# 金秀瑶族自治县多举措化解信访难题纪实

金秀瑶族自治县位于广西中部，处于大瑶山腹地，是少数民族聚居之地，也是以瑶族文化为载体的多民族聚居小城，具有“天下瑶都”之称。著名社会学家费孝通先生称:“世界瑶族文化研究中心在中国，中国瑶族文化研究中心在金秀。”

近年来，金秀县着力推进信访疑难问题攻坚化解，夯实责任、强化措施、创新方式，深入开展信访工作，着力抓好矛盾源头，加强重点领域信访问题专项治理，加强信访工作责任制落实和责任追究，切实维护群众合法权益，群众依法信访意识明显增强，有效地预防和遏制了群体性上访事件发生，工作成效明显。2017年以来，该县没有发生因信访问题引发的重大群体性事件和舆论炒作事件，整个社会和谐稳定向好，2017年、2018年、2019年连续3年获得全国信访工作“三无”县荣誉称号。2019年12月，在南宁召开的全区坚持和发展“枫桥经验”多元化解矛盾纠纷经验交流会上，该县作经验交流发言。

领导重视，接访下访包案化解常态化

金秀县委、县政府一直以来高度重视信访工作，把信访工作列入党政重要工作日程、政府年初工作报告内容和年度绩效考评及县委督查内容。

今年以来，金秀县委、县政府多次召开信访专题会议，研究部署信访工作，多次强调以维权促维稳，时刻绷紧信访维稳这根弦。县委常委会、县政府常务会多次听取信访工作汇报，对信访工作进行专题研究讨论。县委、县政府主要领导包案化解信访积案，到信访接待场所接待来访群众，下访接访解决群众信访问题；县委、县政府分管领导主持召开全县信访工作会议，多次深入信访接访中心接访下访，化解信访问题并协调县财政局落实信访“三化”建设、信访保障工作等经费。各级各部门进一步强化“一把手”负总责、其他领导“一岗双责”，落实信访责任，处理、办理信访案件的积极性和质量大幅提升，形成齐抓共管的大信访格局。

——干部下访，就地化解矛盾。去年以来，全县各级党委政府加大领导干部接访下访工作力度，四家领导班子成员到县信访局公开接访下访，实现全方位、零距离“听民声、理民意、解民忧”，依法及时就地化解信访矛盾纠纷。通过领导包案化解进京赴邕信访问题，开展进京赴邕上访问题专项整治活动，群众越级向上反映诉求的思想得以逐步转变，违法进京赴邕上访现象明显减少。

自2013年8月以来，廖某珍反映其是非农户口的低保户，育有两个女儿，均已外嫁。其本人长期生病，现居住的房子已倒塌，无钱建房问题一直未得到有效解决，其多次致信各级各部门直至自治区人民政府办公厅反映。该案件长期没有得到解决，影响金秀的社会稳定。对此，金秀县委、县政府高度重视，2019年由时任县委常委、政法委书记彭卫东，县委常委、县委办主任王烦吉，副县长、县公安局局长何拔和包案领导覃世明（现任县委常委、政法委书记）召集县住建局、头排镇政府负责人下访对信访人廖某珍进行释法说理。最终，廖某珍接受了意见和建议，并自愿签下息诉息访承诺书，该信访事项依法圆满终结。

2019年以来，全县各级领导接访下访163人次，依法调处化解矛盾纠纷和信访问题49件。

——领导包案，信访积案迎刃解。为进一步加大化解全县矛盾纠纷和解决信访突出问题的工作力度，切实维护全县各敏感节点社会稳定，金秀县除深入开展领导包案下访及大接访活动外，还实行领导包案化解信访积案制度，由县委书记、县长带头，县四家班子领导每人至少包一件案以上。包案领导要对群众反映的疑难、复杂、社会关注度高的信访事项进行深入剖析，找准问题症结，研究解决问题的措施，全程参与案件调查、协调和处理工作，直到“案结事了”。

领导干部包案活动开展以来，来宾市委常委、县委书记韦德斌带头下访解决了自己所包案件——桐木某食品有限公司长达10年的合同纠纷案件；韦德斌还深入积案信访人刘某汉家中详细了解诉求和具体情况，到征地现场实地查看，通过与刘某汉沟通协商，协调职能部门成功化解因征地引发的多年未解决的信访积案，信访人刘某汉对调处结果很满意，签订了息诉息访承诺书。

县委副书记、县长兰向东下访解决了自己所包的盘某某林地征收案件并召开常务会议解决了国有金秀林场323名退休职工工资待遇问题。其他四家班子成员也不同程度地解决了自己所包的信访维稳案件：覃某玲积案由县委常委、政法委书记包案，李某兰积案由县委常委、宣传部部长、副县长包案，韦某春积案由县委常委、组织部部长包案，梁某明积案由县委常委、副县长包案等，这些信访积案的解决，确保金秀县不发生重大群体性和非法赴邕进京上访滋事事件。

为有效解决信访突出问题，金秀县细化完善领导包案制度，凡涉及进京、赴邕、到市的集体访、非正常访及上级交办的各类案件、矛盾纠纷排查中发现的疑难问题，均落实县、乡（镇）领导包案化解，实行“五包”，真正做到包掌握情况、包思想教育、包解决困难、包稳控管理、包依法处置，一大批信访问题化解在基层。

2019年以来，金秀县各级领导共化解矛盾纠纷37件，其中包案化解信访积案20件；化解国家、自治区和来宾市交办的案件47件（签订息诉罢访案件34件），化解率达100%（实体性化解率71.43%）。

联合会商，化解疑难信访问题制度化

有些信访案件，牵涉部门比较多，甚至专业性比较强，需多方联合，共同研讨、分析，才能找出解决方案。对此，金秀县着重从自治区交办和来宾市排查的信访问题中，分类列表，精选疑难信访问题，开展案件会商，并通过督查推进问题解决。

如覃某玲积案，当事人反映随着家庭成员增加，他们由一户分为四户后仍共同生活。为解决现住房紧张问题，其向政府申请在自留地建设四间共300平方米的住房，但未得到政府批复。该自留地列入政府项目征收范围后，覃某玲要求政府先批给她一块宅基地才同意政府征收其在桐木镇的四块自留土地。几年来，该案一直不能解决。来宾市信访联席办把该案作为积案交办金秀县后，县包案领导召集县自然资源局、县住建局、桐木镇政府联合会商，经分析研究，得知覃某玲这户的住房问题确实急需解决。会议认为群众利益高于一切，群众的合理诉求应当得到解决。因此，要求规划部门依程序更改桐木镇部分规划，批给覃某玲一块宅基地。最终覃某玲表示满意，签订了息诉息访承诺书。

为确保信访积案能真正化解，金秀县在巩固信访积案化解已有成果的基础上，延伸开展“信访事项督查落实”专项活动，对疑难复杂信访问题进行集中排查梳理，及时深入基层，掌握真实情况，研究解决办法。切实加大“三跨三分离”信访积案的办理力度，形成解决问题的强大合力。尤其要加强岁末农民工工资清欠信访案件化解工作力度，努力做到有一起化解一起。

另外，在信访积案报结后，由金秀县信访联席办负责不定期跟踪回访，了解处理意见落实情况，掌握信访人的思想动态，及时做好他们的情绪疏导工作，确保信访积案真正实现“案结事了”。如六巷乡韦某春信访积案，信访局工作人员通过后期跟踪回访，了解到韦某春一户已住进新房，一家人目前思想稳定，并感谢党和政府解决了他们的住房困难。

今年以来，金秀县通过召开案件会商会，推进解决覃某玲等43件重点信访案件；信访局长组织人社局、公安局、住建委等相关部门联合会商，协调解决7起农民工讨薪群访案，涉及金额160多万元，源头治理成效显著。

第三方参与，解开信访困局人性化

近年来，金秀县把“动员社会力量参与信访工作”作为信访体制改革的一项重要创新举措，一是提出以“两代表一委员”（党代表、人大代表、政协委员）为主、吸收社会各界人士参与信访工作；二是充分利用该县的律师资源，结合法律援助工作站律师值班制度，发挥律师在接访、人民调解、法律援助等方面的作用。针对一些信访案件中，信访人对前来解决信访问题的政府工作人员不信任，甚至有抵触情绪的现状，引入律师及在当地有威望的人作为第三方参与到信访工作化解中，充分发挥了“和事佬”和“引路人”的作用，有效地推动信访问题化解。

今年8月6日，金秀志稠律师事务所罗律师参与调处了阮某与裕达梧桐苑劳务班组的欠薪信访案件。

2019年12月，阮某经熟人介绍到金秀县桐木镇某工地担任资料员，阮某辞职时称工程公司尚欠其工资，要求公司在资料交接前付清。公司则称双方未签订书面劳动合同，阮某并没有参加资料整理，而是经人介绍到工地后，又自行安排两名实习生参与资料整理，而且两名实习生整理的资料都不符合相关部门要求，无法通过验收，因此不应向其支付工钱。阮某向公司讨薪无果，于是电话咨询住建、人社等部门。因没有劳动合同，也没有相关证据可以证明双方存在事实劳务关系，相关部门认为不符合立案条件，建议其通过协商处理或进一步搜集证据后走司法程序，阮某接受建议，向金秀县司法局申请法律援助。但为发泄心中的不满情绪，阮某开始在新浪微博上发贴吐槽。金秀县司法局经排查发现后，立即安排金秀志稠律师事务所的罗律师参与调处，罗律师收集证据，协助多个部门联合调解。经过摆事实、讲法理，耐心地做双方思想工作，8月6日，双方签订了调解协议，公司支付阮某3万元薪资。案件调结，有效地维护了阮某的合法权益。

近年来，金秀县大力引入“第三方”律师、退休法官，采用具有民族特色的“石牌律”参与化解信访工作。2019年以来，律师参与信访化解工作22次，解答咨询36人次，化解信访案件22件，引导信访人依法转入正常法律途径解决诉求16起。

发扬“枫桥经验”，源头化解矛盾多元化

金秀地处大瑶山，交通不便，民风淳朴，其百年传承的公序良俗“石牌律”是金秀瑶族特有的、古老的社会组织制度，它不仅维护村民的生产、生活、社会秩序，更起到化解大瑶山民族矛盾、促进民族大团结的重要作用。

为有效地预防和遏制群体性上访事件的发生，真正做到把矛盾解决在基层，化解在萌芽状态，金秀县加强信访问题的源头治理，发扬和践行新时代“枫桥经验”，积极探索调处少数民族群众矛盾纠纷新路子。通过创新调解方式、方法，建立由党委、政府统一领导，综治部门牵头协调，司法行政为主，信访等各部门共同参与的“大调解”工作机制。利用大瑶山民风淳朴、少数民族文化独特的资源优势，通过“石牌律”、民族语言、乡音乡情等要素，拉近干部与群众的距离，消除顾虑，让瑶族群众化干戈为玉帛，把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态，有力助推社会稳定和民族大团结。

今年7月15日，金秀县公安局长垌派出所接到三角屯群众报案，称该屯有人闹事打架。了解情况后，派出所民警立即邀请该屯“石牌头人”庞桂斌到场共同参与调解，庞桂斌引用瑶族“石牌公约”，“和为贵”“大团结”的瑶民相处原则，并结合相关法律知识，向打架人明之以法、晓之以理、告之以约。最后，双方均认识到自己的错误，握手言和、皆大欢喜。

用瑶族“石牌律”来调解矛盾纠纷，得到有关部门和群众肯定，在2019年12月召开的全区信访“枫桥经验”多元化解矛盾纠纷交流会议上，金秀县在会上作典型发言，将经验在全区分享和推广。

此外，金秀县加强对信访隐患和重大矛盾纠纷精准排查化解，组织各级各部门对本辖区、本系统影响社会和谐稳定的矛盾、对可能引发聚集上访或滋事扰序行为的信访隐患进行实时排查，对排查出来的问题，逐一落实责任，加强预警预报及研判，采取有效措施加以防范化解，预防和遏制群体性上访事件发生，真正做到把矛盾解决在基层，化解在萌芽状态。

强化基层党组织，信访维稳工作品牌化

近年来，金秀县以开展“不忘初心、牢记使命”主题教育为契机，围绕“哪里有党员，哪里就有党组织”“哪里有职工，哪里就要建立工会”的要求，结合基层党组织提出党建带群建强工建“六个一”工程（一个党群文化长廊、一个党员活动中心、一个廉政文化室、一个职工之家、一个一站式服务大厅、一个业务主题公园），创建信访维稳工作品牌。

该县市场监督管理局信访工作在依托党群共建工程基础上，创新“一厅一站一室”和打造“接收-舒缓-交心”的“党建+信访”模式，化解本系统信访维稳矛盾纠纷，确保社会和谐稳定。一厅即企业服务大厅，该局前移信访窗口，为有上访、投诉心理的人员、企业主提供良好的接待环境，方便信访人依法合理表达诉求；一站即爱心驿站，该局针对上访人员普遍情绪激动的特点，通过“一杯水、一本书、一份爱、一个家”的暖心细节化解他们的对立情绪，让他们心平气和地表达诉求；一室即思想交流室，该局在面对一些复杂、困难的上访事件时，采用党组成员与当事人进行面谈的方式进行疏导，以更高的标准做好思想疏导和政策解释工作，化解社会矛盾。另外，该局还通过“党建+信访”模式，把群众信访诉求解决在一线，矛盾化解在萌芽状态。

去年，该局的“市场开发服务中心19人越级上访的群体性事件”就是通过这种模式得到妥当处置，该群体人员的工作得到妥善安排，思想情绪得到稳控，确保了社会治安稳定，得到金秀县委、县政府领导的高度赞扬和肯定。今年以来，该局化解各类投诉举报112起，网上信访4件，来信来访1件。

另外，金秀县畅通“网上信访”渠道，使更多上访群众变“上访”为“上网”，改“走访”为“网访”，进一步增强了信访工作的透明度和公正性，提高了信访事项的回复率、化解率和满意率。同时，继续深化拓展网上信访好用管用宣传力度，加强网上信访受理办理沟通，推动落实网上信访事项工作过程、工作范围、督查督办、技术考核过程全覆盖，提高了全县信访工作效率。

去年以来，金秀县共接待登记群众来信来访211件，其中来访106件、来信61件、网上信访46件，及时受理率、按期办结率和群众满意率分别达100%、98.11% 和95%，“走访”改为“网访”正成为金秀县信访工作新常态。

广西法治日报2020-11-9