# 推进信访“三真”办理 化解矛盾提速增效

近日，亳州市谯城区结合“大起底、大化解、大督办”专项活动，深入贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，大力探索“党建+信访”模式，坚持“心系群众，为民解忧”的工作理念，把党建引领贯穿信访工作全过程，从“真接访、真化解、真办结”方面着手，推动信访工作创新开展。

“真接访”力戒形式主义。结合“我为群众办实事”实践活动，谯城区联席会议要求各单位领导要开门接访，广纳群众意见，不能把“接访”表面化、形式化，找几个小问题应付了事。接访实事求是，不回避问题，敢于“啃硬骨头”，要力戒形式主义、弄虚作假，防止“做秀”、“刮风”、“雨过地皮干”等不良风气，要真正把老百姓的事当成自己的事，想群众之所想，急群众之所急，才能不厌其烦、不畏其难地去开展工作。把接访工作重心下移、关口前移，变群众上访为干部下访，落实“首访首办”责任，切实减少信访矛盾的“堰塞湖”，把矛盾纠纷及早及时化解在萌芽状态。

“真化解”为民排忧解难。“老大难老大难，老大出面就不难。”关键是要领导重视。一是凡是上访问题没有解决的，领导干部都不能圈阅，要提出明确意见，不能“画个圈”交给下级部门，不能“一圈了之”，要跟踪最后的办理结果。二是各级领导干部，不能新官不理旧账，要敢于担当、将心比心、换位思考，各项工作都要真正经得起人民、历史和实践的检验。化解信访矛盾不能就事论事，要放在全局看问题，在工作思路、手段、方法上大胆创新，一个问题得不到解决，时间长了就会产生新的问题。三是领导干部要“带案下访”，带头化解“老大难”，对历史遗留的“钉子案”“骨头案”或涉及人数众多的信访事项，要主动约见当事人和属事单位负责人，主动向群众解惑释疑，千方百计推动问题解决，做到“事心双解”、“案结事了”。截至目前，信访局共处理群众信访总量达批次、人次，确保做到“件件有人应，事事有回音”。

“真办结”形成工作闭环。要严把办结质量关，进一步强化信访干部责任意识。对办理报告内容不清，处理意见不明确的，信联办要坚持原则，责成承办单位重新办理。对调查材料事实清楚、证据确凿、处理意见恰当的同意其处理意见；对承办单位的调查材料事实不清楚的，退回重新调查；对承办单位的调查材料事实清楚、证据确凿，但处理意见不恰当或处理不到位的，在审核意见中提出“处理建议”，退回承办单位研究执行；对调查材料事实不清楚，证据避重就轻不扎实的由督查室进行督查办理，跟踪落实，形成工作闭环，确保“三不放过”，即：问题不查清不放过、处理不到位不放过、上访人不息访不放过。对因工作不到位、责任不落实，实行责任倒查，严格按照有关文件规定进行问责，切实提高信访件办结标准和办结率，逐渐增强人民群众的获得感、幸福感。

中安在线2021-12-13