# 湘潭：“沟通四法”推动信访积案化解

“真心感谢你们不厌其烦地找我沟通，真情实意为我解决问题。”11月15日，湘潭市信访局工作人员上门回访曾经信访多年的熊女士，她动情地对该工作人员表达了感谢，长达7年积案的化解让她重新回归了家庭，感受到了温暖。

2021年以来，湘潭市扎实开展“心连心走基层、面对面解难题”活动，在工作实践中力推“沟通四法”，全力搭建干群关系“连心桥”，上级交办的信访积案化解率98%，全市重复信访同比下降9.6%。

见面沟通拉近距离

湘潭高新区熊某信访起因源于11年前的“拆迁安置”问题，属历史遗留问题，时间跨度大，涉及部门多，缺乏政策支持，加上信访人要求高，化解难度极大。区包案领导多次带案下访，实地调研指导，设法寻求化解之道。

湘潭高新集团党委班子成员与其多次联系，面对面沟通，组织召开专题会议研究化解方案，同时安排专门负责同志经常走访交流信访人，在生活、看病、就业等方面给予帮助，让信访人真正感受到党和政府的温暖。

最终，熊某在《息访息诉协议书》上签字按下手印，历时多年的信访难题终于息诉罢访。

真情沟通赢得信任

近日，身在外地的刘女士就遇到了遭心事。

刘女士于2021年在湘潭经开区购买了某楼盘一套期房，本应于今年12月30日交房，但开发商要延期交房。得知这一消息后，刘女士通过网络重复向国家信访局投诉。

为妥善化解该信访事项，打消刘女士心中的顾虑，湘潭经开区社会事务局工作人员通过微信，利用中午和下班的时间与之交流，耐心倾听，告之楼盘专班工作开展情况及楼盘复工复产进度。应刘女士的要求，工作人员多次往返工地现场核实，拍下照片和视频给对方，真正做到不厌其烦、有求必应。

一个周六晚上，刘女士主动打电话给工作人员，经过长达近一个小时的沟通，刘女士最终放下心中的顾虑，对该信访事项的办理给出了满意评价。

持续沟通打开心结

对于万楼街道的刘某秀，雨湖区信访局几任局长都再熟悉不过了，这起长达近10年的信访事项不仅涉及拆迁补偿，且从2015年开始打官司，是典型的复杂疑难“骨头案”“钉子案”。

该信访事项自交办以来，包案领导前后30多次通过组织多个职能部门单位进行会商分析、专题调度、接谈信访人等多种方式措施，既在政策允许的范围内，又充分考虑信访人的诉求，不断寻找切合点、优化化解方案。2022年10月，责任单位与刘某秀协商一致，刘某秀同意息访息诉，并领取了补偿款。

有效沟通化解矛盾

2011年，家住韶山市清溪镇的谢某牛家因沪昆高铁项目建设被征拆，当时获得征拆款32万余元。之后，其认为拆迁安置标准不合理，在2012年至2015年期间，七次通过诉讼途径寻求解决均被驳回。

该信访事项交办后，韶山市充分考虑信访人的诉求，从尊重历史的角度出发，按照“两个不拘泥”（不拘泥原调查意见、不拘泥原处理结论）、“四个重新”（重新组织专班、重新受理接访、重新调查核实、重新研究处理）的原则，全面压实责任，积极处理信访积案。包案领导多次调度工作专班，要求把事实搞清楚、搞准确，并通过领导坐班接访、带案下访等方式与谢某牛面对面沟通、交谈，进一步了解信访人的真实想法。

经工作专班重新调查核实，当初认定其部份附属设施为违章建筑确实与事实存在偏差。经会商，对偏差部分按合法面积增补补偿款，谢某牛同意处理意见，当场签订息访息诉协议书。

今年以来，全市开展“心连心走基层、面对面解难题”活动共摸排矛盾纠纷和民生实事问题13181件，已办结13098件，完成率为99.37%，坚持“见面沟通、真情沟通、持续沟通、有效沟通”已成为了密切干群关系、化解矛盾纠纷的“金钥匙”。

红网2022-11-16