# 做实“送上门来的群众工作”——龙山县连续两年创建信访“三无县”纪实

“我反映的通组公路未修通一事有结果了，政府承诺明年帮我们修好，我们出行不便有望解决。”11月7日，家住龙山县农车镇的李先生高兴地告诉记者。

该县信访局调查发现，李先生反映的哪咱村八组通组公路建设早已立项，因其位于印家界自然保护区缓冲区内，存在政策障碍，一直难以动工。该局当即将此事上报，通过向主管自然保护区的上级部门专题汇报和协调，化解了修路的“梗阻”。

龙山县地处湘、鄂、渝交界，社情复杂。近年来，该县坚持唯实唯干为民解难，做实“送上门来的群众工作”，信访总量、越级信访量呈现持续下降态势。2020年和2021年，该县连续两年成功创建全省信访工作“三无县”。今年，县信访局获全省信访工作先进集体。

领导下沉，接访处访纾民困

龙山县委、县政府主要领导将信访工作作为倾听群众呼声、了解社情民意的重要渠道，经常专题研究部署信访工作，主动带头接访处访。

记者来到龙山县信访局，局长蔡芬指着一面写着“心中有百姓、为民解忧难”的锦旗说：“这是信访人杨女士专门赠送给县委书记时荣芬的。”2021年底，家住县城民安街道的杨女士有一段时间经常闻到从窗外飘来的臭味。原来，附近一居民小区物业停摆了，生活垃圾堆积散发臭味。杨女士抱着试试看心态，给时荣芬发短信反映情况，没想到马上收到了回信。第二天，相关部门就来到现场核实调查，一周内解决了问题。

“信访工作连着民生，连着民心。”时荣芬说，领导干部必须牢固树立“人民信访为人民”理念，坚决践行党的群众工作路线，倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为他们排忧解难。

县长周胜益接访的场景，让家住县城华塘街道的唐先生难忘，“县长主动下访，和群众面对面、心连心，我很感动”。

不久前的县长接待日，周胜益刚来到信访接待大厅，就拉着唐先生的手，听他反映征收安置方面的诉求。周胜益首先平复唐先生情绪，耐心听取诉求，一一记录。因限于政策法规，唐先生的部分诉求一时不能解决，但县长主动关心的态度让他感到温暖。

“我们这里每天有县级领导坐班接访。”蔡芬说，县领导坐班接访日程对外公布，增强接访针对性。今年以来，县领导共接访群众384批1320人次，县级包案领导常态化开展约访、下访、回访工作，提高了解决群众“急难愁盼”问题的效率。

创新机制，群众信访“少跑腿”

为让群众信访少跑腿，龙山县成立联合接访中心，实行“6+N”联合接访机制，即民政、人社、自然资源、林业、住建、司法六家重点职能部门派遣专职人员常驻县联合接访中心，乡镇(街道)及相关单位根据需要适时派驻工作人员，一站式服务信访群众。

2021年12月15日，里耶镇巴沙村柑橘种植户彭先生赶到县联合接访中心反映：“因产业路修复停滞，我家10万多斤柑橘无法运出。”县联合接访中心当即将此事转交县农业农村局、交通运输局等部门协同处理。当年12月底，巴沙村受损的产业路完成修复，彭先生的柑橘顺利运出，卖了好价钱。

龙山县要求，所有涉及矛盾纠纷的村级层面必须组织“三方调解”，发生纠纷后“三天必调”，移交前“必调三次”;乡镇层面接受信访件移交后“三天办理”;县级层面“三级联调”，县信访联席办、县维稳联席办、县矛盾纠纷应急调处中心“三方联动”，必须“三周办结”。

“真心感谢你们，我们的问题解决了。”今年上半年，大安乡光辉村苏氏兄弟在调解协议书上签字时连声道谢。苏氏兄弟田地相邻，因一家种植的黄柏遮住了另一家的稻田而产生纠纷。在乡村“三三制”专班牵头处理下，化解了纠纷，两兄弟和好如初。

此外，龙山县大力推进信访接待场所标准化建设，县直部门和21个乡镇(街道)均设立信访接待室，规范信访事项办理流程，进一步畅通群众信访渠道。

化解积案，专班帮扶老上访户

2008年，龙山的贾先生在外地参与投资的企业发生重大变故，损失几百万元资金。为挽回损失，贾先生不断上访。此信访积案属于事发地与户籍地分离案件，化解难度很大。龙山县专门成立的积案化解专班接手后，积极上报、协调，不久前帮助贾先生解决了问题。

“此类信访积案一旦解决，昔日的‘老上访户’就会变成‘感恩社会的人’”。该县人大常委会副主任叶明江说，龙山县把清理化解信访积案当作政治任务、民生工程来抓，通过压实包案责任，帮扶救助到位，取得良好效果。

石牌镇的彭先生患先天性肌无力，需定期到长沙康复治疗，其母患有小儿麻痹症，家庭生活拮据。2018年以来，彭家多次上访。县委书记时荣芬主动下访，了解到彭家享受了建档立卡贫困户、低保户等帮扶政策，但仍挣扎在贫困线上，立即组织相关部门为其量身定制帮扶措施，解决彭家的后顾之忧。此信访积案随之化解。

据统计，2019年至2022年，中央信访联席办治理重复信访、信访积案化解三年行动共交办龙山县132件信访积案，目前全部化解到位。

华声在线2022-11-09