# “四抓四促”推动信访积案化解海南东方跑出化解信访积案“加速度”

“楼盘资金链断裂、历史遗留报建、现行政策难以支撑……”3年前，中央信访联席办交办海南省东方市两批信访积案72件。信访积案中，问题症结多、成因复杂、历史久远、材料缺失，个案出现“回流”现象，治理后期都是“骨头案”“钉子案”，是信访工作的“老大难”问题。

面对难点、堵点问题，东方市转变思想认识，强化行动自觉，努力克难案、破难题，解民忧、聚民心，跑出治理重复信访“加速度”。截至5月25日，中央信访联席办交办东方市的重复信访事项72件已全部得到化解。

“治理重复信访、化解信访积案”专项工作是维护和谐稳定的一项重点工作，对服务海南自由贸易港建设大局意义非凡。东方市副市长、市公安局局长、市信访工作联席会议召集人陈小博近日接受《法治日报》记者采访时表示，专项工作开展以来，东方市以“查堵点、破难题、促发展”活动为抓手，紧盯中央交办的重复信访事项和信访积案，高位推动、领导包案、创新机制、合力攻坚，在攻克难案、破解难题中担当作为，在服务民生、善解民忧中尽职尽责，为海南自贸港建设营造良好营商环境。

抓统筹促合力

为顺利化解72件信访积案，东方市委、市政府及时成立“治理重复信访、化解信访积案”专项工作领导小组，建立市级督导、分级负责、上下协调的工作机制。结合“作风整顿建设年”和“查堵点、破难题、促发展”活动，着力推动信访积案得到解决。

针对某房地产因项目整改导致逾期交房问题，专项工作领导小组统筹力量，由信访联席办牵头，住建、资规、房管、信访等部门组成工作专班，调查分析问题症结，专题研究并首创“业主自救为主，信访部门推动，职能部门提供服务，开发商主动作为”的信访工作机制。

随后，指导业主开展自救行动，住建、资规、房管等单位上门提供服务，开发商主动响应，多方筹集两百多万元资金启动整改项目，成功解决相关小区后续建设矛盾纠纷，156户业主如愿收房入住，为解决房地产领域突出信访问题起到了良好的示范效应。

据介绍，在全省“治理重复信访、化解信访积案”三年攻坚专项工作动员部署会后，东方市细化工作方案、成立工作专班、健全联动机制，强力开展专项工作。

7月15日上午，东方市委书记田丽霞主持召开市委常委会第21次（扩大）会议。她要求突出重点工作，抓好“治理重复信访、化解信访积案”百日攻坚行动。

抓分类促落实

钟某芳等8人对黄某平等人涉及的命案处理结果不满意，多年来不断信访。此案由于时间久远，相关证据难以收集，是难啃的“骨头案”。

专项行动开展以后，案件化解出现了转机，包案领导通过多次上门走访、深入沟通交流、积极宣传解释，努力做钟某芳等人的“知心人”，同时针对8人的现实困难，积极协调各方开展信访救助，钟某芳等人的心结终于被打开，历时10年的信访积案得到圆满解决。

据了解，东方市坚持一案一研判、一案一策略，针对信访群众的诉求、信访问题的结点、解决问题的突破点，综合采用法律、教育、帮扶等多种手段，紧紧围绕“事要解决，怨要纾解”目标，着力推进问题解决。

此外，对重复信访、信访积案全部登记建档、梳理归类、集中交办，案件梳理做到“四清”（信访案号清、信访诉求清、信访历程清、办理情况清），工作部署做到“四明”（责任分工明、化解要求明、工作措施明、序时进度明），化解工作做到“四至”（人至、法至、理至、情至），信访形势明显好转。

在处理积案过程中，东方市还善用律师力量，通过律师耐心讲解法律、解答问题，引导信访人自觉通过法律途径维护自身合法权益。

抓思想促转变

根据群众反映，在东方市园林东路的征地拆迁过程中，出现部分土地因历史原因未能获批报建的问题。

东方市信访部门了解情况后，改“信访”为“拜访”，通过入户，对在此已居住几十年的12户群众进行逐户调研走访，历经多次现场会、协调会，基于事实和政策，及时找到了解决问题的突破口，合情合理合法解决了相关问题，最终促成上述居民补办了土地证，同时报建手续也获批，新房如期建好。至此，这一涉及群众切身利益的信访案件得到有效化解。

近年来，东方市持续抓思想工作促作风转变，坚持把来访走访变为主动下访约访，领导干部深入基层，点对点察民情、听民声，有效减少转、交、报等中间环节，实现由信访接待“中转站”向解决问题“终点站”的转变，帮助群众把问题解决在“家门口”。

做好信访工作，尤其是化解信访积案，要善于倾听，善于用情。为此，东方市信访干部坚持贴近群众、尊重群众。各级领导干部主动出击，及时了解信访人的上访情况和目前诉求等，将心比心、换位思考，以真心实意赢得信访人的信任。

抓督导促成效

对上级交办的每起积案实行集中会审，对办理不认真、流于形式、仍不稳定的案件，加大问责力度，适时启动问责机制，按照相关制度严肃查究……

在“治理重复信访、化解信访积案”专项工作中，东方市坚持强化督导抓成效，精准指导促提升。实行工作进度定期调度、通报、约谈制度，每月汇总、通报各责任单位化解工作的进度情况，市信访工作联席会议对落后的乡镇和单位进行调度，其中连续两个月进度落后的，对相关负责人进行约谈。

截至目前，东方市领导约谈调度责任单位主要领导6次，实地督导案件19次。实行考核激励机制，把专项工作纳入年度信访工作责任目标考核，对工作中的好经验、好做法，加大宣传推介力度，适时通报表扬。

同时，为严防工作推诿扯皮，根据信访群众的不同诉求，东方市对承办单位化解疏导责任、包保责任及接劝返责任进行合理划分，拧紧工作责任链条，形成完整工作闭环，促进干部作风持续转变，推动专项工作取得显著成效。

7月初，省督查组一行到东方市开展督导检查工作，听取工作汇报，并实地回访信访人。省督查组对东方市在开展“治理重复信访、化解信访积案”专项工作及信访工作考核中取得的优异成绩予以充分肯定，并建议全省各市县学习东方市的经验和做法。

北青网202-08-25