# 英山县化解近200件陈年积案和重复信访案

这几年，英山县城由7平方公里的三街七巷，一跃而为中心城区30多平方公里，老城区、城西新城、工业新城、城东新区、文旅新城竞相崛起。城在园里、园在城中，绿地率超33%。县城人口聚集速度显著提升，镇村居民纷纷进城。

发展这么快，有没有“发展中的矛盾”呢？

记者近日赴英山采访，信访局长郝建成说，当然有，牛背脊骨山景区开发者胡顺就曾是上访户，现在他是英山县和黄冈市“创业标兵”之一。

郝建成说，“共谋、共建、共管、共评、共享”，给信访工作带来新局面：新生矛盾少，凸显出的陈年积案，错综复杂牵涉部门多，路不让群众跑，我们跑；群众先在网上投诉，我们及时回复、加快调处，不能拖延到线下……总之，向内要活力，强化信访工作人员服务便民意识，强化督查跟踪问效，提升化解矛盾能力水平，连续三年是黄冈市信访工作考核优胜单位，国家信访局授予英山“全国信访工作‘三无’县”称号。

做信访群众的“家里人”

今年8月，一开发商与建筑商因2000万元经济纠纷，导致165户购房户延期3个月不能收房。购房户担心开发商跑路，请政府出面保交房。信访局反复与购房户、开发商三方会谈，找出症结是开发商与建筑商因商铺抵工程款价格有争议，迅速整合住建、发改、市监、法院等部门介入，9月底责成开发商向购房户全部交房并支付80%的违约金，纠纷化解了。10月1日，购房户代表送来“为居民排忧解难 百姓满意好公仆”锦旗。

郝建成说，信访件按分类交派处理，但我们不能只当二传手，职能部门调处有其专业性，一般只能就事论事，而上访群众有情绪、生活困难等因素，我们必须一方面配合专业调解，一方面把上访群众当亲人，为他们争取最大权益，不性急，才可妥善化解。

2020年初，英山龙民物流公司投资人杨龙因企业搬迁造成1200万元社会借款无力偿还，他已肺癌晚期，情绪波动大。信访局派专人与他保持24小时对接，凌晨三四点来电也一响就接，每次不光交流调处进度，还关心他的病情，打通绿色通道陪护他治疗，并力劝纠纷方为他退款30万元帮他治疗。相关部门最终的调处结果并没完全满足杨龙的诉求，但他很满意，离世时身边除了家人，还有我们。

做职能部门的“勤务工”

英山县委对信访工作有一项特别要求：不能只完成考核。

“所以我们很早就着手化解积案，2020年9月中央信访工作联席会议部署化解积案专项工作，我们2019年7月就已开始。”郝建成说，信访工作要有预判意识。

矛盾纠纷分析研判“5311工作法”常抓不懈——5是每天下午5点钟，3是公安、信访、乡镇三个渠道的信息收集，1是商议一份预警清单，1是向相关部门发出一份预警提醒。

“配齐信访工作基层专干、网格员、民情信息员，信访网络横向到边、纵向到底，把群众诉求当家事、把群众工作当家业。向内要活力，既快速化解群众诉求，又厉行转变干部作风。”今年8月，包保责任履行不力的一家县直单位被严肃追责问责，诫勉谈话2人、书面检讨2人、提醒谈话1人。

据介绍，英山100余起陈年积案、中央和省交办的88件重复信访，现已全部化解到位，眼下在后续跟进督查，为群众打开“法结”解开“心结”提供帮扶，做到“事”“心”双解。

记者专程拜访了“创业标兵”胡顺，一名退伍伤残军人，因一项政策落实有瑕疵上访过，事后信访工作人员两次登门回访，令他深受感动，心无后忧创业，打造出“陶阳春”茶、“月乡明”酒、“红军泉”矿泉水等品牌，公司年均安置3000多人次就业，天麻、茯苓、桔梗等药材基地帮农民们年年增收，还有20多名五保户在牛背脊骨山景区安居乐业。

湖北日报2022-11-26