# 龙山县奋力推进新时代信访工作纪实

俯首解民忧 春雨润无声——

红网时刻新闻通讯员 胡域 湘西龙山报道

信访无小事，件件系民生。

龙山县牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，维护群众合法权益，化解信访突出问题，促进社会和谐稳定。

2022年，该县信访总量、越级访量呈现持续双下降的良好态势，成功创建湖南省信访工作示范县，首次入围全国信访工作示范县；2022年，县信访局被湖南省人民政府授予“全省信访工作先进集体”。

紧盯“晴雨表”，架起“连心桥”，当好“减压阀”。龙山信访工作正以唯实唯干的作风，有力支持服务着全县经济社会高质量发展。

常怀爱民之心，带着感情抓信访

群众利益无小事，一枝一叶总关情。

“信访工作连着民生，民生连着民心。”龙山县委书记时荣芬在研究部署全县信访工作时指出，要坚持以人民为中心，多倾听群众呼声，多关心群众疾苦，要千方百计为群众排忧解难。

“现在好了，问题解决了，感谢为民务实的好书记。”3月7日上午，龙山县信访大厅内暖意融融，一位女士拿着绣有“心中有百姓，为民解忧难”的锦旗，赠送给了龙山县委书记时荣芬。握着书记的手，嘴里说不完的感谢。动情之处，几度哽咽。

一年前，家住民安街道的杨某青女士家时不时飘来臭味。查访得知，是附近居民小区因规划需要，重新摆放垃圾箱所致。由于当时小区内物业处于停摆状态，杨女士一时不知怎么解决。

随着时间越久，日晒雨淋后，垃圾散发的恶臭味愈发浓烈。“当时觉得很无助，投诉无门，就在伤心欲绝之时，抱着试一试的心态，1月27日晚，给时荣芬书记发了个信息。”杨柳青说，喜出望外的是，时书记马上回信息了。

第二天，县住房保障中心安排工作专班。通过实地调查，召开业主委员会，对垃圾箱进行了重新选址。一个星期后，问题得到圆满解决，于是便出现了开头一幕。

心系群众，情连信访。3月23日，县委副书记、县长周胜益接待了华塘街道唐某来访，仔细、耐心听取了社保、征收安置方面的诉求。有些诉求涉及法律，一时不能解决，但蹲下身子倾听的态度获得了来访群众的认可。

8月21日、22日，周胜益连续两次下到华塘街道华新社区，就华塘街道高端特色安置区建设滞后信访问题进行现场办公，有力推动了高端特色安置区建设进度，群众在12月底新居落成。

治理之道，莫要于安民；安民之道，在于察其疾苦。

书记、县长带头，以上率下，坚持把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作。目前，龙山每天都有县级领导坐班接访，并且每位县级领导坐班接访的日程安排皆已对外公示，让来访群众的烦心事有人倾听、有人疏导、有人解决。

一年来，县级领导坐班接访共接待群众377批2171人次，县级包案领导常态化开展约访、下访、回访等工作，全县132件中央信访联席办交办信访件全部化解，实现了干部与群众“零距离、心贴心”，全面畅通了体察民情、联系群众的重要渠道。

力行为民之举，创新机制抓落实

民意如水，宜疏不宜堵。

龙山注重创新工作机制，为了解决“一站式”服务群众的问题，最大限度让群众少跑腿，依法分类解决群众合理诉求，减少初信初访增量，成立了县联合接访中心。

“有问题到这里反映就行了，他们态度好、有耐心，登记很详细。”4月11日，在县联合接访中心反映问题的华塘街道居民滕某翠说。

实行“6+N”联合接访模式。由县民政局、县人社局、县自然资源局、县林业局、县住建局、县司法局6家重点职能部门为成员，派工作人员常驻县联合接访中心工作；各乡镇（街道）及相关单位为N，根据工作需要，适时派驻县联合接访中心工作，及时接谈、受理，及时会商、研判，及时交办、督办。

“该中心的成立，确保了接待程序规范化、受理诉求公开化、群众监督现场化、诉求办理一体化，实现群众反映诉求‘最多访一次’”的工作目标。”县信访接待办理中心主任李胜军说。

“感谢县联合接访中心及时交办，产业路已经修好了，问题很快解决了。”里耶镇村民彭清华说。

2022年1月15日，彭清华向县联合接待中心反映：“现有十万斤果子无法运出，十万火急，请求解决修路援助资金。”

接到县联合接待中心转交的信访件后，里耶镇马上进行调查、处理。12月底，修复了巴沙村受损的产业路，2022年1月7日，彭清华签下了息访息诉协议。

“县联合接访中心压实了首接首办责任，提高了一次性化解率，有效吸附了一大批信访人员，很大程度减少了赴省进京越级上访，群众认可度高。”县信访局局长蔡芬说。

“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”。2022年龙山县进京越级访量下降200%，进京越级访登记量下降150%，实现了进京“零非访”，县联合接访中心荣获湖南省信访部门“人民满意窗口”荣誉。

此外，龙山县还推进信访接待场所标准化建设，县直部门和21个乡镇（街道）均设立了信访接待室，规范了信访事项办理流程，解决了“人难找、事难结”和“无序乱访”的问题。建立健全县级领导包案制度、领导坐班接访制、矛盾纠纷三三制等，确保群众信访桩桩有人管，件件有着落，事事有结果。

善谋便民之策，聚焦源头抓治理

把心贴近人民，主动上门，把信访工作做到基层。

龙山县不断完善矛盾纠纷调解“三三”工作制，在县级层面实行三级联调、三方联动、三周办结；在乡镇（街道）层面实行三级责任、三人专班、三天办理；在村（社区）层面实行三方调解、三天必调、必调三次。

严格按照程序和时限要求，主动作为、分级负责、协作促进，自下而上逐级化解矛盾纠纷，推动信访问题在基层、在源头得到有效解决。

“没想到一个电话，社区就派人来调查解决。”召市镇社区居民陈金秀说，现在纠纷解决了，邻里关系更和睦。

陈某秀与蒋某高是邻居，因门前修路发生纷争。陈某秀便给社区打电话反映，辅警李方高前去调解，由于方法得当，双方都很认可，第二天纠纷便消除了。

“感谢你们，问题解决了，让我们兄弟和好了。”大安乡光辉村苏某凤与苏某安在人民调解协议书上签字时，不停地对政府工作人员表示感谢。

苏某凤与苏某安是族兄，因苏某安的黄柏遮住了其稻田，便把枝丫折断。苏某安获知后，就把苏某凤家的部分秧苗扯掉。于是，双方发生了纠纷。村委会调解无效的情况下，交由乡“三三制”专班牵头处理。不久，这桩矛盾纠纷得到化解。

为了推进初信初访化解工作，龙山县进一步压实乡镇的责任，开展好信访隐患排查，严格落实一周一排查、一周一汇总、一月一上报的要求，做到底数清、情况明、无死角。强化初信初访办理，通过日交办、周督察、月通报等举措，切实把新问题解决在基层、消除在萌芽状态。

“不能只坐等群众上门，更要主动下沉，针对各类信访问题，精细排查，做到早发现、早控制、早化解。”里耶镇党委书记吴定海说，该镇去年累计调处矛盾纠纷86件，村级调处成功78件，上交镇“三三制”工作专班的8件也成功调解，全镇调解成功率达100%，基本做到“小事不出村、大事不出乡、矛盾不上交”。

一年来，全县共排查各类矛盾纠纷1631件，调解成功1498件，调解成功率近92% 。

多办利民之事，紧扣积案抓化解

不以事小就问之，不以事难而回避。

针对信访积案时间跨度长、处理难度大、办理次数多等特点，龙山县将信访积案化解工作专班制度化，专门化解疑难信访积案消存量。

组建一套班子。明确1名县级领导专抓，从法院、检察、公安、司法、信访抽调精干力量组成信访积案化解工作专班。

建立一套机制。专班化解与领导包案相结合的机制，化解专班与部门乡镇相融合的联动机制，化解专班运行保障与激励机制。

固化一套流程。确定案源—见面接谈—调查核实—形成报告—集体研究—交办执行—回访核实—结案归档。

“化解信访积案是为民办实事中的重要工作，只有心中装着群众，才能真正为群众办实事、解难题。”县人大常委会副主任叶明江说。

“你们用最大力度、最温暖的服务保障老百姓的权益，挽救了我濒临绝境的家庭，让我感受到来自党和政府的温暖。”这是圆满解决了长达十多年的信访积案后，贾某写的感谢信。

2008年，龙山县一建公司职工贾某在外参与投资的公司发生重大变故，导致其损失资金达几百万元，一直不断上访。此问题属事发地与户籍地完全分离的“三跨三分离”典型信访案例，处理难度特别大。

更加不幸的是贾某在上访期间，又身患重度脑梗导致瘫痪在床，一时维权和生活陷入绝境。化解专班秉着群众困难无小事的理念，耐心梳理案件，积极向上级汇报、协调，2022年8月终于最大限度的挽回了贾某的利益。

信访人也有各自的不幸。信访积案一旦得到解决，昔日的“老上访户”也变成了“感恩的人”。

石牌镇17岁彭某患先天性肌肉无力，需定期赴省康复治疗，其母身患小儿麻痹症，父亲系弱劳力，一家三口生活非常拮据，自2018年以来，多次上访，虽有了建档立卡户、低保户等多种政策帮扶，生活仍挣扎在贫困线上。

2022年临近春节之际，县信访局回访慰问，督促帮扶措施落实的同时，带去了党的关怀和温暖，彭某一家感动得热泪盈眶，拉住工作人员的手久久不愿松开。

一枝一叶总关情，约谈约访成常态。对事关群众切身利益的信访积案，县委副书记、县信访总召集人黎新松高度重视，全年先后约谈单位主要负责人10余人次，约访信访人21人次，共化解积案18件，占积案总存量的35%。

在最大限度解决群众合理诉求和实际困难的同时，坚守法治信访底线，严格落实“三到位一处理”的工作总要求，对信访过程中违法行为从严打击。一年来，累计帮扶救助19人次，发放帮扶资金48.5万元，依法训诫21人次、行政拘留9人次、刑事拘留14人。

俯首甘为民解忧，春风化雨润无声。龙山县坚持人民至上，强化问题导向，主动担当作为，奋力干出信访事业的新篇章。新时代里，乘着党的二十大东风，龙山信访工作一个全新的局面已然打开。

红网2023-01-22