

# 解开心头结 当好贴心人

## ——恒口示范区五措并举“解结融冰”信访工作多元化解出实招

通讯员 王旭 刘丽 赵玲丹



和谐恒口，美丽家园。

“下面请双方当事人陈述反映的问题和事项，并提供相关证据。”随着主持人的郑重宣布，恒口示范区重点信访事项听证评议会正式开始。

示范区住房和城乡建设局、应急管理局和市场监督管理局、自然资源局、土地统征储备中心、恒口公安分局等单位相关负责人，与开发商、听证评议员、听证双方当事人等35余人参加了此次听证评议会。这是恒口示范区用“听证评议”这把金钥匙解锁信访当事人心结的一个缩影。公开听证评议是恒口示范区重点信访案件“一案一策四步法”中的关键一步，通过信访公开听证让案件化解更“阳光”，维护了信访工作秩序，同时，通过发动社会力量参与调处信访问题，有效提升了恒口依法依规处理信访问题水平。

信访工作担负着“为民解难、为党分忧”的神圣职责。近年来，为化解信访积案、破解信访难题，恒口示范区坚持把积案化解作为信访工作的重中之重，不断拓宽新思路、探索新想法、提出新举措，创新实施依法信访“五举措”，通过“三色三类”精准化解、三清三同步综合治理、一案一策攻坚重点、依法打击违法信访、改进作风提质增效“五举措”，全力打好信访矛盾化解攻坚战，一些历时多年的“骨头案、钉子案”得到彻底化解。今年，以省委“三年”活动为契机，恒口示范区信访化解案375件，化解率达到98.2%。

“近年来，我们的信访总量逐年下降，化解率和群众满意度在显著提升，可以说，这份成绩单来之不易。”谈起示范区近年来信访工作的进展，恒口示范区党工委委员、纪

检监察工委副书记、政法委员阮班勇颇为感慨，他表示，“信访工作是一项具有长期性、复杂性、动态性的工作，办信访就是办民生、办信访就是守民心，而化解矛盾纠纷的根本在于确保群众有苦能诉、有理能讲，有问题能得到有效解决。经过近年来的创新探索，结合区情实际，我们也在不断推进依法信访，特别是在标本兼治分类施策、不断转变工作作风、提高处理复杂问题能力、做实做细群众工作上做了功夫。同时，坚持和发展新时代‘枫桥经验’，浦江经验”，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道，创新社会治理路径，夯实平安建设根基，真正做到让社会更和谐、群众更满意。”



恒口示范区党工委副书记、管委会主任王仁康接待群众。



走进群众家，问需于民。

### “三色三类”精准处置 拉快信访办理“进度条”

去年五月，正值农忙插秧时节，恒口示范区双椿村村民李传多在准备去田里做插秧前的准备工作时发现，自家和3家同村人位于郭院院的十几亩农田的灌溉渠因之前强降雨滑坡，导致灌溉渠垮塌已无法供水。而这里比较偏僻，除耕种打理和秋收时节很少有人来，因此一直未被发现。

“恒惠渠马上就要放水灌溉了，一旦开闸放水，机械就进不来，那这一季10多亩农田就彻底不能种了，唉，这可咋办呀！”农忙时节，李传多心里焦急万分，连忙赶到示范区信访办寻求帮助。一进

### “三清三同步”综合治理 力争将矛盾化解在基层

一块牌子、一部电话、一套制度、一本台账、一张便民服务卡、一个负责信访工作的专班……如今，恒口示范区和平社区党建指导组已经进驻，设置了独立的信访接待室，做到“一般信访矛盾化解在社区、大量信访问题在社区”。

据了解，和平社区地处恒口中心城区核心位置，交通条件便利、区位优势明显，发展基础良好，但因信访遗留问题时间跨度长、涉及范围广、群众诉求高、化解难度大、对外影响差，严重制约了该社区的新风建设及经济社会发展，信访问题就成为全区强化依法治理、加强基层治理，加快建设更高水平平安恒口的重要突破口。

### “一案一策四步法”重点攻坚 做好“送上门”的群众工作

“您不要着急，慢慢说，只要您反映的事情真实、诉求合理，我一定会帮您解决。”在恒口示范区信访接待室，来自平利县恒口镇恒口社区的群众，向示范区党工委副书记、管委会主任王仁康反映问题。王主任耐心倾听，详细记录，并承诺会尽快调查核实，如果确实没有问题，尽快给您答复到位。”

据了解，前来反映问题的群众是恒口示范区区长胜村村民张金巧。14年前，张金巧夫妻承包原大同镇保卫村村道拓宽硬化工程，工程款共计41.4万元，大同镇政府兑付了33万元，因并镇合村无法转办责任部门，至今还

### “以打促稳”强力震慑 让依法信访成为一种常态

“叮叮叮……”一到晚上，恒口公安社区警务队的群里就响个不停，37名专职社区警务民警纷纷在群内晾晒“成绩”，有数据、有案例、有水印工作照片，这既是晾晒，也是互相学习。

今年以来，恒口公安分局新一届党委班子树牢法治思维、系统思维、底线思维，坚持问题导向，紧盯治安基础薄弱、信访秩序混乱、维稳压力大等形势，建立并运行社区警务队、专案侦办队、巡特警大队“三支队伍”，全力以赴防范风险、护稳定、促发展。特别是，专职化运行社区警务专业队，每名队员常态化走村入户开展安防工作，及时发现和掌握“小纠纷”，排查“小隐患”，变“被动”为主

### 改进作风解决民忧 将信访工作做到群众心坎里

“前段时间，我们小区的水泵损毁，导致吃水困难，大家多次找开发商协商，也没有个结果，没办法，最后只好到示范区群众之家反映。他们了解情况后，当即联系相关部门受理，当天现场查证还拿出了处理意见，当天下午就督促开发商维修水泵，当天晚上就通水了。真没想到这么快就解决了，多亏了咱们工作人员跑前跑后，以后我们吃水不愁了，真的很感谢。”提起小区吃水难问题，王大爷感慨地说道。这背后，反映的是恒口示范区在强化作风能力

建设、提升信访工作质效上所做出的努力。据王大爷介绍，自今年省委开展“三年”活动以来，恒口示范区紧紧围绕“干部作风能力提升年”工作要求，积极探索建立新的工作机制，进一步明确责任，细化任务分工，加大调处力度，着力抓好群众急难愁盼突出问题的解决，以信访工作改进倒逼干部作风能力提升。今年，恒口示范区信访化解案375件，化解率达到98.2%。

群众诉求，我们沿用好办法、改进老办法、探索新办法，有力有效有序推进信访突出问题攻坚化解，建立了信访案件“三色三类”精准处置机制，对信访案件风险等级由高到低分为‘红黄绿’三色，对信访案件化解处置进展情况分为‘ABC’三类，按照‘三到位一处理’原则，对诉求合理案件限时办结化解，诉求不合理的教育引导，诉求不合理也不接受教育引导的，并越级上访、重大活动节点施压、缠访闹访的，依法依规打击。通过细化分类处置，使我们依法信访工作更好做了。”恒口示范区综治办信访督查专员李鹏程说道。

儿，我们能够就近充分表达自身诉求，也能得到及时有效的处理。”恒口示范区和平社区刘女士对社区的接访工作颇为满意。

“当时面临受命来这儿开展工作，说实话，压力大责任更大，但是我们一直在想方设法积极应对。这几个月，我们按照‘三清三同步’的工作思路，理清账务、公开村务，化解了长达十来年的沉疴积案，还通过策划申报社区毛玩工厂、产业就业孵化中心等项目盘活集体资产，壮大集体经济，也多次开展了新风建设活动。如今，社区矛盾纠纷少了，周围环境也越来越和谐了。”恒口示范区武装部部长、和平社区党建指导组负责人郭伟说道。

查处理，逐条反馈，严格做到线索不查清不结案、问题不解决不结案、群众不满意不结案“三个不结案”，提升信访案件办理质量和反馈效果，着力推动“案结事了”“事心双解”。

“我们所建立的‘一案一策四步法’工作机制，主要是对问题区别对待，制定有针对性的方案和措施推进案件办理进度，实现案结事了，确保动态清零。截至目前，采取‘一案一策四步法’办理重复信访倒流案件15件，其中息诉罢访10件，程序性办结5件，另外，中省交办的14项重复信访案件均已化解办结。”恒口示范区综治办信访督查专员唐杰说道。

法行为，坚决依法打击。今年以来，恒口共侦办涉访违法犯罪案件11案21人，有力维护了正常信访秩序。”恒口示范区党工委副书记、管委会主任王仁康表示。

法治恒口，普法先行。要遏制造访乱象，就得让群众知道如何合理合法解决诉求。今年以来，恒口示范区结合“八五”普法，制定印发了《2023年度“一月一主题”普法宣传月活动实施方案》，有针对性地开展多种与群众利益密切相关的法律法规宣传活动，同时示范区依法治理办联合恒口公安分局、信访办、司法所等部门印制发放《涉访法制教育手册》，引导群众通过合理合法渠道反映诉求，以此弘扬法治精神、传播法治文化、清正社会风气。

众营造了良好的来访环境。同时，还建立了可跟踪、可督查、可问责、可评价的考评体系，促使干部转变作风、优服务。在信访办理审核中整顿干部作风，大力倡导“高效率、快节奏、勇担当、抓落实”的作风，围绕规范工作程序、改进工作作风、增强工作实效，全面提升信访工作的服务意识、服务本领和服务功能，充分发挥信访工作密切联系群众的桥梁和纽带作用。”恒口示范区综治办负责人熊春功说道。



架好管道为人民。



综合研判，综合施策。



了解民情，倾听民声。



依法治国。