



一线调研

聚光镜·提升信访工作质效②

打好“组合拳” 化解“钉子案”

■ 本报记者 范孝东
本报见习记者 班慧

专案专班 破行业难题

“过了多年,我已经不抱希望了,但没想到政府帮我追回了部分投资款。”收到区法院退赔款项的通知时,合肥市蜀山区居民刘阿姨直呼没想到。

2017年,刘阿姨投资了一款宣称可以实现“高返利”的理财项目,但后来发现该项目实际上是一场非法吸收公众存款的骗局。作为投资人,她不仅没有获得所谓的高额利息,而且连本金都无法撤回。

近年来,涉众金融犯罪多发,是信访投诉高发领域。而且,该类型案件发案区域广、参与人众多、利益诉求交织,化解处置周期长,容易成为信访积案。

为维护人民群众切身利益,去年2月,合肥市蜀山区成立了区委政法委和区财政局双牵头的涉众金融问题处置专班,联合法院、检察院、公安、财政金融等部门力量,集中攻坚非法集资陈案难题。

“在工作专班统筹下,各部门及时就案件办理情况进行会商,打破了过去相对割裂的工作格局,加速案件处置,及时为群众追赃挽损。”蜀山区政协副主席杨庆庆介绍,去年专班成立后,每周都会对案件办理进行调度,最终于11月初完成了14件非法集资陈案化解工作。

一些信访积案具有行业性特点。对此,我省各地大力推进“专项整治+系统治理”机制建设,采取专班制工作方式,推动重点领域积案化解。

记者了解到,针对群众信访反映问题集中的征地拆迁、房地产、涉法涉诉、涉众金融矛盾等领域,合肥市去年对应成立了4个化解处置专班。“每个专班均由分管市领导牵头,集中相关部门、县区力量,对相关案件办理明确目标任务、倒排工作时间,持续攻坚直至难题化解。”合肥市信访局相关负责人表示,该市涉众金融问题处置专班去年已化解案件38起,涉及金额6.2亿元、人数3383人。

针对突出信访问题,天长市去年成立了22个工作专班,涉及房地产、非法集资、企业改制等重点领域。

“我们对信访积案实行专班专管,集中

力量化解历史遗留信访难题。”天长市信访局局长岑永杰告诉记者,在问题楼盘处置工作专班推动下,该市去年创新出台了《房地产领域问题楼盘化解处置实施意见》,建立重点项目“资金池”,协调资金3010万元,有效化解13个房地产领域信访难题。

旧案新办 赢群众信任

既然是积案、旧案,如果一味按照既有思路办理,往往很难找到好的化解办法。实践中,我省各地严格落实“群众反映的信访问题90%以上是合理的”这一工作要求,按照合理推定原则,坚持旧案新办,对一些历时经年的积案、陈案重新调查核实,搞清楚问题起源、发展过程、主要症结,全力回应信访人诉求,千方百计推进积案妥善化解。

滁州市琅琊区居民周某玉,曾是当地的“老信访”。2017年5月,周某玉正在上初中的儿子在一次外出游玩时不幸溺亡,经当地公安机关调查,排除刑事案件。无奈,周某玉难以接受儿子离世的事实,坚持认为其子是被人谋杀,此后不断到市、区两级信访部门上访,要求公安机关继续调查此案。

去年4月,围绕周某玉信访事件,琅琊区成立工作专班,由区委主要负责同志包保,协同司法、公安等部门共同参与,邀请信访人的9位近亲属共同参与案件调查,并让信访人一道到公安部门查看案件卷宗,到事发现场实地走访还原当时情景,从源头上还原事件真相,最终让周某玉信服了案件调查结果,放弃了继续信访的念头。

“对于信访人的诉求,不能仅停留在口头和书面答复上,而是要以实实在在的实际行动赢得群众信任。”滁州市琅琊区信访局局长方军坦言,通过旧案新办,对信访问题全面梳理,深度还原事实,能够最大程度取得信访人的理解与支持。

为了推动积案化解,六安市金安区采取“从零开始”工作法,对久拖不决的积案难案,按照重新接访、重新交办、重新调查的要求,对案件进行全面复盘、核查事实。

金安区先生店镇群众王某兵,曾就其养猪场拆迁补偿问题上访多年。去年5月,一位区领导接访交办后,金安区成立了由信访、生态环境、自然资源等多部门参与的联合工作组,多次赴原址详细勘察,详细了解事情的来龙去脉,最终作出决定,对王某兵的信访诉求给予支持。

去年底,王某兵拿到补偿款,第一时间向工作组致谢:“你们对信访群众负责任,工作做得实。”

疏导教育 促“事心双解”

“信访是做人的工作,与信访人真正交心,才能找到有效化解问题的办法。”合肥市新站高新区干部胡守林长期从事信访工作,对如何化解信访难题颇有心得。

新站高新区居民聂某,曾因拆迁安置问题长期信访。胡守林接手案件后,与其深入交流,了解到聂某的心结在于其认为突破政策为子女多争取房屋,就能赢得亲情温暖。原来聂某长期独居,与子女往来甚少,对家庭亲情有较强的渴望。

了解情况后,胡守林隔三差五上门走访,帮助聂某解决一些生活难题。他还主动当起了聂某一家的“和事佬”,经常劝说其子女多体谅老人的难处,有空的时候常回家看看母亲。在胡守林的调解下,子女们改变了态度,并且向聂某承诺:“不为我们争房子,我们照样会给您养老!”

一句话,让聂某彻底解开心结,结束了

多年的上访路。

记者调查发现,一些信访问题之所以会形成积案,原因之一在于“案结事难了、事了心难解”,信访人为此会重复信访。做好对信访人的疏导教育,成为信访积案能够得到彻底化解的关键。

“此前我们做信访工作,重心往往都放在事要化解上,而对于信访人的心理和思想状况有所忽视。”某县信访局局长坦言,从实际效果来看,对信访人给予足够的思想关怀和情绪疏导,一定程度上比解决事情本身更重要,“毕竟,化解信访难题的最终目的是‘事心双解’”。

为争取一位信访人的理解和支持,去年,来安县汉河镇相关负责同志曾多次赴天津市与她沟通,最长的一次,交流了5个多小时。“信访人的有些诉求,在现有政策条件下难以落实。不过,我们通过真诚的沟通、耐心的解释,换来了信访人的信任。”汉河镇镇长王建丽表示,只要工作做到位,信访难题是有解的。

·面对面·

如何联动多方力量化解积案,做到矛盾纠纷“事心双解”?记者就此对话有关专家和地方信访部门负责人——

聚合力压责任 解事结释心结

杜敏:中共安徽省委党校政治和法律教研部副主任,教授,省信访和社会治理研究中心执行主任
盛开:中共合肥市委副书记、市信访局局长

■ 本报记者 范孝东 本报见习记者 班慧

记者:“案结信不断、事了访不停”是信访工作中的一大难题,造成这种现象的原因有哪些?

杜敏:一是这些信访积案涉及面广,时间跨度大,涉访人员、政策、事实等都发生了变化,理清事件原委与权责界限存在困难;二是少数领导包保积案的党政领导干部只追求结案结果,没有把案件背后的事实、证据、法律和政策依据等解释清楚,当事人心结没有完全解开;三是有些当事人上访多年,心理期望值越来越高;四是一些信访案件虽然已经结案,但当事人心结未解,相关部门没有及时跟进,进行心理疏导,导致有些信访案件出现反复。

记者:当前,在信访积案化解方面还存在哪些难点堵点?

杜敏:近年来,省委省政府主要领导高度重视信访积案化解工作,取得了突破性进展。但不可否认,仍存在一部分历史积案难化解。究其原因,一是信访工作联席会议机制发挥不充分。疑难积案涉及部门多,需要多部门相互协调,形成合力,才能化解。但是一些信访积案涉及的多个部门之间权责不清,相互推诿,久拖不决。二是社会力量参与化解机制不够健全。疑难积案单纯由党政机关来处理还不够,应吸收更多社会力量,如律师等群体参与进来,必要时采取说理会、评议会、听证会等形式,增加处理的中立性和客观性。但这种机制尚未健全。三是少数党政领导干部担当精神和为民情怀仍需增强。历史积案时间跨度长、涉及领域多,更需要党政领导干部有为民解难、为党分忧的政治责任感,要有勇于担当、敢啃硬骨头的历史自觉。但仍有少数党政领导干部担当不够,情怀不深。

盛开:当前,信访积案化解存在的难点和堵点主要在于——历史遗留难点问题。少部分特殊历史时期或政策变动遗留下来的信访问题,因查证困难、政策依据不足等原因难以化解。重点领域信访突出问题。房产烂尾、投资受损等问题,虽然党和政府尽全力帮助协调处置,但挽回比例因各种原因难以达到群众预期,导致信访不断。信访工作责任落实不到位问题。少数责任单位参与积案化解的主动性不够,群众工作能力偏弱,老办法不能用、新方法不会用,对于化解信访积案存在畏难情绪,主动出手少,消极等待多,以致问题久拖不决。

记者:日前召开的全省信访工作会议提出,要攻克历史积案难题。如何落实会议部署,有效化解信访积案难题?

杜敏:明确界定和压实各方责任,充分发挥党政主要领导第一责任人作用,明确各方职责,推进信访工作联席会议机制高效规范运行。各级党委和政府信访工作责任落实情况组织专项督查。及时做好化解后的疏导教育、帮扶救助等工作。各级机关、单位在化解疑难信访事项后,对生活确有困难的信访人,可以告知或者帮助其向有关机关或机构依法申请社会救助。对极少数信访违法行为,公安机关、法院、检察院等部门要依法惩处,维护正常的信访秩序。

盛开:坚持目标牵引。坚决落实全省信访工作会议要求,以全力推进历史积案化解、信访人息诉访和高质量群众满意度为目标,对历史积案建立责任清单,落实领导包案,积极寻求化解矛盾的突破口。坚持问题导向。所有历史积案“一案一专班一方案”,按照“群众有理”“问题可解”推定原则,老案新办,还原历史,重建过程,把解决实际问题与做好思想疏导统一起来,努力做到“事心双解”。坚持专班推动。组建信访突出问题化解处置专班,集中攻坚信访积案。成立信访工作督查专班,建立日检查、周汇总、月通报制度,动态清零历史积案难案。积极推进和建立信访积案治理常态化、制度化长效机制,对重点信访事项逐案落实“倒查+问责”,进一步改进群众工作作风,切实维护好群众合法权益。



·得失谈·

用心用力化解信访积案

■ 朱胜利

信访积案大都历经时间长、问题症结多、成因复杂、风险隐患大,是信访案件化解的“老大难”。但信访积案并非无解,决不能敷衍塞责,搞“击鼓传花”,把历史遗留问题再留给历史。必须坚持问题导向,用心用力化解历史积案,有力有效维护人民群众切身利益和社会大局和谐稳定。

自开展治理重复信访、化解信访积案专项工作以来,我省各地各级攻坚克难,着力推动“历史积案”清仓见底,有效解决

了一大批群众反映强烈的“骨头案”“钉子案”,取得了良好成效,受到群众的普遍赞扬。但仍有一些信访积案没有得到有效化解,新的重复信访事项还在不断产生,如果不及早有效化解,就难免会“小事拖大”“雪球越滚越大”。大体而言,群众信访诉求不外乎两方面:讨个说法,求个气顺;解决实际问题,维护切身利益。无论是哪方面或是两者皆有,有关部门和干部都应正视、重视,带着责任、带着感情解决好群众的合理合法诉求。

对信访群众要有感情。要把群众当家人,把群众的事当自己的事,真心真意

真情帮助他们解决实际问题。化解信访积案,首要消除排斥情绪和畏难心理,主动和群众坐到一条板凳上,将心比心、设身处地为群众着想,主动了解他们的诉求,想方设法解决问题。实事求是地说,信访积案化解难度较大,有的甚至连当事人都不讲清问题、说不清诉求,这就要求化解工作要有更多的“共情”,做到情感真挚、态度真诚、措施真行,让群众感到温暖、看到希望。“自己人办自家事”,还有什么解不开的结?

对信访事项要真正上心。要本着群众利益无小事,高度重视群众反映的每个问

题、每个诉求点,耐心听取意见、细心找出症结、真心解决问题。要下“绣花功夫”,加强调查研究,搞清楚事情缘由,弄明白群众诉求,拿出切实可行的解决方案。世上无难事,只怕有心人。能解决的问题,千方百计及时解决,群众自然满意;一时解决不了的,给出“时间表”并做好解释工作,也能获得群众的谅解。只要用心,办法总比困难多,矛盾终会消除。

对信访反映问题要下大力。要坚持问题导向,着力问题解决与情绪疏导并重,因人制宜、因案施策,制定一揽子解决方案,努力取得情理结合、春风化雨的效果。猛药去沉疴,“杀鸡用牛刀”,对于疑难复杂历史积案,必须落实领导干部包案制度,牵头包保领导要勇于担当、创新谋划、牵头会办、跟踪督办。同时,要做好对信访群众的帮扶救助工作等,确保案结事了、停访息访,实现政治效果、法律效果、社会效果的有机统一。



更多内容
扫码阅读