

真情融冰

我为群众办实事 实践活动
之治理重复信访、化解信访积案侧记

本报记者 曾甲长 通讯员 钟为东

张家界信访

项目名称：化解信访积案问题

项目内容：对我市464件信访积案开展专项化解行动，在7月1日前完成80%

项目联系领导：王令波 谢振华

牵头单位：市信访局

配合单位：各市直相关单位、各区县政府

7月6日，位于永定区永定办事处的东吉小区部分业主们收到一个喜讯：他们最关心的不动产办理登记政策上的障碍，已经由市自然资源和规划局、市处遗办按照程序申报并纳入市问题楼盘予以解决，不久就可以办理不动产登记！

这是今年以来，张家界市以开展党史学习教育 我为群众办实事 实践活动为载体，扎实推进 治理重复信访、化解信访积案 工作以来的一个缩影。伴随着这一活动深入开展，一批信访突出问题群众的急难愁盼问题得到化解，得到了群众的广泛认可与好评。

94户业主去了多年 心病

东吉小区项目是由张家界市城建综合开发总公司与中外合资东吉房地产张家界分公司联合开发的商住一体的建筑，于1997年建成。建成之后，由于项目用地性质从划拨调整为商业用地，没有完成相关程序及补缴土地出让金，且联合开发该项目的两个公司一个被划转、一个已不存在，导致94户业主无法办理土地出让性质的产权登记证。

多年来，部分业主代表忍不住到相关职能部门和信访部门上访，希望能够办理不动产权证。

今年6月15日，市委书记刘革安到市人民群众来访接待中心坐班接访。接访过程中，他耐心倾听了东吉小区业主代表的诉求，向相关部门负责人详细询问信访事项缘由、办理进展，听取各方意见，督办落实措施。

这个项目的最大难题，是开发项目的公司没有补缴土地出让金，导致业主无法办理土地出让性质的不动产登记。7月3日，市自然资源和规划局党组书记王章钊告诉记者，6月15日晚，局党组和相关部门迅速进行会商，研究东吉小区业主的办证问题。随后，拿出了解决方案并以《张家界市自然资源和规划局关于东吉小区项目纳入市问题楼盘的函》呈送市处遗办。

在市处遗办，相关负责人告诉记者，在收到市自然资源和规划局的函件后，他们已按程序申报，业主不久就可以办理土地出让性质的不动产登记。

东吉小区项目这样的信访积案得到化解，缘于市委、市政府坚持以人民为中心的发展思想。今年4月以来，市委书记刘革安多次对信访积案化解工作做出安排部署，要求将信访积案百日攻坚行动列入学党史、办实事的内容，明确全市站在讲政治、顾大局、勇作为、强担当的高度上为民解难，为信访积案化解工作注入了强大推力。

3000多名孩子用上了放心水

在桑植县第四中学，当记者来到这里时，一些中学生正在校园内打篮球，个个汗流浹背。

现在孩子们开心多了。以前由于经常缺水，大家没办法洗澡，甚至冲厕所的水都要从其他地方提。身为班主任的李老师坦言，学校有3000多名孩子，因为心疼大家，前些日子他通过网上投诉到信访部门反映情况。

在瑞塔铺镇，这个问题由来已久。瑞塔铺镇党委书记廖华介绍，瑞塔铺系典型喀斯特地貌，全镇共有饮水人口2.5万余人，辖区内有桑植县四中、瑞塔铺镇小学、塔铺镇卫生院等企业事业单位和政府机关。瑞塔铺镇自来水厂始建于1994年，随着集镇扩容建设，用水人口不断增加，虽然水利部门对该水厂设施多次进行了提质改造，但因为设施老化及超负荷运行，其供水一直不稳定。

李老师反映的问题由市信访联席办交由桑植县信访局后，引起了桑植县委、县政府的高度重视。6月23日，桑植县人民政府常务副县长、县瑞中公路建设协调指挥部指挥长钟照寰，主持召开瑞中公路有关工作协调推进会，就瑞塔铺集镇（桑植四中）供水问题进行研究调度。

会议决定，一是由县水利局牵头，瑞塔铺政府、县供水站和自来水公司等单位配合，本着不重复投资、确保永久性解决瑞塔铺镇水厂季节性缺水的原则，共同进行现场勘查，在5个月内完成县城至瑞塔铺镇的供水配套设施改造工程。二是在改造工程完工前的过渡期内，由县交投公司补贴5个月的运营差价给瑞塔铺供水站（共计30万元），以确保瑞塔铺镇居民在过渡期的正常供水。

现在已经实行了正常供水，我们的目的不仅仅是解决眼前问题，还要研究如何系统性地解决长期问题。副县长钟照寰告诉记者，将县自来水公司供水管网和瑞塔铺镇自来水厂管网并网，由县自来水公司在瑞塔铺镇建设增压设施，虽然投入上千万元，对于财政紧张的桑植县而言短期内有很大难度，但从长远来看从根源上解决了问题，不会再让老百姓犯难。

创新举措有效化解信访积案

江山就是人民、人民就是江山，打江山、守江山，守的是人民的心。在张家界各地，记者发现，如同东吉小区项目、瑞塔铺供水项目这样的骨头案、钉子案得到化解的，还有不少。

家住永定区桥头乡的吴某，其房屋在高速公路建设中被放炮震损，2015年以来一直信访，希望对其震损房屋进行补偿。今年4月以来，永定区人民政府、区公路养护中心、桥头乡人民政府多次去吴某家中走访，对其受损房屋进行实地查看。经过反复协商、沟通，吴某夫妇就房屋受损补偿问题与桥头乡人民政府达成了协议。

慈利县阳和土家族乡的易某，其父亲在1972年为建设雪岭垭水电站受伤导致生活不能自理，生活困难。2019年因涉大鲵自然保护区水电站整治，易某便走上了为父维权之路，希望能解决相关待遇问题。慈利县人民政府、县水利局、县信访局、阳和土家族乡政府多次入户走访与易某沟通协商，本着人文关怀的原则，考虑到其家庭实际困难，最终与他达成了一致协议。

市信访局相关数据显示，经全市上下齐心协力，集中力量攻坚，信访积案化解工作取得明显成效，截止到7月5日，中央信访联席办交办我市464件信访积案，已化解433件，化解率93.32%，居全省市州前列，一批群众急难愁盼问题和信访积案得到妥善化解，增强了群众获得感、幸福感。

这次化解的信访积案很多，根源在于各级领导干部充分发挥了关键少数作用，尤其是市委、市政府主要领导率先垂范，带头做好接访下访、信访积案化解等工作！市政府副秘书长、市信访局局长李耕田在接受记者采访时，总结了4条经验，一是高位攻坚，领导上心；二是清单攻坚，指导用心；三是考核攻坚，督查狠心；四是满意攻坚，群众称心。

为推动涉众型民生类信访问题有效化解，李耕田带队多次实地督办，有效推动永定区统筹解决了全区水库水淹区群众粮食补差问题。30多年的历史遗留问题得到妥善解决，教场坪镇新路村淹没区的群众敲锣打鼓，自发给市政府送来了胸怀于民的匾额。

刘革安接访并通过视频系统调度区县信访工作。邵颖 摄



信访部门现场调研。

市信访局供图

对于张家界信访工作取得的成绩，市委副书记、代市长王洪斌到市人民群众来访接待中心坐班接访时给予了充分肯定。他说：当前信访工作取得的成绩，特别是我市“三无”区县创建取得如此成效是来之不易的成果，要继续提高基层解决信访问题、化解社会矛盾的能力和水平，把群众的合理诉求解决在初始。

新征途：提升信访积案办理质量

如何把群众的合理诉求解决在初始？如何提高信访积案办结率和办理质量？对此，市纪委监委正积极筹划，提供可供解决的措施和路径。

信访举报是党员干部作风和政治生态的晴雨表。6月7日，市纪委书记王令波对化解信访积案工作作出批示：要因案施策，精准处置，提高信访积案办结率和办理质量，推动党员干部作风进一步转变，让老百姓在我为群众办实事 实践活动中真正得到实惠。

6月25日，市纪委发出《关于印发〈张家界市纪检监察信访举报质量提升年工作方案〉〈关于开展“走基层、化积案”活动的实施方案〉〈张家界市纪检监察信访举报工作考核细则（区县）〉的通知》。

我们的目标是解决突出问题，加强队伍建设，实现“一降双升”工作目标（即：省级以上越级信访举报万人均量排位下降，信访举报工作质效、干部队伍素质双提升）。市纪委副书记周珍云在接受记者采访时表示。

按照要求，市纪委监委把提升初信初访办理质效、落实首办责任制作为工作重点，对纪检监察机关有案不查、敷衍应付、泄露信访举报信息以及信访举报办理中事实未查清、证据不充分、定性不准确、处理不恰当，从而导致重复越级访的，严肃追责问责。同时，进一步加大对诬告陷害信访举报的打击力度，对检举、控告不实的问题线索，及时还干部清白，给清廉干事者鼓劲撑腰，营造良好的政治生态环境。

坚持“一切以人民为中心”，一场用心用情用力为民办实事的新征途，已然在路上。