

# 人民信访

国家信访局编印

2023  
总第469期

内部资料 免费交流  
京内资准字0322-L0095



36 排忧解难解心结 帮扶帮困帮生活  
/鲁山县信访局

## 基层基础

- 37 打好根治欠薪组合拳 让农民工不再“忧薪”  
/淮北市信访局
- 38 工地信访诉求服务站里的民生  
/佛山市禅城区信访局
- 40 “四端”发力 构建县级协同高效信访治理格局  
/磐安县信访局
- 42 农村社会治理群新路 “上访村”变成“示范村”  
/石晓斌

编印  
国家信访局

编委会主任  
孙建立

编委

肖志刚 孙建华 穆伟利 丁利军 吴志强 姚世明  
吴强 王辉 王剑华 田洪 王中毅 胡启望  
吴立新 乐文红 柳景武 郭晓峰 柯东海 陈雷楚  
许典辉 邱明宏 冯琳 钱永培 陈泽广 马磊  
邹萍 刘中强 陈俊峰 秦仰贤 刘保成 王中  
崔劲松 吴洪 徐德芳 郭小峰 安新杰 何伟  
王洪舟 张俊勇 赵瑞琦 刘守金 任子平 刘秀峰  
李海军 王春利 梁春琦 张柏 唐磊

题名: 彭真

- 44 健全完善工作机制 将信访矛盾化解在基层  
/靖边县信访局
- 45 上下条块联动 狠抓源头治理 /陈琪
- 46 推行“五不工作法”妥善化解信访问题

## 资讯集萃

- 47 简讯9则

## 封二

习近平在学习贯彻党的二十大精神  
研讨班开班式上发表重要讲话

## 封三

国家信访局召开2023年全面从严治党工作会议

## 封底

全国信访工作示范县(市、区、镇)——河北省安新县、  
山西省大宁县

主编  
孙建立

副主编  
郭钦向 史嵩宇

责任编辑  
王适

编辑出版: 人民信访编辑部 电话: (010)83085398  
通讯地址: 北京1706信箱 邮政编码: 100017  
设计: 北京悦山文化创意有限公司  
印刷: 北京利丰雅高长城印刷有限公司  
印刷日期: 2023年2月28日  
印数: 60,000册  
发送对象: 全国信访系统

投稿须知: 投稿可邮寄或发送电子邮件(E-mail:rdm1@mail.gxj.gov.cn), 注明撰稿人姓名、单位和联系方式。  
声明: 因出版时间紧张, 未能与部分图片作者取得联系, 请作者看到后速与编辑部联系领取稿费。

案例解析 ANLIJEXI

## 排忧解难解心结 帮扶帮困帮生活

鲁山县信访局

工作专班提出以有解思维化解该信访积案, 并研究制定“先解开心结, 再解决后顾之忧, 最终引导信访人恢复正常生活”的工作思路

在治理重复信访、化解信访积案专项工作中, 河南省鲁山县综合施策化解一起母女历时40多年接续信访的疑难积案。

### 一、基本情况

1974年, 鲁山县育龄妇女孙某在生育二胎后做了上环手术。3年后, 孙某又计划外生育了三女儿叶某。当时, 公社、大队认为孙某是因脱环而意外生育, 便为孙某安排了第二次上环手术。次年, 孙某查出盆腔内有2个节育环, 随后以节育手术失败导致其子宫穿孔、其丈夫因违反计生政策工资被降为半, 且对各级处理意见不满连年信访。叶某十多岁起便跟随母亲孙某信访, 2011年孙某病故后叶某继续信访。叶某在求学阶段学习成绩不错, 考上了中专, 但因家庭成员长期信访耽误了学习和生产生活。叶某兄妹三人均无业且未婚, 其大哥在因精神疾病住院期间坠亡, 其二哥也有精神疾病。

这起信访事项时间跨度长, 衍生问题多, 反映的问题错综复杂, 被各级多次交办, 但化解效果不佳。在叶某母女信访期间, 鲁山县从人文主义关怀出发, 最大程度地给予帮扶救助。据初步统计, 相

关单位历年来救助叶某一家的支出共计35万余元, 特别是叶某母亲病故后, 相关单位为彻底化解问题, 曾拟制过一份补偿协议, 但叶某没有同意, 并多次表示信访不是为了钱, 就是要讨个“公道”。

### 二、化解过程

鲁山县高度重视叶某信访事项化解, 县委、县政府主要领导提出明确工作要求, 并成立由分管领导牵头的工作专班推动问题化解。经深入分析, 工作专班认为叶某有以下几个特点: 一是其信访不是为了牟利, 诉求从未涉及经济要求, 且对2011年拟定的补偿协议, 也未提出增加数额的要求; 二是其缺乏尊重、关爱, 信访目的是为了得到公平公正对待, 被别人理解尊重; 三是其现实生活窘迫, 因无固定工作, 本人没有稳定收入, 几乎看不到生活的希望; 四是一般的工作方法对其难奏效, 相关部门之前对其信访事项作出过谨慎慎重的处理, 也进行过救助, 但其不为所动, 收效甚微。

为此, 工作专班提出以有解思维化解该信访积案, 并研究制定“先解开心结, 再解决后顾之忧, 最终引导信访人恢复正常生活”的工作思路。在问题化解过程中, 工作专班

和相关单位齐头并进、协同发力。一是给予叶某充分尊重、关心和理解。县分管领导7次约见叶某, 面对面与其长谈, 说到动情处叶某嚎啕大哭, 彻底袒露心扉, 说其母亲病危时曾嘱咐其不再信访。乡包案女干部经常到叶某住处与其促膝长谈, 有时会聊到天亮。二是锲而不舍开展思想工作。挑选作风扎实、善做群众工作的党员干部, 多次到叶某住处谈心交流, 把诉求委屈听全听完, 把是非曲直讲清讲明。召开叶某所在县、乡职能部门工作人员参加的见面会, 并邀请法律工作者、心理咨询师、叶某亲戚及其信得过的群众对叶某进行疏导。三是给予关怀救助帮其回归正常生活。叶某所在的乡趁热打铁, 决定在原确定的补偿金额基础上, 充分考虑物价上涨等因素给予叶某适当的一次性经济补偿。此外, 为叶某的二哥安排公益岗位, 积极协调乡、村干部及其乡邻为叶某解决好相关的家事。

经合力攻坚, 叶某最终同意化解方案, 并分别给几位县领导送了锦旗, 热泪盈眶地感谢党委政府让其重获了新生。

(编辑 吴地苇)