



广州从群众急事简事繁事难事入手构建信访“生态链” “四办”机制跑出矛盾化解“加速度”

□ 本报记者 章宁旦

“真没想到我反映的土地问题,政府这么快就帮我解决了。”日前,广东省广州市南沙区万顷沙镇信访人陈某在区信访局和镇政府工作人员送来的调解承诺书上愉快地签了字,并在信访网站上作出了“满意”的评价。

这是自去年广州市创新建立“急事急办、简事快办、繁事精办、难事认真办”信访“四办”工作机制,结合党史学习教育和“我为群众办实事”活动,在法治轨道内为群众排忧解难的一个缩影。

《法治日报》记者了解到,信访“四办”机制旨在打造广州信访“生态链”:通过对信访事项精准界定急事、简事、繁事、难事的范围,分门别类确定群众信访诉求处理方式,在确保办理质量的前提下,充分压实责任单位和基层属地双方责任,广泛调动多元社会力量化解矛盾纠纷,通过法治手段解决群众合理诉求和实际困难,推进信访工作融入市域社会治理现代化工作格局。

让群众充分感知信访工作的“温度”

“如果仅按照信访条例规定的60天期限办理,虽不会出现违规现象,但与信访群众又好又快解决问题的期盼有差距。”广州市信访局有关负责人介绍,2020年,广州市委市政府及时研究提出信访“四办”机制,列入《2021年广州市政府工作报告》和《广州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》,把解决群众信访诉求作为检验党史学习教育成效的一项重要内容。

实践中,广州市信访局根据具体案情区分不同办理方式:“急事急办”是指若不即时

处理有可能损害群众合法权益的紧急信访事项坚持“不过夜”原则,第一时间介入处理并解决到位;“简事快办”要求对事实清楚、责任明确,争议不大的信访事项,快速受理、快速办结;“繁事精办”是对涉及面广、成因复杂、处理程序繁琐的复杂信访事项,信访部门和责任单位深入实地调查研究,制定对策,协调化解,面对面向群众做好法律法规和政策的解释、思想疏导、困难帮扶等工作;“难事认真办”则要求对责任难以界定、难以寻求法规政策支持,化解难度较大的信访问题,信访部门和责任单位深入分析原因脉络,切实找准问题症结,尽心尽力解决群众的合理诉求和现实困难。

今年,信访“四办”机制为解决群众涉疫信访诉求发挥了重要作用。

6月7日,信访人蓝某到广州市人民来访接待厅上访,反映其朋友陈某因疫情被隔离在荔湾区东沙街道,无法回老家潮阳参加其母亲葬礼,希望政府相关部门批准其回家。市信访局将该件纳入“四办”机制转交后,荔湾区信访局根据“急事急办”的要求,紧急协调区疫情防控指挥部,东沙街道等工作人员上门服务,严格落实疫情防控要求前提下,立即安排陈某离粤返乡按时参加了母亲葬礼。

“推行‘四办’工作机制致力于打造广州信访‘生态链’,在法治轨道内解决群众的诉求和困难,充分感知信访工作的‘温度’。”该负责人表示。

精心精准解决群众“急难愁盼”问题

今年以来,广州信访系统通过信访“四办”机制结合法治手段,精心精准解决一桩又一桩事关群众切身利益的“急难愁盼”问题。

“真心感谢你们,帮我解决了大问题!”

近日,年逾九旬的黄老伯拿着信访工作人员送上门来的不动产权证,激动地拉着工作人员的手连声道谢。

黄老伯是某大厦回迁户,由于回迁房屋编号与大厦某整套连号房交又重叠,开发商后将房产整体出售第三人,后因债务纠纷法院又将大厦整体拍卖给第三方公司,一系列变更导致黄老伯一直无法办理房屋产权证。为此,黄老伯曾提起诉讼,但因弄错了标的房号和购房人,且房屋存在抵押、查封等原因,法院驳回其诉求。没有精力再提起诉讼的黄老伯,遂通过信访提出诉求。

广州信访局通过分析该信访的法律关系后发现,该案难在回迁房屋与预售房屋存在部分位置重叠,办证前需通过法律途径对预售、按揭、查封等问题作出处理,但因诉讼请求被法院驳回,循法律途径解决问题受阻。

该局遂遵循“繁事精办”原则,指导责任单位实行提级办理,协调相关部门联合办公、难题会诊,最终确认黄老伯可参照历史遗留办证政策办理房屋产权证,一举法除了困扰老人多年的“心病”。

据介绍,为有效运用“四办”工作机制精准破解信访群众的“急难愁盼”问题,今年以来,广州精选区、街(镇)、村(居)和市直部门等不同层级、不同类型单位进行试点,围绕信访事项的精准分类、精准办理、精准施策,研究制定操作指引,形成规范化运行模式,找到了破解信访“疑难杂症”的良方。

融合多方力量“深度”化解矛盾纠纷

不久前,南沙区万顷沙镇信访人陈某通过国家信访局网站反映其父母土地被侵占。广州市信访局将此件列入“难事认真办”工作机制,及时交办给区信访局,指导属地相

关单位依法及时就地化解。

经核实,该信访事项为农村集体土地调整纠纷,属村民自治范畴。对此,广州信访部门按照“四办”机制,针对涉土问题成因较复杂、化解难度大的特点,成立专案工作组并落实区、镇两级领导包案,多次主动约访上访陈某,向其详细解读该事项涉及的法律法规及相关政策,引导其在法律途径内解决问题。同时,专案组还发动村里的老干部、老党员一起出动,疏导涉事双方的思想,最终成功调解,仅用了10余天就妥善解决这一信访事项。

记者了解到,为进一步强化信访工作合力,广州将信访工作纳入党建引领基层共建共治共享社会治理体系,通过行政安排,组织动员、购买服务等多种形式,发动镇(街)干部、“两代表一委员”、法律工作者、人民调解员、网格员、楼栋长及有威望的老党员、老干部等多元社会力量参与信访矛盾纠纷调处化解。目前,全市共有近百万“广州街坊”、网格员和其他社会力量参与信访工作,有效发挥基层属地对信访矛盾纠纷的吸附化解作用。

目前,该市对涉及群众合法权益的“急事”,均在第一时间作出处理,一般在收到群众诉求的当日或隔日就能办结;对易于解决的“简事”,多在3至5个工作日内办结,最长不超过10个工作日办结;对外处理程序繁琐的“繁事”以及历时较长的“难事”,均比信访条例规定的办理期限大幅缩短。

据统计显示,今年1月至8月,广州信访事项及时受理率达100%,按期答复率达99.79%,群众对信访部门的满意率和对信访办理的认可度进一步提升,依法信访的秩序进一步好转。实践证明,“四办”机制已经成为广州信访的一张亮丽名片,信访工作为广州推进“四个出新出彩”、实现老城市新活力充分发挥了服务保障作用。

餐厅吃饭,还与其家长取得联系。当得知陈某夫妇还要几天才能返回时,孩子何去何从一时间成了难题。

民警西尔艾力·克威尔将情况通报给“海楼大管家”后,立即有志愿服务队队员提出愿意临时照顾两个孩子的日常生活和学习生活,民警随后也及时上门慰问看望。

“传承和发展”枫桥经验,我们坚持让派出所成为撬动社会力量的杠杆,让每一名民警、辅警都成为调动群众参与平安建设的发动者、组织者、参与者,通过长期运行,“海楼大管家”各志愿服务队不仅帮助我们更好地了解社情民意,也更好地帮助派出所联动社会力量最大程度为群众办实事,做好事,让群众心里没难事,脸上更有精气神。”段红海说。

截至目前,“海楼大管家”各志愿服务队达到村村覆盖,真正形成了户户联防、守望相助,2264名志愿服务者、85名“调解智库”、17个村民议事点、57个村民微信群、82个固定法律宣讲点、160个流动法律宣讲点、86支混编联防巡逻队,全方位服务辖区各族群众。自“我为群众办实事”活动开展以来,海楼派出所通过“海楼大管家”服务队,为群众办实事168件,做好事396件,调解化解矛盾纠纷273起。

检察院在全国率先建立行政检察和行政执法监督协调联动机制。

执法权责面向基层延伸

9月1日,深圳市龙华区龙华街道综合行政执法队员在开展日常巡查工作中,发现在干净整洁的街道旁违规摆放着一堆袋装水泥。执法人员经过排查找到堆放人程某,进行询问现场勘验,取证后,依法依规对其作出行政处罚。

据悉,这是深圳市9月1日决定全市行政区域内74个街道办事处正式实施街道综合行政执法法,由街道承担综合行政执法的主体权责后,首次以“街道办事处”名义作出的行政处罚决定书。

近年来,广东省司法厅发挥职能作用,持续深化“放管服”改革,致力于推动行政执法权责和力量向基层的延伸和下沉,有效破解基层“看得见管不了、管得了的看不见”的治理难题。

2019年底,广东省委部署全面铺开镇街综合执法体制改革。2020年,省司法厅提请省政府发布《关于乡镇街道综合行政执法公告》,就相关领域的县级行政处罚权调整由镇街实施事宜进行依法授权。截至今年8月底,全省21个地级以上市政府均已发布镇街综合行政执法的公告,共涉及1606个镇街、下放职权5937项。

广东省司法厅持续推进简政放权,将原92项行政权力事项压减至13项,动态调整完善权责事项清单;深入推进减证便民行动并率先示范,印发全省司法行政系统实行告知承诺制的证明事项清单(第一批),涉及证明事项24项。目前,全省在省市县三级全面实行告知承诺制的证明事项共31项,涵盖公安、民政、司法等5个重点领域。

应急管理部公安部联合开展专项行动 打击假冒政府网站制售假冒安全生产证书行为

本报北京9月23日讯 记者蔡若红 记者今天从应急管理部获悉,为严厉打击假冒政府网站制售假冒安全生产证书违法犯罪行为,应急管理部、公安部决定,自2021年9月至2022年6月,联合在全国范围组织开展打击假冒政府网站制售假冒安全生产证书专项行动。

据介绍,当前,少数不法分子受利益驱动,漠视法律,置人民群众生命财产安全于不顾,假冒应急管理部门政府网站和证书信息查询平台,伪造、变造、买卖假冒的特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格证,导致不具备基本安全技能人员从事高风险作业或管理活动,给企业生产经营活动埋下重大事故隐患,严重扰乱正常安全生产秩序,侵害企业和从业人员合法权益,破坏党和政府形象。

此次专项行动,重点打击伪造、变造、买卖假冒安全生产证书,涉嫌伪造、变造、买卖国家机关公文、证件、印章的违法犯罪行为。重点打击利用互联网搭建假冒政府网站,提供假冒安全生产证书查验,涉嫌非法利用信息网络的违法犯罪行为,或为上述行为提供互联网接入、服务器托管、网络存储、通讯传输等技术支持,涉嫌帮助信息网络犯罪活动的违法犯罪行为。重点打击利用网络媒体、在线平台等进行诸如免考、速成等虚假宣传,兜售假冒安全生产证书,诱导从业人员上当受骗,涉嫌诈骗的违法犯罪行为。依法查处生产经营单位不认真核验安全生产证书真伪,默许从业人员持假证上岗的违法行为。

工信部通报50余款App存在侵害用户权益行为

本报北京9月23日讯 记者侯建斌 工业和信息化部今天对外通报新一批侵害用户权益行为的App,南方航空、春秋航空等App因超范围收集个人信息、App强制、频繁、过度索取权限,强制用户使用定向推送功能等被通报;格林、我行我宿、驴妈妈旅游等App因违规收集个人信息被通报。

依据网络安全法、电信条例、《电信和互联网

用户个人信息保护规定》等法律法规,工业和信息化部近期组织第三方检测机构对手机应用软件进行检查,重点对假日出行、民生服务类App进行抽检。截至目前,尚有50余款App未完成整改。

工业和信息化部有关负责人表示,上述App应在2021年9月29日前完成整改落实情况,逾期不整改的,工业和信息化部将依法依规组织开展相关处置工作。

军地联合部署开展军队医院与优抚医院结对帮扶工作

本报讯 记者麻颖婷 为更好发挥优抚医院服务保障优抚对象、助力部队集中精力备战打仗优势作用,近日,退役军人事务部、中央军委政治工作部、中央军委后勤保障部联合下发通知,部署开展军队医院与优抚医院结对帮扶工作。

通知明确,按照就近就近便结对,满足急需急需、推动长远发展的思路,遴选25所军队医院采取“一对一”或“一对多”的形式与24个省

(区、市)的60所优抚医院建立结对关系,重点开展人才帮带、技术指导、远程会诊、科研合作、管理交流等工作,推动优抚医院诊疗能力和建设水平有效提升。通知还对签订帮扶协议、落实帮扶措施、组织督导评估等工作流程作出规范,要求军地有关单位提高认识,严密组织,严格遵守改进作风和军地交往有关规定,确保帮扶效益最大化。



为提高老年人防范电信网络诈骗意识和能力,连日来,江西省分宜县公安局组织民警走进社区开展“反诈课堂走进老年人”宣传,通过发放反诈宣传册、讲解真实案例、诈骗套路识别,让老年人了解电信网络诈骗的种种,惯用手段以及识别防骗技巧,进一步提高老年人群体的反诈防骗意识。 本报记者 黄辉 本报通讯员 黄小军 张小华 摄

广州黄花岗街道禁毒宣传进校园

本报讯 为扩大禁毒宣传覆盖面,进一步提高青少年识毒、防毒、拒毒意识和能力,广东省广州市越秀区黄花岗街道禁毒办近日在水荫路小学和东风实验学校,开展以“争当禁毒小先锋”为主题的禁毒宣传活动。其间,禁毒社工通过发放禁毒宣传手册、播放禁毒宣传视频等形式,详细讲解毒品种类和禁毒相关法律法规,引导同学们认清毒品危害,树立健康无毒理念,为创建平安无毒校园贡献力量。今年以来,黄花岗街道高度重视禁毒工作,已开展禁毒宣传活动207场,发放禁毒宣传手册4000余份。

刘玥

袁裕华 张海英

徐州铜山提升信访质效搭建党群“连心桥”

本报讯 党史学习教育开展以来,江苏省徐州市铜山区积极探索信访工作新机制,进一步优化营商环境,搭建党群“连心桥”,不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。一是持续推进“人民满意窗口”建设质量提升工程,提档升级区、镇、村三级信访接待服务场所343处。同时,在区人民来访接待中心开设法律服务、红色代办、来访登记、复查接待、城乡建设、来访接待等7个功能窗口,推动纪委、人社、住建等重点部门入驻,做到重点部门集中常驻,一般部门轮换入驻,涉事部门随叫随到,减轻群众访累;在新区街道、大许镇打造信访服务站,实现服务群众“零距离”。

二是区人民来访接待中心设立信访红色代办窗口,在镇(街)设立22个信访红色办

服务站,在村(社区)设立320个信访红色代办服务点,成立由750名代办员组成的红色信访代办员队伍,提供政策咨询等信访代办服务。作为信访局“1号红色代办员”,铜山区信访局局长白红充分发挥示范带头作用,对省市交办的重点疑难事项、群体性事项、重点楼盘事项亲自代办。今年以来,已代办事项50余件,解决了粮运小区产权证办理、湖悦天境小区污水管网铺设等疑难问题。

三是深入开展信访服务进基层、进社区、进家门“三进”活动,通过送法上门等方式,帮助群众解决求学、就医、创业中遇到的难题。截至目前,共开展“三进”服务活动33场次,现场接待群众22批35人次,帮扶救助信访群众36人。

王志军 卓立

广西都安公安巧解基层矛盾“结”

近年来,新疆维吾尔自治区沙雅县公安局海楼派出所通过组建和运行“海楼大管家”服务机制,实现警民联动,“大管家”事无巨细帮助群众管好自家事和大事,让“海楼大管家”成为群众身边的好“管家”。

《法治日报》记者了解到,“海楼大管家”机制实施近三年,海楼派出所先后成立了六支志愿服务队伍,包括“调解智库”“店小二”志愿者服务队、“红马甲”义警服务队、“绿马甲”交通劝导服务队、“枫桥释法宣教”服务队、混编联防巡逻队。这六支队伍以便民为民为宗旨,提供全方位“管家”贴心服务。

海楼镇地处城乡接合部,正面临城市化升级转型,近年来,随着群众法律意识的提高,警务室成为矛盾纠纷排化化解的主要阵地,在“三调联动”大调解的基础上,海楼派

派出所建立“调解智库”,聘请辖区人大代表、政协委员、“四老人员”、法官、律师及德高望重人士,“法律明白人”等85人为智库成员,参与矛盾纠纷化解,形成了“村组纠纷就地调,一般矛盾入所调,复杂警情协调调”的矛盾纠纷调解体系。

今年2月初的一天傍晚,海楼镇亚克布拉克村三组村民潘某家发生激烈争吵。

邻居报警后,村警务室民警艾力·阿扎提立即赶到现场,经了解,潘某前妻在去世前欠苏某20余万元债务,近几年,潘某陆陆续续已归还苏某13万余元,剩余7万余元欠款,苏某要求潘某必须年前一次还清。眼看春节就要到,还得继续四处筹钱还款,潘某内心十分窝火。为此,两人不仅发生口角还有肢体冲突,差点反目成为仇人,因金额较大,民警便立即将此情况上报海楼“调解智库”,派出所迅速组建一支调解服务队,多次登门调解。

经多次调解后,两人达成分两次还清债

务的协议,双方握手言和。

此后,“调解智库”成员还多次回访,最终两家不仅理清了经济纠纷,还通过合作种植增收致富,两家关系也更加和睦。

海楼派出所所长段红海对记者说,派出所每一位民警都会把群众当作自己的家人来对待,把群众的事当作自己的事来对待,只有主动走近群众,亲近群众,融入群众,持续瞄准群众所需、所盼,时刻把群众的冷暖安危放在心上,才能最大程度取得群众的理解和支持。

自“百万警进千万家”活动开展以来,海楼派出所突出“优质服务、快捷服务、精品服务”等系列活动主题,把群众的满意度作为检验派出所服务成效和服务品位的重要标准。

今年9月19日早上9时许,海楼镇喀什巴格村警务室民警接到群众电话称,辖区群众陈某夫妇因家庭矛盾双双离家出走,两个年幼的孩子无人照看。

民警立即赶到陈某家,并带两个孩子到

打造依法高效政务环境护航高质量发展

上接第一版 备案审查各地市政府规章147件,行政规范性文件737件。

依法决策水平不断提升

9月1日,为期20天的佛山市领导干部旁听庭审活动正式启动,市职能部门处级以上领导干部在线旁听一宗因贵令限期拆除设施引发的行政诉讼案件庭审直播。“在处处讲法治的今天,政府部门更应该带头学法,才能进一步做好依法决策、依法行政。”不少领导干部深感慨道。

营商环境好不好,市场主体的感受是第一标准。提升行政决策的科学化、民主化、法治化,是法治政府建设重中之重。为此,广东省司法厅提请省政府制定出台《广东省重大行政决策程序规定》,将落实重大行政决策程序等情况纳入市县法治政府建设示范指标体系,作为考评指标纳入法治广东建设考评,督促各地提升重大行政决策规范化水平。

与此同时,广东省司法厅同步推动实施省、市、县三级政府法律顾问工作机制全覆盖,积极履行省政府本级的法律顾问职责。2019年以来,共承办省政府法律顾问业务1852件。

记者了解到,在广东省司法厅的示范带动下,全省各地司法行政机关积极发挥政府法律顾问作用,以广州、佛山、湛江为例,三市司法局去年分别承办本级政府法律顾问事务644件,535件,577件,为政府依法决策提供优质的法律服务和有力的法治保障。各地司法行政机关积极为政府疫情防控决策事项提供及时、高效的法律顾问服务,保障疫情防控依法有序实施。

不断提高公正执法水平

今年6月,广东省司法厅提请省政府修订印发《广东省行政执法公示办法》《广东省行政执法全过程记录办法》《广东省重大行政执法决定法制审核办法》,全面规范行政执法法,执法全过程记录,重大执法决定法制审核制度的深入推行,结合贯彻实施民法典,增加了保障公民隐私权和个人信息保护条款,防止开展行政执法公示、执法全过程记录工作不当侵犯民事权利。

为提升行政执法规范化水平,广东省司法厅推动在全国率先出台行政检查办法,在全国首发加强行政执法风险防范工作的指导意见,编制《新行政处罚法理解与适用工作指引》《广东省行政执法标准化指引(试行)》等。为促进严格规范公正文明执法,专门印发关于贯彻实施行政处罚法第四十一条的指导意见,切实规范电子技术监控设备使用工作。目前,正在着手起草全面提升行政执法队伍素质进一步提高严格规范公正文明执法水平。

实践中,广东省司法厅从打通“平台壁垒”“数据壁垒”上发力,推动实现“两平台”“互联网+监管”“双随机一公开”“信用广东”等业务标准的兼容对接,解决基层数据重复填报等困扰,推动全省有效提升行政执法效能。截至目前,全省共985家执法单位上线办案,累计办案约6.7万宗,产生执法文书30多万份。

记者了解到,广东省司法厅在加强内