



来信接得快 事情办得实

深圳公安“局长信箱接诉即办”一年解决急事难事万余件

□ 本报记者 唐荣
□ 本报见习记者 李文茜

“给你们写信后，没想到第二天就收到好消息，我哥哥找到了！真的谢谢你们，让我们全家团圆。”2021年12月初，家住广西壮族自治区百色市的曾女士通过广东省深圳市公安局“局长信箱接诉即办”，很快找到了失散多年的哥哥，激动万分的她代表全家给深圳警方写了一封感谢信。

从接到群众来信到助力群众一家团圆，只用了不到24小时。这是深圳公安“局长信箱接诉即办”解决群众“急难愁盼”的一个生动缩影。

2021年5月1日，在深圳市副市长、公安局党委书记、局长刘国周部署下，“局长信箱接诉即办”正式启动。运行一年来，深圳公安对群众来信“即接即办、应办尽办”，共解决群众急事难事1万余件，来信办结率、满意率均达95%以上，收到感谢信近2000封，逐步形成了具有深圳特色的运行机制，让人民群众切实感受到公平正义就在身边。

分秒必争 为民解忧开通“快车道”

2021年6月28日23时许，“局长信箱接诉即办”收到一封紧急求助信件：王女士的孩子高考报考院校，需要上无犯罪记录证明，由于此前对政策理解不到位，使得要求在6月29日上午10时前上传的证明无法完成。焦灼万分的女王女士连夜给“局长信箱”写信。

潢川打造人民满意信访窗口

本报讯 记者赵红旗 通讯员蔡新恒 河南省潢川县探索“党建+信访”模式，全力打造人民满意信访窗口，积极化解矛盾纠纷，最大程度实现“只访一次”。

据潢川县信访局局长吴腾飞介绍，该局在来访接待窗口设立“学雷锋志愿服务岗”“党员示范岗”“青年先锋岗”，推行接待人员挂牌服务、微笑服务、诚信服务，以开展“亮标准、亮身份、亮承诺”“比业务、比作风、比实绩”为主要内容的“三亮三比”活动为抓手，不断提升信访干部的法律政策宣传能力、矛盾纠纷化解能力、预警预测研判能力、应急事件处置能力，做到让来访群众带着疑惑来，带着明白回，带着怨气来，带着满意回。

强化党建引领夯实治理基础

上接第一版 全市组建1447个小区党支部，村居主干全部实现“一肩挑”，把基层社会治理力量紧紧团结在党组织周围。同时在全国首创利用大数据开展“平安星级小区”认定，动员全市1.5万余名政法干警和法治工作者到所居住小区报到开展志愿服务，小区高空抛物、婚姻家庭、物业纠纷同比分别下降83%、21.6%、9.3%，群众居住安全不断提升。

筑牢市域社会治理“压舱石”

精准划分全市4509个网格，将大型工厂企业、旅游景点、商业综合体等全部纳入网格管理；针对网格员队伍率先出台职业化体系制度文件，建立“4岗18级”等级序列，激发队伍活力……在厦门，“网格化+社会治理”模式得到广泛应用，尤其在疫情防控期间，网格化“平急结合”等机制经历了实战之后，愈加周密完善。

“网格治理促精细”正是厦门市坚持把党的政治优势转化为社会治理优势，不断夯实市域治理基础和平安根基的一个缩影。

试点开展以来，厦门市深入践行“主动创稳”理念，推进情报信息主动感知、矛盾纠纷主动化解、涉稳问题主动攻坚，刚性前置社会安全稳定风险评估程序，全国首创“公证+”多元调解衔接联动机制，构建区、街（镇）、社区、小区四级心理危机干预体系，圆满完成一系列安保维稳重大政治任务，获评“平安中国建设示范市”，深入开展安家、路安、食安、业安、心安“五安”平安系列工程创建，开展两轮道路交通亡人事故专项整治，5年死亡近500人。开展流动人口服务管理专项行动，创新开展校园“微治理”，严厉打击电信网络诈骗犯罪，反诈精准宣防“厦门经验”被公安部向全国推广，2021年群众安全感达99.35%。

画好市域社会治理“同心圆”

近年来，围绕共建共治共享，厦门市委出台宽容改革失误、鼓励担当作为工作意见，鼓励党员干部在市域社会治理领域大胆改革，推动市域社会治理实现质量变革、效率变革、动力变革。全市党政企事业单位党员100%进社区、下网格，引领身边群众共同参与社会治理。

在加强基层群众民主治理方面，厦门市广泛搭建“高山议事堂”“邻里好厝边”等群众自治组织，开展村居自治，推动企事业单位和社区结对共建，举办“社区邻里节”等近郊育德文化活动，鼓励居民开展社区书屋、小区绿地认捐认养等共建活动，提高人民群众参与社会治理“主人翁”意识。

事关孩子的人生大事，收到信件后，民警连夜从家赶回单位加班，于当晚12时30分将加急办好的无犯罪记录证明亲手交到王女士手上。

据了解，为确保群众来信办得快，深圳市公安局将“局长信箱接诉即办”作为“一把手”工程，将110、12345、12389等内外网数据实时导入，实现网上受理流转、派单处置、办理反馈等全过程闭环管理。平台由指挥、法制、公关、信访、警务督察等多个部门共351人组成市局、分局、派出所三级专班，实行24小时轮班运作，确保每封来信10分钟内签收，30分钟内联系来信人，4日内首次反馈。

“接诉即办有速度体现在反映诉求快、响应分流快、跟进反馈快，问题解决好。来信接得快，是民警的担当，事情办得实，是因为把群众放心上。”工作专班民警翁利亮说。

完善机制 聚焦痛点架起“连心桥”

为了规范民警实名接待、咨询答复工作，压实窗口服务、办案民警的岗位责任，解决群众在报案、投诉、办事、咨询过程中存在的找不到民警、无人接听电话、信息回复不及时等问题，提升执法服务水平，提高群众对公安工作的满意度，深圳市公安局于2021年8月制定下发了《案件办理实名告知制度》。

这一制度明确规定了民警在公安机关办公场所现场接受群众报案、投诉、咨询时，应当完整填写《实名告知书》和《实名

告知回执》；群众拨打单位值班电话、云终端服务号、执法管理室电话的，接待受理民警必须及时接听电话，并将本人姓名、警号、工作部门告知来电人，同时完整填写《群众电话报警、投诉、咨询实名告知记录》，确因特殊公务漏接电话的，应当在24小时内回拨；现场接待或接听电话的民警应当及时将接待受理情况告知责任民警，并进行移交签收，明确告知责任民警及时与群众联系；在现场接待、接听电话、移交过程中，相关民警处置出现不同意见的，报科所队领导研究处理；市局、分局两级法制、督察部门要对基层单位落实实名告知制度的情况进行抽查，对于违反制度的，严格按照《深圳市公安局警务工作问责规定》追究责任。

据了解，“局长信箱接诉即办”运行之初，最高峰收件量达每日600余件，来信反映问题涉及社会治安、规范执法、矛盾纠纷、举报咨询等方面问题。专班对每一封来信案件认真研判、精准归类，分类明确办理要求，从来信中梳理出18类共性问题，推动指挥、法制、经侦、刑侦、治安、禁毒、出入境等警种全方位改进工作，出台52项制度机制，制定完善16项便民措施，从源头上解决了一大批瓶颈难题。随着各类制度不断完善，如今“局长信箱接诉即办”信件量下降到日均50余件，带动涉警类投诉同比大幅下降181%。

这一系列具体的举措规定机制，不仅让群众真切切感受到自己的诉求、自己的事“有人操心、有人做主、有人撑腰”，更带动了

深圳公安执法，打击、服务等各方面工作提升，让群众获得感、幸福感和安全感更加充实、更可持续、更有保障。

人民至上 成为法治深圳“新名片”

“局长利用每周专题视频调度会，逐字逐句选读群众来信，原汁原味传达百姓心声，为的就是教育引导全警事不避难、用心用情为民解忧。人民群众朴素而饱含情感的谢意，让我们很受触动，我们办的每一件事，老百姓都记在心里。”深圳市公安局指挥部政委靳占阳说。

“局长信箱真有用，不是摆设。”“民警小哥哥耐心细致的态度温暖了我，谢谢你们。”如今，有难事急事，写信给“局长信箱”已成为深圳老百姓向公安机关反映诉求的“新常态”，成为法治深圳建设的“新名片”。

“局长信箱接诉即办”运行一年来，广泛集纳社情民意，畅通民意表达渠道，实现“隐患早预警，问题早发现，不足早整改”的“三早局面”。

刘国周表示，深圳公安将继续把此项工作作为一项基础性、长远性和战略性工程向纵深推进，更高标准、更高质量推进六个“当先锋作示范”的总定位总目标落实落地，为加快推进深圳“双区”建设营造更加安全稳定的政治社会环境，全力擦亮深圳建设“中国特色社会主义法治先行示范城市”的亮丽名片，以实际行动和优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

公安部部署“五一”假期安保工作

本报北京4月29日讯 记者董凡超

记者从公安部今天召开的新闻发布会上获悉，公安部日前围绕“五一”假期安保工作作出部署，要求全国公安机关忠诚履职、迎难而上，进一步强化节日期间社会面整体防控，进一步提高见警率、管事率，进一步强化重点部位、重要设施、人员密集场所的安全守护，全力以赴抓好防风险，保安全，护稳定各项措施的落

实，全力确保群众生命财产安全和社会大局稳定。

公安部要求各地公安机关持续加强社会面巡逻防范，最大限度把警力摆到街面去，提高见警率、管事率，让警车跑起来，警灯亮起来，充分发挥“1、3、5分钟”快速反应机制作用，切实降低可防性案件发案率，坚持发扬新时代“枫桥经验”，深入开展矛盾纠纷排查化解，着力防范化解突出风险隐

患。加大水电油气等民生重点领域基础设施安全防范摸排检查工作力度，综合运用人防、物防、技防措施，全面提升安全防范能力。紧盯旅游景区、商超市场等人员密集部位场所，结合疫情防控工作需要，强化安全管理、巡逻防范，严格落实大型活动安全监管，着力排除整治可能引发山区景区火灾的风险隐患，切实营造平安幸福的社会环境。



4月29日，新疆维吾尔自治区库尔勒市公安局萨依巴格派出所孔雀河风景旅游带开展“防溺水安全教育”主题活动，筑牢防溺水安全防范网，确保人民群众生命安全。萨依巴格派出所孔雀河义警志愿服务队邀请库尔勒绿丝带应急救援队针对水中施救、岸上救援、心肺复苏等急救技能进行现场授课。图为活动现场。

本报记者 潘从武 本报通讯员 高珊瑚 文/图

上接第一版

洪某是新冠肺炎确诊患者的密切接触者，在隔离期间，其单位以隔离期间耽误工作为由不照常支付工资，还要解除其劳动合同。听了热线律师解释后，洪某对维护自身权益充满信心。

在疫情防控期间，各地司法行政机关全面启动线上公共法律服务，确保疫情防控期间公共法律服务不断档、质量不打折。

4月8日起，广东法律服务网运营中心增加移动坐席数量，保障疫情防控期间法律服务“不断档”。截至4月14日，共组织律师879人次，累计提供线上咨询服务50264次，服务时长8308小时，其中涉疫咨询1258宗。

上海市各个调解组织、调解员发挥自身优势，做到抗疫、调解两不误，通过推广非接触式调解等方式确保调解服务不缺位。截至4月9日，全市各级人民调解组织已受理纠纷81291件，调解成功69396件，调解成功率达85.4%。

3月11日，吉林省长春市决定采取“居家办公+远程接听”方式，热线全部坐席呼叫转

移到接话员的手机上，实现无缝对接，确保疫情期间热线咨询不停摆。

为确保复工复产高效推进，各地司法行政关在公证、司法鉴定、仲裁机构全面开通涉企“绿色通道”，通过提供公证援助服务，仲裁、鉴定费用缓交减交，全力支持企业复工复产，切实减轻企业负担。

今年以来，广东省司法厅依法防疫专班共计审查办理4件规范性文件，支持有关单位出台政策，帮助服务业、工业经济、帮扶中小企业和个体工商户市场主体纾困发展。

上海公证行业自觉扛起疫情防控的政治责任，急群众所想、解企业所困，从3月15日至31日，全市共办理公证5710件，涉企公证798件。

在吉林省通化市，某企业为生产防疫物资需要贷款，通化市山城公证处受理后一个工作日出具了公证书，并在原有减免收费的基础上再次减免费用，减免公证费用两万余元。

挺身前行显担当 贴心服务有作为

此外，吉林法律服务网增设“疫情防控和复工复产法律服务专区”，公示了140余家机构的基本信息、咨询电话、线上申办网址，以及全省公共法律服务机构负责人的手机号码和微信，群众可随时咨询法律问题。

坚守最前沿助力攻坚战

“在我50多年的人生经历中，直到现在才会体会到什么是‘前线’！广州平安！”广东法制盛邦律师事务所律师刘秋菊在微信朋友圈发动态，分享从10点一直服务到22点30分做志愿者的感受。

面对新冠肺炎疫情，各地律师协会和广大律师担当作为，他们的身影和故事十分感人。

“刚进菜场5分钟就被封了……”上海万余律师事务所律师助理宣磊在隔离菜场的48小时里，就地“摆摊”开展公益法律咨询，为隔离中的人们免费解答法律问题，既解决

关注·民主法治示范村

讲述人：贵州省印江土家族苗族自治县板溪司法所所长任迪

印江是红色革命老区，几十年来，这块红色土地经历了从贫穷落后到乡村振兴的历史变迁，其中，民主法治的巨大变化就是一个典型。

杉树乡是原神兵首领、红军黔东独立师副师长冉少波故乡，是黔东革命根据地的重要区域。1995年我毕业后被分配到杉树乡任司法助理员，这里环境恶劣、经济落后，基层治理能力弱，社情民意复杂，矛盾纠纷多。那时，我进村入户宣传法律知识，群众根本不理睬，他们认为拳头大就是道理、势力就是法律。恰在这时，我得知在广东普宁某公司务工的石槽村田坝组吴某在收工返回住处途中不幸遭雷击死亡，死者亲属和广东江门市某公司均认为属于“天意”，公司没有责任。得知这一情况后，我以此为契机，打开杉树乡普法工作的突破口，我主动上门讲解法律相关规定，主张向业主方申请工伤事故赔偿，并3次往返普宁与印江，帮死者家人获得赔偿金、安葬费等十多万元。此事一传十、十传百，村民们看到了法律的力量，学习了解法律的热情增加了，于是我们开展了以家庭聘请常年法律顾问为主要形式的依法治家活动。经过几年的努力，杉树乡的社会治安状况得到根本转变，开展的依法治家活动得到了上级组织领导的充分肯定。

板溪镇上洞村和下洞村被人们称为“痞子村”，两村偷盗现象严重，赌博之风盛行。有一次，邻村岩底村有一村民挑菜路过上洞，到一农户家喝水，出来时菜就不见了。改变这里的民风，让当地群众知法、守法，一定是块“难啃的骨头”。2003年5月我从杉树乡司法所调任板溪镇司法所长，深入了解了当地情况后，心里就暗暗下定决心，一定要改变板溪的民风，让当地群众人人知法、守法、懂法。

为此，我指导上洞村村委会相继制定《村民公约》《安全防范规定》等32部村规民约，让村民有章可循、依章办事。同时，根据该村各村民小组居住分散的现状，我大胆提出并实行村级民主管理“中心户长”制，将全村规划为36个中心小组，落实“一事一议”提案、村民法治教育等，有效杜绝了农村事务涉及面广、千头万绪，法治教育紧而不密、民间纠纷抓而不断，社会治安防不胜防的不良现象。一年间，上洞村民主法治建设取得突破性进展，以民主选举、民主决策、民主管理、民主监督和政务、村务公开为主要内容的“四民主、两公开”活动开展得有声有色。村里以往的不良风气不见了，好人好事不断涌现。2007年，该村获评“全国民主法治示范村”。

板溪镇是一个典型的农业大镇，由于村民不懂法，农村矛盾纠纷群体性上访多，调处难度大，我积极实践“枫桥经验”，从2012年起，开展“乡村法律明白人”培养，充分发挥“乡村法律明白人”分布广、无门槛、零距离、面对面的优势特点，依托乡村“一中心一张网十联户”，积极开展诉源治理，构建民间纠纷“百米调解圈”，打通人民调解“最后一公里”，有效解决了人民调解力量弱、周期长、效率低问题，实现了“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”，筑牢了社会治理“第一道防线”。

工作27年，弹指一挥间。我工作的地方，从过去光秃秃的荒山变成了绿水青山，产业兴旺，生机盎然。过去，村民无理要争三分，而今村民有理也要让三分，人民群众收获了平安和谐，我们共圆了法治梦想！

本报记者 王家梁 整理

我国成功发射四维01/02卫星

本报北京4月29日讯 记者康颖婷 通讯员喻鹏 李青玲 今天12时11分，我国在酒泉卫星发射中心使用长征二号丙运载火箭，成功将四维01/02两颗卫星发射升空。卫星顺利进入预定轨道，发射任务获得圆满成功。

上接第一版

会议强调，各级领导干部在工作中要有“时时放心不下”的责任感，担当作为，求真务实，防止各类“黑天鹅”、“灰犀牛”事件发生。各级党委和政府要团结带领广大干部群众齐心协力、顽强拼搏，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

会议指出，编制《国家“十四五”期间人才发展规划》是党中央部署的一项重要工作，是落实中央人才工作会议精神的具體举措，也是国家“十四五”规划的一项重要专项规划。要全面加强党对人才工作的领导，牢固树立人才引领发展的战略地位，全方位培养引进用好人才。

会议强调，要坚持重点布局、梯次推进，加快建设世界重要人才中心和创新高地。北京、上海、粤港澳大湾区要坚持高标准，努力打造

成创新人才高地示范区。一些高层次人才集中的中心城市要采取有力措施，着力建设吸引和集聚人才的平台，加快形成战略支点和雁阵格局，要大力培养使用战略科学家，打造一大批科技领军人才和创新团队，造就规模宏大的青年科技人才队伍，培养大批卓越工程师。要把人才培养的着力点放在基础研究人才的支持培养上，为他们提供长期稳定的支持和保障。要深化人才发展体制机制改革，为各类人才搭建干事创业的平台。各级党委（党组）要强化主体责任，完善党管人才工作格局，统筹推进人才工作重大举措落地生效，积极为用人主体和人才排忧解难，加强对人才的政治引领和政治吸纳，引导广大人才爱党报国、敬业奉献，胸怀祖国、服务人民。

会议还研究了其他事项。

《中国共产党百年法治大事记》出版发行

上接第一版

《大事记》共分4个时期，1294条，22万多字。《大事记》的出版发行，为广大党员干部群众深入学习理解我们党百年法治探索奋斗史提供了宝贵资料、生动教材，有助于广大党员干部群众更加深刻认识把握我们党百年奋斗的重大成就和历史经验，更加深刻认识把握习近平法治思想的理论渊源、实践基础，丰富

内涵、重大意义，更加深刻认识把握我们党百年来坚持推进马克思主义法治理论中国化的历史进程，更加坚定走中国特色社会主义法治道路的信心干劲，深刻认识“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，在全面建设社会主义现代化国家新征程上，为全面依法治国、建设法治中国开拓进取、不懈奋斗。

所刘晶律师团队作为该酒店的法律顾问，协助酒店提前处理好加班薪资支付、购买工伤保险、拟订与消杀企业合作合同等方面具体繁琐的法律事务，为企业履行好社会责任提供了坚实的法律保障。

截至4月15日，吉林省有188个律师事务所的565名律师参与志愿服务，其中党员律师243名，入户服务6.8万人次，协助购买、运送物资订单6.3万份，捐赠口罩14万余个，防护服4585套和酒精、消毒液9818瓶，捐款143万余元，化解纠纷377件，发放1054份宣传资料，线上推送法律知识宣传短片917个，为427家企业提供法律服务。

据不完全统计，广东省深圳市有149家律师事务所超2000人次参与支援新冠肺炎疫情防控工作，电话流调核实5000余条信息，为80余个社区提供服务。

面对复杂严峻的疫情考验，广大律师和律师事务所在行业党委坚强引领下，扛起特殊责任，拿出特殊担当，挺身而出齐心抗疫，“各显神通”守护家园，用自己的专业和热情积极践行“人民律师为人民”的精神追求。