



听民意 解民忧 化民诉 纾民困 暖民心 海关创新发展“枫桥经验”力争行政争议化解在萌芽

□ 本报记者 蔡岩红

“我作为居民代表，希望海关在验收时能够对中英街居民和游客进行重点区分，让居民通关更加快捷。”近日，一场征求意见座谈会在网上举行，与会的深圳市盐田区人大代表、中英街沙栏吓村村民等代表纷纷发表意见。这是深圳海关启动中英街海关监管制度修订以来第七次公开征求立法意见。

深圳海关的做法并非个例。近年来，各地海关在海关总署统一部署下，创新发展新时代“枫桥经验”，深植为民理念，将倾听民意、解决民忧、化解民诉、纾解民困、温暖民心作为海关提升政府公信力、树立“人民海关为人民”形象的重要出发点，抓住“源头”与“前端”，力争将行政争议化解在萌芽、化解在原地。

企业点题海关答题破解难题

“我们公司此次申请免退税的限期只剩下1个月了，现在还来得及完成这100多票报关单的退税申请手续吗？”为确保企业能够用好用足优惠政策、及时享受政策红利，深圳海关隶属文锦渡海关应辖区润贝航空科技股份有限公司的诉求，专门对其进行“点题式”普法，逐单指导企业免退税申请流程等，使企业快速完成税款退库手续，精准解决了企业诉求。

近年来，深圳海关将“点题式”普法作为践行“枫桥经验”的重要措施。通过“你来点，我来答”的方式，将普法理念从“我要干什么”转变为“群众需要我干什么”，形成企业“点题”、海关“答题”、破解“难题”的普法新格局，使海关法治服务更精准、更便捷、更有效。

近日，某公司被查到出口涉嫌侵权耳机30万件，案值近180万元。因涉案产品数量多、案值大，后期罚款数额可能较高，办案过程中当事人情绪失控，拒不配合海关办案。对此，深圳海关隶属蛇口海关案件经办关员主动把当事人请到了该关设在口岸现场的“港湾”调处室，纾解对方负面情绪的同时主动说法释理、陈明利害，经过耐心劝导，当事人自愿认错认罚，并积极配合海关办案。

核心阅读

近年来，各地海关在海关总署统一部署下，创新发展新时代“枫桥经验”，深植为民理念，将倾听民意、解决民忧、化解民诉、纾解民困、温暖民心作为海关提升政府公信力、树立“人民海关为人民”形象的重要出发点，抓住“源头”与“前端”，力争将行政争议化解在萌芽、化解在原地。



作室，纾解对方负面情绪的同时主动说法释理、陈明利害，经过耐心劝导，当事人自愿认错认罚，并积极配合海关办案。

将矛盾纠纷化解在原地、化解在萌芽、化解在前端是“枫桥经验”最宝贵的核心内涵。深圳海关在执法现场设立调处室，并吸纳法律专家和业务骨干组建调处室专业队伍，在现场产生争议纠纷时，将相对人“请进来”，将专业调处人员“送过去”，力争打造“法律咨询+业务协调+争议调解”的一站式调处服务平台，第一时间进行说法释理，纾解对方负面情绪，协商争议解决方案，就地化解矛盾纠纷，避免纠纷升级。

地化解矛盾纠纷，避免纠纷升级。

在基层为企业提供知心服务

“我们开始就是一直想不通，怎么按照通知写的税号申报没有错呢？还折腾到了复议，诉讼阶段，经过你们耐心解释，我们以后要多学习海关法规，依法依规做贸易。”广州某机器工程公司经理陆先生说。

今年3月，该公司因不服征税决定对广州海关所属南沙海关提起行政复议，复议予以维持后，该公司又提起行政诉讼。“根据有关法律法规的规定，商品归类是根据税则及相关归类规则、注释等依据确定的。由于功能原理不同，相同的品名对应不同税号也是很正常的。这次税号报错了，依法补税，以后正确申报就好了。”南沙海关“枫桥微驿站”争议调处室赖华东耐心解释道，最终该公司接受了海关的征税决定，向法院撤回起诉。

广州海关在充分发挥行政复议解决行政争议主渠道作用的基础上，积极构建多元化行政争议解决机制，在隶属海关设立由法制工作人员、公职律师、业务骨干组成的“枫桥微驿站”，开展争议调处等工作，激活基层普法神经末梢。将业务量大、践行“枫桥经验”工作质效较好的南沙海关、广州白云机场海关和佛山海关3个隶属海关作为基层示范单位，积极探索工作新模式，在基层一线为企业提供知心“枫桥”服务，最大限度把各类风险防范在源头、化解在基层、消灭在萌芽。

“枫桥微驿站”作为广州海关深入践行“枫桥经验”的触角，已成为该海关立足基层的“法治宣传驿站”和“矛盾化解驿站”。为深化法治宣传成效，拓展“枫桥经验”实践成效，广州海关还组织法治骨干，通过12360热线、网上留言、信访、投诉举报等途径靠前收集和解决企业、群众反映各类问题，诉求共6000余件，积极将矛盾化解在基层。

直面企业诉求有效化解矛盾

“在听证会现场，海关对我们提出的商品归类、处罚依据等问题逐一进行了简明清晰地解答，化解了我们心中的许多疑惑。”内蒙古某企业负责人王建宇坦言。

近日，天津海关就该企业与天津东疆海关的行政复议案举行听证会。会上，天津东疆海关副关长作为海关负责人对企业提出的问题当场解答。在充分沟通后，企业负责人表示认可海关执法决定，自愿提出和解要求。

在践行新时代“枫桥经验”过程中，天津海关从政府职能转变角度出发，将行政行为“以行政机关为中心”转变为“以行政相对人”为中心，为促进行政争议实质性化解、消除认识误区，在行政复议案件审理过程中探索建立了海关负责人出席行政复议听证会制度。企业和海关“面对面交流”，由海关负责人直面企业诉求，不仅有助于更加有效化解矛盾分歧，同时也进一步提升了群众的信任感。

天津海关坚持“开门办案”，充分听取复议申请人的复议理由及诉求，公开审理，复议案件公开听证比例超过40%，坚持实质性化解争议，经复议案件80%以上做到“案结事了”。

近日，长春春悦对外经济贸易有限公司进口的一批货物由于外方提供的单据不全，在申报进口时遇到了困难。了解到这一情况后，天津海关所属天津滨海机场海关关员第一时间深入了解情况，并结合海关政策，为企业介绍了“先提供担保放行”等补救措施，最终使货物如期通关发往目的地。

作为天津海关践行新时代“枫桥经验”示范点，天津滨海机场海关秉承“难题就地解、矛盾不上交”理念，建立健全预防化解矛盾纠纷的信息共享机制、疏导调解机制、联合研判机制和领导责任机制，提高了制度反

应灵敏度、工作有效性。

网格化管理企业获得感更强

“海关想企业所想，急企业所急，我们接受税款补征，决定撤回复议申请。”福建某企业负责人表示。

此前，福州海关所属榕城海关依法对该企业启动临时反倾销税补征程序，企业提出异议，并向福州海关提交了复议申请。福州海关法规处在办理复议案件的同时，会同关税部门及时指导榕城海关开展相关反倾销税政策宣讲，耐心做好“释法说理”工作，并为企业提供了以申请缓缴税款、办理退运等方式减少损失的方案，最终化解了争议。

据了解，福州海关通过制度先行，横向配合、纵向发力，使关区新时代“枫桥经验”网格化管理更有力，企业获得感更强。在制度层面，福州海关搭建工作目标、组织保障、工作机制等“四梁八柱”，指导各隶属海关结合业务特点和行政争议多发领域，定制个性化方案。在纵向层面，形成法规处牵头，相关业务部门参与的工作格局，汇聚诉源治理和行政争议多元化解工作合力。在纵向层面，坚持重心下移、力量下沉、保障下倾，在进出口货物和出入境旅客监管两个行政争议易发领域分设“春风调解室”“枫桥经验”调解室，形成由点到面、稳妥推进、创新发展的新局面。

“我愿意主动退运不合规邮包，今后一定会严格遵守海关寄递要求和法律法规。”近日，一位收件人在接受榕城海关驻邮局办事处“春风调解室”主动约谈后表态说。此前，该收件人3个月内通过国外网站购买了43件雪茄，其中正常通关14件，退运6件，其余23件拒不退运。关员通过“说理式”执法，主动阐明法理、事理、道理和情理，消除了收件人误解疑虑，主动退运了不合规邮包。

2021年以来，福州海关运用“枫桥经验”调处或化解行政争议19起，办结8件复议申请，仅1件提起行政诉讼，较好实现“定分止争，案结事了”。



明标准 优机制 强保障

湖北以示范县创建推动信访工作提质增效

□ 本报记者 刘志勇

把全国信访工作示范县创建与学习宣传贯彻《信访工作条例》紧密结合，县(市、区)召开党委常委会、政府常务会统筹推进，乡镇(街道)信访工作联席会议机制实现全覆盖；把全国信访工作示范县创建与“下基层、察民情、解民忧、暖民心”实践活动紧密结合，用心用情用力为群众办实事、解难题；把全国信访工作示范县创建与推进县域社会治理现代化紧密结合，推动新时代“枫桥经验”在荆楚大地落地生根……

今年初，湖北省信访局制定《深入推进全国信访工作示范县(市、区)创建工作方案》，明确评定标准，聚焦把矛盾化解在基层、解决在萌芽状态。数据显示，今年以来，湖北信访总量大幅下降，信访形势持续稳中向好。

“我们以全国信访工作示范县创建为牵引，规范和畅通群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，推动信访工作重心向基层下移，力量资源向基层下沉，让县城成为矛盾化解“主战场”，市域成为风险防控“终点站”，有效防止矛盾积累、信访上行。”湖北省信访局有关负责人说。

发挥示范作用

去年，孝感应城市是湖北8个获得2021年度“全国信访工作示范县(市、区)”的单位之一。今年，应城继续开展争创2022年“全国信访工作示范县(市、区)”工作。

“我们的目的是切实发挥全国信访工作示范县示范引领作用，持续推动信访工作再上新台阶。”谈及继续创建申报初衷，应城市委办公室副主任、市信访局局长黄伟说。

在原有工作基础上，应城创新打造织好“信息网络”，用好“双月体检”，建好“信访超市”的“三好”信访工作模式。

今年10月13日，应城一公司家属区被鉴定为危房的单元楼正式拆除。此前，厂区住户为搬迁问题到应城市信访局上访。应城市委、市政府高度重视，立即成立

工作专班，市信访工作联席会议办公室多次组织召开专题会议研究会商，最终制定出搬迁补偿安置实施方案，得到全体搬迁户认可和好评。

在湖北，像应城一样，恩施巴东、宜昌远安、荆州松滋、鄂州梁子湖、咸宁赤壁等5个地方也连续第二年申请全国信访工作示范县创建。

为推动更多的地方创建示范县，湖北省信访局对照新的创建标准，精心编制总体方案，省负总责，市县落实，同题共答，指导市州培育试点41个，力争用5年实现创建超50%。

同时，湖北省信访联席会议办公室明确将创建成效作为市(州)级以下领导班子和领导干部、目标管理责任制、社会治安综合治理考评的重要依据。恩施、宜昌等地明确对创建成功的县、市、区给予表彰奖励。

创新工作方法

“我们以全国信访工作示范县创建为牵引，规范和畅通群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，推动信访工作重心向基层下移，力量资源向基层下沉，让县城成为矛盾化解“主战场”，市域成为风险防控“终点站”，有效防止矛盾积累、信访上行。”湖北省信访局有关负责人说。

去年，孝感应城市是湖北8个获得2021年度“全国信访工作示范县(市、区)”的单位之一。今年，应城继续开展争创2022年“全国信访工作示范县(市、区)”工作。

“我们的目的是切实发挥全国信访工作示范县示范引领作用，持续推动信访工作再上新台阶。”谈及继续创建申报初衷，应城市委办公室副主任、市信访局局长黄伟说。

在原有工作基础上，应城创新打造织好“信息网络”，用好“双月体检”，建好“信访超市”的“三好”信访工作模式。

今年10月13日，应城一公司家属区被鉴定为危房的单元楼正式拆除。此前，厂区住户为搬迁问题到应城市信访局上访。应城市委、市政府高度重视，立即成立

专班，市信访工作联席会议办公室多次组织召开专题会议研究会商，最终制定出搬迁补偿安置实施方案，得到全体搬迁户认可和好评。

在湖北，像应城一样，恩施巴东、宜昌远安、荆州松滋、鄂州梁子湖、咸宁赤壁等5个地方也连续第二年申请全国信访工作示范县创建。

为推动更多的地方创建示范县，湖北省信访局对照新的创建标准，精心编制总体方案，省负总责，市县落实，同题共答，指导市州培育试点41个，力争用5年实现创建超50%。

同时，湖北省信访联席会议办公室明确将创建成效作为市(州)级以下领导班子和领导干部、目标管理责任制、社会治安综合治理考评的重要依据。恩施、宜昌等地明确对创建成功的县、市、区给予表彰奖励。

完善工作机制

拿到红色的不动产权证书，胡女士笑得合不拢嘴。今年7月1日之前，与胡女士一样，300多名十堰市郧西县广海花园业主拿到了产权证。

2021年底，迟迟不能办理产权证的9名业主网上反映情况。为依法及时就地解决群众诉求，做到“民有所呼，我有所应，民有所难，我有所为”，郧西县将该信访问题列入今年新建成并规范运行的县信访矛盾纠纷调处中心，该县迅速组织进驻单位县自然资源局和规划局、住建局、信访局及轮驻单位县税务局、城管局等，制定化解方案，明确责任人和化解时限，推动了问题依法彻底解决。

今年以来，郧西县依托县信访矛盾纠纷调处中心共排查各类矛盾纠纷2299件，化解2241件。

按照省委、省政府关于建立“一站式”信访接待服务场所，健全完善联合接访工作机制的要求，湖北103个县(市、区)已建成并投入使用95个县级矛盾纠纷调处中心，将信访、综治、调解、法律援助等功能聚合，实现“多中心合一、一中心多用”。

湖北还大力推行“互联网+信访”，全新升级打造湖北智慧信访信息系统，建设集投诉、受理、查询、跟踪、监督、评价于一体的“一网通”信访平台，让群众足不出户也能解决问题。

新疆生产建设兵团第九师推进“互联网+信访”工作新模式

“民意直通车”为群众排忧解难

“我们开始就是一直想不通，怎么按照通知写的税号申报没有错呢？还折腾到了复议，诉讼阶段，经过你们耐心解释，我们以后要多学习海关法规，依法依规做贸易。”广州某机器工程公司经理陆先生说。

今年3月，该公司因不服征税决定对广州海关所属南沙海关提起行政复议，复议予以维持后，该公司又提起行政诉讼。“根据有关法律法规的规定，商品归类是根据税则及相关归类规则、注释等依据确定的。由于功能原理不同，相同的品名对应不同税号也是很正常的。这次税号报错了，依法补税，以后正确申报就好了。”南沙海关“枫桥微驿站”争议调处室赖华东耐心解释道，最终该公司接受了海关的征税决定，向法院撤回起诉。

困难、意见建议等，实现了让“数据多跑路，群众少跑腿”。

九师将“民意直通车”管理平台直接到基层，使群众的困难诉求第一时间得到解决，将矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态。通过运用首访负责制、首办责任制和领导包案等制度，使信访工作做到“早发现、早报告、早化解”，提高了信访工作的主动性、前瞻性和预见性。

为发挥“民意直通车”信访矛盾纠纷预警平台作用，九师每月在信访工作联席会议上对“民意直通车”转办、分流、落实情况通报。对已化解的信访事项进行回访，征求群众意见建议，并作出满意度评价。今年以来，“民意直通车”平台共收集群众投诉拖欠农民工工资信访件84件，九师信访局与人社局、住建局、公安局、司法局等多部门协调联动，为353名农民工追回拖欠工资457.4万元。

□ 本报记者 马艳 □ 本报通讯员 陈玮珉

用心用情用力解决群众急难愁盼问题

广西信访工作迭代奋进十年“蝶变”

党的十八大以来，广西壮族自治区坚持以人民为中心的发展思想，用心用情用力解决群众急难愁盼问题，主动融入国家社会治理体系和社会治理能力现代化实践，持续推进信访工作制度变革和完善信访制度，为建设更高水平的平安广西作出了积极贡献。

主动作为察民情解民忧

在广西各级信访部门，普遍都有一面挂满群众赠送的锦旗荣誉墙。

“这一面面锦旗后面都是一个个人信访故事，承载的是信访群众对党和政府的感恩之情和对信访制度的信任之‘访’，凸显了群众急难愁盼问题得以解决后的获得感和幸福感，以及对信访工作者辛勤付出的充分肯定。”自治区信访局接访处副处长黄小果如是说。

十年来，自治区党委坚持和加强党对信访工作的全面领导，研究部署信访工作制度变革和完善信访制度的重大问题，持续强化、高位推动信访工作责任落实。

自治区领导带头贯彻落实批阅群众来信、接访下访制度要求，带动全区各级领导干部主动察民情、解民忧，接访下访群众、包案化解案案蔚然成风，全区各级领导干部年均接访下访次数达20次以上，自治区领导的“表率为先”蝶变为各级领导干部的“主动作为”。

十年来，广西各级各部门用心用情用力解决群众急难愁盼问题，共受理办理群众信访件648698批次1232890件人次，实质性解决群众合理合法信访诉求近80万件(人次)。

在推动问题解决过程中，广西从制度层面规范信访工作，明确让群众“最多访一次”的工作要求，积极探索建立了“双交双办”“领导双包案”“法学会会员包案”“律师包案”等有效举措，确保所有信访事项得到高质量办理。

目前，广西信访工作“三无”县(市、区)总量达到67个，7个县(市、区)荣获全国信访工作示范县称号，数量位列全国第二。

因地制宜探索信访经验

在推进信访工作机制体制改革创新和探索实践的征程上，广西集中力量和资源探索信访服务对外开放、服务重大项目、服务脱贫攻坚、服务革命老区和少数民族聚居

区经验，先后形成服务对外开放合作的“凭祥模式”，弘扬新时代“枫桥经验”的“和事佬说和”“家门口信访”“民族民俗文化定分止争”等一批脍炙人口的好经验好做法。

玉林市、灵川县等地探索“信访超市”建设，构建“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”的社会矛盾纠纷调处化解中心。

为了在信访案件了结的同时，解开信访群众的心结，广西建立第三方参与信访工作专家库，成立信访工作法律顾问团，发挥第三方力量推动信访问题化解。信访部门与医患纠纷、物业纠纷等行业性、专业性调解组织无缝衔接，化解热点信访问题。各级工青妇等党的群团组织纳入信访工作机制，发挥群团组织团结教育、化解矛盾、帮扶救助群众的独特作用。

广西还成立信访心理服务与研究协同中心，将心理干预服务引入信访工作，成立集科研、实践于一体的全国首家省级层面的信访法治研究会，培养高质量信访法治人才队伍，全面推动信访法治化建设。

网上信访比例大幅提升

2017年，广西迎来信访基础设施标准化规范化建设之年。2019年，广西14个设区市、113个县(市、区)、1253个乡镇(街道)、15676个村(社区)的群众信访服务中心(站、室)全部完成建设。同年，创新制定全国首个信访接待场所地方质量标准，让广西信访工作“三化建设”成果蝶变为地方“行业标准”。

“今年9月，我们实现了全区15个县(街道)信访工作会议机制全覆盖，依托面貌全新的高质量平台织密了基层信访服务保障网络，为属地信访工作责任履行奠定坚实基础，充分发挥了信访矛盾纠纷排查化解的‘神经末梢’作用。让‘信访群众在“家门口”就可以解决信访矛盾纠纷。”自治区信访局副局长田维说。

广西高度重视“网上信访”工作制度变革，持续强化科技支撑，先后投入3000多万元，依托广西政府电子政务外网建立了“广西信访信息综合管理系统”，开发应用微信信访、手机App信访，实现了“信访网上投、事项网上办、结果网上评、问题网上判”的阳光信访新模式。2022年，网上信访占比与2015年相比上升63.37个百分点，达到70%。

全区各级信访部门及职能部门、乡镇(街道)等9814个工作机构、11901个工作岗位使用广西网上信访综合服务管理平台受理办理信访事项，自治区党委书记、自治区主席信箱也相继上线运行，让“数据多跑路、群众少跑腿”变成现实。

衡阳蒸湘法律顾问参与信访矛盾化解

“我们开始就是一直想不通，怎么按照通知写的税号申报没有错呢？还折腾到了复议，诉讼阶段，经过你们耐心解释，我们以后要多学习海关法规，依法依规做贸易。”广州某机器工程公司经理陆先生说。



近日，UNIT-Y商标权利人致函厦门海关，确认东渡海关此前查获的6.26万台万用表为侵权商品，申请知识产权海关保护。该批万用表由漳州某电子有限公司向东渡海关申报出口。现场关员查验时发现，货物品牌为“UNITY”与漳州市华仪电子有限公司在海关总署知识产权保护系统备案的“UNIT-Y”产品品牌及外观高度相似。因无法提供合法授权证明，该关立即联系相关商标权利人，确认该批货物是否涉侵权。目前，上述货物已被海关依法扣留，待进一步调查后处理。图为厦门海关查获的侵权万用表。 本报通讯员 蒲韵如 摄