



# 源头预防初访化解县域息诉服务延伸

## 广西永福努力打造信访新常态

□本报记者 马艳  
□本报通讯员 尚永江 汤积飞

8月11日,广西壮族自治区永福县苏桥镇大罗村村民秦德新走进镇政府,反映石村村村民非法挖沟,严重损害本村权益。接访人秦自尧热情接待,一边安抚他,一边安排调解事宜,令他既满意又感动。

“信访是送上门来的群众工作”,永福县恪守群众利益无小事,发展新时代“枫桥经验”,聚焦群众急难愁盼,形成“预防在源头、化解在初访、息诉在县域、服务在延伸”的信访新常态。通过抓源头治理,该县信访量从2017年2166人次下降到2022年484人次,进京访、赴邕访2022年均为零,先后获评全国、全区信访工作“三无县”,群众幸福感逐年提升。

### 下沉通民意

某小区开发商资金链断裂,导致200多户业主无法办理不动产权证,业主多次集体信访。包案县领导深入一线摸实情,了解业主诉求,召集相关单位商讨对策,今年6月成功为业主办证,从而息访。

为防止出现民声民意被“过滤”“截留”或办而不实等问题,永福县形成民意接收、源头处

置、回访服务的全程跟踪督办互动闭环,坚持下情上传从人口破题,变“要我接”为“我要接”;领导下访到源头发力,变“迎进来”为“走出去”;以点带面建机制保障,变“抓治标”为“重治本”。

领导往下沉,问题上浮。永福县推行“接访好日”模式,提前公告,随机接访。各乡镇逢圩日都有1名县领导或乡镇领导到圩场人员聚集地面对面接待群众,原汁原味了解民声民意,及时掌握问题并研究对策。

永福县委常委、政府常务会每季度听取信访工作专项报告,对涉及全局性重大问题专题研究化解。乡镇干部每周深入联系村(社区)不少于两天,做到“走村不漏户,户户见干部”,每月召开有党员代表、“五老”人员代表参加的民情恳谈会,收集意见建议,化解群众心里疙瘩。今年以来,全县领导下访收集问题72个,把群众的操心事、揪心事、烦心事办成放心事、舒心事、揪心事。

### 析微解民怨

2022年,在化解一起两县交界涉及15个村屯2100人的土地权属纠纷时,永福县法律工作专班作为“主攻手”,找准问题症结精准发力,促使双方握手言和。

针对多元化信访诉求,永福县以差异思

维调整解思路,以精准施策推动信访化解,坚持初访及时调,守好“首防线”。县领导工作日轮流值班接访,接待24小时内见面核实,避免群众不知进度而再访。同时,实行“乡镇吹哨,部门报到”,相关职能部门第一时间到“吹哨”属地共研共商,将大部分初信初访化解于萌芽,今年以来初次信访同比下降22.22%,一次性化解率达96.72%。

积案包案调,拔出“铁钉子”。永福县落实信访积案县领导掌握情况,包思想教育,包稳控管理,包督办化解,包跟踪服务“五包”责任制,推行一名包案领导、一个工作班子、一名专职负责人、一套化解方案、一套应对机制,一套专档档案的“六个一”专班模式,实行清单管理,挂图作战,限期办理,对账销号,今年中央联席办交办的11件信访积案均办结。

涉稳联合调,啃下“硬骨头”。永福县对涉稳信访事项实行“双专班”化解,政法单位骨干组成的法律工作专班负责固定证据,提出法律结论,释法教育稳控等,属事部门化解工作专班负责查明事实,提供政策分析,提出解决方案等。

为增强针对性,永福县还构建“网络+信访”工作平台,组织村干部、网格员等开展常态化排查,2022年以来收集共性问题300多个,线上化解矛盾纠纷180多起,诉前化解率同比上升21.9%。

### 法治纾民困

罗锦镇群众林某向信访部门反映,多年前的一笔补偿款一直没有到位。相关部门当即组织核实,今年6月又深入林某家,对其合理诉求解决到位,对不合理的说明政策法规,并给他家提供了一次性困难补助。林某当即承诺息访,此后回访他表示满意。

案结事了不是终点,群众满意才是目的。永福县探索构建“专业引导+跟踪回访+宣传教育”阶梯式巩固工作机制,坚持多元共治,对诉求合理的解决问题到、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位,行为违法的依法处理,让群众“事心双解”,变“问题清单”为“满意清单”。

永福县聘请5名公益律师参与信访化解,做好政策法规宣讲解读,引导群众通过法律途径解决问题。与广西心理危机干预专业委员会、柳州监狱心理咨询专家团队合作,对积案当事人进行心理疏导。

此外,永福县调解人员履行回访责任,对回访中发现的问题,综合配套情感疏导、履约引导、法治辅导等服务,推动16份调解协议得以履行。同时,注重宣传教育,把信访法治宣传教育纳入“八五”普法。

## 济南大桥街道创新机制提升信访工作质效

《信访工作条例》(以下简称《条例》)落实活动开展以来,山东济南新旧动能转换起步区大桥街道探索推行“12555”信访工作机制,不断提升信访工作质效。

“1”即打造“一站式”矛盾纠纷多元调解中心,形成群众信访诉求“一站式”受理,分类流转,联合调处”的闭环工作机制。“2”即成立“桥和调解团”和“公心听证团”两个专业团体,针对疑难复杂信访事项,先由“桥和调解团”进行分析研判,找准问题症结,再由“公心听证团”召开信访案件听证会,听取当事人陈述、质证和辩论,提出客观公正的处置意见。“555”即落实“领导接待、联合督办、三定三有(定人、定责、定时,有调查、有调处、有答复)、

闭环退出、依法打击”5项工作机制,形成“各负其责、各司其职、密切配合、齐抓共管”的信访工作格局;提供“热心接待、耐心倾听、用心调查、公心协调、真心帮助”五心服务,把党的群众路线贯穿信访工作全过程;实行“接待标准化、摸排常态化、答复统一化、处置分级化、调处社区化”五化处置,努力将信访矛盾化解在基层、化解在萌芽状态。

今年上半年,大桥街道依托“12555”信访工作机制,共接待来访群众480人次,提供法律咨询15次,调解矛盾纠纷62起,辖区信访形势持续平稳向好,群众对信访工作的满意度不断提高。

张文静 包汇鑫

□本报记者 颜爱勇

管辖10个乡镇、82个行政村、33个社区,总人口17.4万人,地方、林业、铁路、农垦等多种管理体制并存……面对复杂的地缘、人文环境,内蒙古自治区鄂伦春自治旗结合实际情况和边疆少数民族区域特色,创新提出党建引领“网格+”治理模式。截至目前,共设置基础网格233个,配备专职网格员233名,兼职网格员474名。将党组织与网格同步设置,采取单独建立、就近联建方式,实现网格党组织全覆盖,构建起“横到边、纵到底、无盲区”的网格组织体系,将社会“宏治理”方式转变为村居“微治理”,进一步夯实基层社会治理根基,以实际行动切实筑牢祖国北疆安全稳定屏障。

鄂伦春自治旗精心构建“岭上花园·阿里河”等30个党建品牌矩阵,打造“网格+党建特色”治理模式。真正把党的政治优势、组织优势转化为发展优势、治理优势。通过基层党建品牌创建工作,找准定位、明确目标、强化举措,形成了党建引领基层治理新格局。

在民族融合方面,鄂伦春自治旗打造“网格+志愿服务”治理模式。将志愿者纳入兼职网格员队伍,组建“石榴籽”志愿服务队220支3420人。以全旗各级新时代文明实践所、站、学习讲堂为阵地,开展系列主题宣讲活动累计304场次。通过开展志愿服务为切入点,推进民族融合发展,切实增强广大群众铸牢中华民族共同体的意识。

鄂伦春自治旗充分整合公共法律服务中心、诉源治理服务中心等多中心矛盾调处功能,成立旗级社会矛盾纠纷调处指挥中心。各乡镇、村(社区)、各基础网格也结合实际,分别建立了矛盾纠纷调处中心,工作站和工作组。形成了以旗级指挥中心为基础,层级指导的自上而下的四级矛盾纠纷调处指挥体系;以网格内纠纷为源头,按矛盾类型从基础网格开始自下而上的矛盾纠纷排查化解工作体系,实现了矛盾纠纷调处的100%全覆盖。2023年以来,已化解各类矛盾纠纷2218件,涉及金额6101万元,调处成功率达100%。

此外,鄂伦春自治旗拓宽思路,建立民警兼任社区委员机制,实现村(社区)网格内党建引领、服务管理、警力下沉三个全覆盖。结合“两队一室”警务改革,建立义警队伍9支98人,形成警民联合巡逻路线38条,广泛发动群众积极参与基层治理,选配楼栋长690人,单元长2089人。组织快递员、外卖送餐员等新业态群体党员戴党徽、亮身份,参与社会基层治理、平安建设、文明城市创建等工作。

“为畅通民意,我们组建网格微信联系群504个,第一时间了解群众需求,及时上报,及时反馈,及时解决,把群众‘找上门’变成为民服务‘送上门’,持续夯实在职党员下沉社区网格服务模式,117个驻在机关和企事业单位党组织、1053名在职党员常态化到社区报到,下沉化解群众急难愁盼问题,开展为民服务262次。”鄂伦春自治旗委政法委副书记韩峰介绍说。

## 靖江税务数智赋能推动营商环境持续优化

打造智慧办税服务厅,加快推进电子税务局建设,拓展“非接触式”办税缴费事项……近年来,江苏省税务部门以“便民办税春风行动”为契机,聚焦纳税人缴费人办税缴费需求,着力构建具有高集成功能、高安全性能、高应用效能的智慧税务。

国家税务总局靖江市税务局按照智慧税务运营中心建设要求,稳步推进税收征管数字化升级和智能化改造。近日,该局充分发挥创新团队作用,通过前期调研、中期建设、后期测试,将政务领域使用的数智员工(RPA)系统运用于税务领域,该系统按照“系统能做的,不要人工做”这一原则,针对部分相对机械化、无需过多人工干预即可完成的涉税事项,通过

数智系统完成一次性事项用户配置及分配,在RPA客户端定时轮询处理,进一步降低人力资源成本,提高涉税业务处理效率。

接下来,靖江市税务局将以此为契机,持续盘活数据存量,用活数据资源,拓展多部门间数据合作,加快推进智慧税务、税费服务、税收监管“三个中心”建设,不断优化税务执法、服务、监管理念和方式。同时,对税收征管制度和岗责流程进行升级改造,努力充分发挥创新团队作用,通过前期调研、中期建设、后期测试,将政务领域使用的数智员工(RPA)系统运用于税务领域,该系统按照“系统能做的,不要人工做”这一原则,针对部分相对机械化、无需过多人工干预即可完成的涉税事项,通过

闫鹏

## 公告

坐落于北京市崇文区大市新胡同旧门牌1号南部,现北京市东城区大市新胡同4号南部的全部房屋已纳入金鱼池二期西土地一级开发项目范围内,该房屋原权利人为张福荣、张福兴、张福旺三人共有,张福兴、张福旺已安置,现张福荣已故,需明确继承人范围并由全体继承人共同确认所有权属。如您依法构成张福荣第一顺位继承人或基于遗嘱对该房屋享有继承权,请您于登报之日起20日内,向项目拆迁人北京市东城区规划和自然资源综合事务中心申报权利。联系地址:北京市东城区大市新胡同15号,联系人:刘先生,联系电话:010-67014971。

2023年8月31日

## 安徽砀山建立“老书记调解室”

为将群众矛盾纠纷化解在萌芽阶段,安徽省砀山县葛集镇创新治理模式,统筹德高望重的离任村干部力量,建立“老书记调解室”,利用离任老书记的工作经验和优势,为当地群众解决操心事、烦心事、揪心事,有效筑牢了矛盾纠纷诉源治理“第一道防线”。截至目前,“老书记调解室”共接待群众20余人次,受理群众意见建议30余条,有效解决矛盾纠纷10余起。“老书记调解室”在让老党员、老干部发光发热的时候,也打通了党建惠民“最后一公里”,切实提升了群众获得感、幸福感和满意度。

戴红梅

## 湖南隆回开展禁毒知识培训

湖南省隆回县近日组织开展县直机关单位禁毒知识培训,授课人员通过通俗易懂的语言,图文并茂普及毒品对个人、家庭、社会的危害,根据真实案例深入浅出讲解禁毒法律法规、戒毒条例,系统讲解当前毒情形势、禁毒方针政策以及工作举措,让大家对禁毒工作有整体性认识。

据介绍,在隆回只要有培训,禁毒知识都是必修课。在学校,禁毒课也成为学校必修。各行业协会的培训中,禁毒知识也是培训“重头戏”。

刘小我

## 鸡西滴道就地解纷力促事心双解

近日,黑龙江省鸡西市滴道区金街花园小区业主代表来到区信访局,反映业主与物业公司因物业费收费标准争议,导致业主拒缴物业费及物业公司运营资金短缺等问题。该局立即联合区信访矛盾纠纷人民调解委员会等部门,多次邀请业主代表和物业公司负责人召开论证会,经多次调解,双方达成调解协议,该起矛盾纠纷得以圆满化解。今年以来,滴道区聚焦群众操心事、烦心事、揪心事,及时就地化解各类信访矛盾,推动“案结事了、事心双解”,切实维护群众合法权益。

岳国栋

## 鹤岗鹤山检察开展司法救助宣传

近日,河南省鹤壁市鹤山区人民检察院在辖区开展以“关注困难群体,传递检察关爱”为主题的司法救助宣传活动。活动现场,该院干警通过悬挂宣传横幅,设置宣传展板、发放宣传手册等多种方式,详细讲解司法救助制度、救助对象及救助范围等内容,耐心回答群众提出的法律问题。此次活动共发放宣传手册600余份,提供法律咨询100余人次。接下来,鹤山区检察院将深入贯彻“应救尽救、应救即救”理念,扎实开展司法救助工作,不断提升司法救助实效。

郭骥 孙建新

## 佛山三水“四源”共治绘就基层治理新“枫”景



广东省佛山市三水区人民法院大塘法庭法官在芦苞镇独树岗村协助调解一起医疗纠纷。

近年来,广东省佛山市三水区坚持和发展新时代“枫桥经验”,传承弘扬“浦江经验”,推行稳源、警源、诉源、访源“四源”治理模式,推动矛盾纠纷源头预防、多元化解,走出一条具有三水特色的基层社会治理新路径,不断提升基层治理效能,推动建设更高水平的平安三水、法治三水。

### 加强稳源治理

#### 构建源头护稳新体系

近日,三水区召开工业园区公共停车位特许经营项目座谈会。会上,区委政法委工作人员督促评估主体落实重大决策社会稳定风险评估机制,指导其针对风险因素采取相应的风险防范和化解措施,进一步完善机动车停车服务收费政策,有效解决公共停车位不足等问题。

为及时发现风险、防范风险、化解风险,该区制定《三水区重大决策社会稳定风险评估实施办法》,针对重大决策事项和重大项目,一律落实社会稳定风险评估机制,

全力筑牢防范化解重大风险“防火墙”。今年以来,共对9个重大项目开展社会稳定风险评估,并逐一制定防范化解方案和措施,有效保障重大工程建设项目顺利推进。

此外,三水区聚焦“事前源头防范预警、事中有效处置化解、事后复盘总结提升”3个重点环节,采取“健全一套机制,建立一张清单,工作一线前移,复盘一体推进”的“四个一”工作法,不断加强稳源治理工作,着力构建源头护稳新体系,全力维护社会大局安全稳定,护航经济社会高质量发展。

### 加强警源治理

#### 打造满意警务新模式

“感谢‘平安厅’局长信箱和治安大队户籍民警,帮助我们快速办理孩子的入户手续,让他可以赶上9月入园上学,真是既高效又便民。”近日,三水区居民韩某将一面写有“急人民之所急,想人民之所想”字样的锦旗送到三水区公安分局“一门式”综合服务大厅户籍窗口。

这是该局以“满意警务2.0”为抓手,千方百计解决群众急难愁盼问题的一个缩影。近年来,三水区公安分局坚持以民意为导向,持续开展“满意警务”工作,将“平安厅”局长信箱、12345热线、涉警信访、110警情、网络舆情5个渠道的民意信息统一归口,组建工作专班跟进处置。同时,推行“渠道收集、精准派发、跟踪督办、快速处置”闭环式管理模式,努力实现群众诉求“件件有回复,事事有回音”。今年上半年,该局“平安厅”局长信箱共收到群众感谢信8封、锦旗6面,答复率、回访率均达98%以上。

警源治理工作开展以来,三水区公安分局聚焦民情民意和民生诉求,坚持科技赋能,健全常态化打击整治机制,着力打造“满意警务”新模式,实现从局部治理到源头防范,从被动“兜底”到靠前治理,从“单打独斗”到多元治理,以治标为主到标本兼治的转变,不断提升群众安全感和满意度。

### 加强诉源治理

#### 探索多元解纷新格局

近日,三水区白坭镇两村发生一起滩涂使用权纠纷,双方当事人就赔偿问题无法达成一致。当地法院提前介入纠纷,联合乡贤调解员在该镇陈氏大宗祠开展矛盾纠纷化解工作。其间,工作人员依托“祠堂+乡贤+调解”模式,从情、理、法三个方面入手,以事实为依据,以法律为准绳,进行耐心细致的调解。最终,两村达成调解协议,该起矛盾纠纷得以圆满化解。

为及时将小矛盾、小问题化解在基层,将大量矛盾纠纷化解在诉前,近年来,三水区坚持“诉前源头疏导、诉中实质化解、诉后综合治理”,积极开展诉源治理工作,着力构建“多元联调治小、和解中心治早”的矛盾纠纷多元化化解新格局。

该区充分发挥党建引领作用,加强基层党组织建设,将法治文化与祠堂文化、

## 平泉推动检察工作高质量发展

近年来,河北省平泉市人民检察院坚持依法能动履职,推动检察工作高质量发展。一是充分发挥政治引领作用,实现党建工作与检察业务深度融合。二是锚定“为大局服务,为人民司法”两个目标,扎实开展法律监督工作,不断提升监督质效。三是强化创新驱动和业务指标驱动,助力检察工作提质增效。四是依托“依法行政+检察监督”“信易凭检”“学思践悟促党建”三项工作机制,推进数字监督模型建设,持续擦亮“泉心护蕾”“泉心护企”等检察品牌。

李娜

## 长阳坚持多点发力治重访化积案

今年以来,湖北省宜昌市长阳土家族自治县以“减存量、控增量、防变量”为目标,狠抓重复信访治理和信访积案化解工作,推动全县信访形势持续平稳向好。该县落实信访工作联席会议制度,由县委书记担任会议第一召集人,统筹协调全县信访工作。同时,成立信访积案攻坚专班,明确化解措施和时限,实行“台账式”销号管理,有效化解一批“骨头案”“钉子案”;落实“未诉先办、接诉即办、专员督办、群众评办”机制,加强矛盾纠纷源头化解,努力将信访矛盾化解在早、化解在小”。

周丽蓉

## 永新全面加强信访问题源头治理

今年以来,江西省吉安市永新县坚持关口前移,全面加强信访问题源头治理。一是狠抓重复信访治理和信访积案化解工作,推动全县信访形势持续平稳向好。二是整合乡镇资源,打造“一站式”基层社会治理平台,为群众提供人民调解、信访接待、法律咨询等服务。三是每月召开一次信访工作联席会议,分析研判,推动解决信访突出问题,努力实现“小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交”的目标。

刘石尖

## 台州椒江法院开展“盛夏执行”行动

为进一步提升执行工作质效,更好保障胜诉当事人合法权益,近日,浙江省台州市椒江区人民法院在辖区开展“盛夏执行”专项行动集中执行行动。行动中,执行干警坚持因案施策,对拒绝履行生效法律文书确定义务的被执行人,依法采取拘传、拘留措施;对不在家中的被执行人,向其家属释法说理,讲明利害关系,敦促被执行人尽早履行义务。行动当日,椒江区法院执行干警共走访被执行人61人,传唤15人,拘留7人,执行完毕案件4件,达成和解3件,执行到位金额300余万元。

黄歆 高琦