



打造民情“聚合地” 架起干群“连心桥” 揭阳搭建平台“短平快准”解决群众诉求

□ 本报记者 章宁旦

近年来,广东省揭阳市坚持把畅通民意表达渠道作为加快推进社会治理体系建设、提升治理能力现代化水平的重要内容,积极打造“急难愁盼我来办”网上群众工作平台,广泛问需、问计、问效于民,“短平快准”解决群众诉求。

据悉,“急难愁盼我来办”网上群众工作平台由揭阳市委宣传部统筹,市委网信办牵头开发,市信访局承办。自2021年11月1日上线运行以来,总访问量超200万人次,注册群众超18万人,收到群众留言31784条,已办结30936条,办结率达97.33%。平台被评选为第九届“粤治——治理现代化”优秀案例,荣获广东“政府治理创新”奖。

留言畅达党政主要领导

榕城区砲台镇埔仔村有人在田间偷窃焚烧废旧电线抽取铜银,导致发生火灾,消防车将其扑灭后又复燃。方圆数里,连续数日浓烟滚滚,恶臭熏天。

有村民通过“急难愁盼我来办”工作平台反映上述问题。揭阳市信访局平台工作组收到留言后立即前往调查,发现村民反映的过火地点为埔仔村附近的国有用地。工作人员认为该村民反映的问题严重影响群众身体健康与财产安全,慢不得、拖不得。揭阳市信访局立即协调榕城区有关部

门联合镇村工作人员对过火现场清理整治,并在该片土地周边加设围栏,同时要求该村加强管控,强化巡查。

“你们守护的除了这里的青山绿水,更有一方天空的清新以及孩子们成长的环境。我万分感激的心情难以言表……”问题解决后,有群众在平台留言道。

据了解,揭阳“急难愁盼我来办”工作平台以微信小程序为载体,合理搭建受理群众诉求的新渠道,实现诉求快速传达、留言事项高效流转处理。

揭阳市信访局有关负责人介绍,该平台以市县两级党政主要领导为留言对象,市、县、镇三级党政部门为具体承办单位,实行“一站式受理、一条龙服务、一揽子解决”,实现留言、交办、回复、审核、督办、评价全覆盖,做到“全平台互通”“全天候互动”“全媒体问政”。此外,群众不仅可以在平台反映涵盖5大类别15个民生领域的热点问题,还可以追踪问题的解决进度以及对结果进行满意度评价,有利于提高群众参与的积极性,形成共建共治共享新格局。

打通服务群众“最后一米”

2022年3月,有群众在“急难愁盼我来办”工作平台留言称,其寻回了走失18年的母亲,但母亲户口已被注销,希望政府部门解决其母亲的户籍,残

疾人鉴定和医保等问题。经平台工作小组的推动,该群众反映的问题在短期内便得到了解决,受到其称赞和感谢。

“揭阳有700多万户籍人口,是粤东人口第一大市。群众每天都可能遇到烦心事、操心事、揪心事,党员干部对群众的诉求回应越及时越到位,群众的满意度就越高,幸福感就越强;反之,一个久拖不决的小问题,就可能叠加成积重难返的大矛盾。”揭阳市信访局有关负责人说,“急难愁盼我来办”工作平台就是在更大范围内了解民意,倾听呼声,让其成为民情“聚合地”,干群“连心桥”。相比其他渠道,该平台的便捷、畅通特点,有助于各级领导更及时了解到原汁原味的民情民意,更加精准地掌握群众关注的热点难点问题,并妥善予以解决和回应。

据介绍,近年来,揭阳各地各部门以办好用好“急难愁盼我来办”工作平台为抓手,坚持“留言必认、有办必果”原则,推动解决了一大批涉及群众切身利益的问题,真正实现了“让数据多跑路,群众少跑腿”的目的,打通了服务群众的“最后一米”,进一步提升了政务服务的效能和质量。

解决群众诉求“短平快准”

为推动群众留言办理工作的规范化、制度化,揭阳市委、市政府结合平台运行实际,研究出台

《揭阳“急难愁盼我来办”网上群众工作平台网友留言办理工作规程》《揭阳“急难愁盼我来办”网上群众工作平台联合会商督办机制》,对平台相关工作作出明确规范。

根据相关规定要求,平台建立了“1,3,5,7,15”快速办理机制:在1个工作日内落实“日清日结”,做到收件即转、当日清空;对政策咨询类留言,在3个工作日内根据办理情况在网上进行政策解答或提供办理指引;对建言献策类留言,在5个工作日内将各单位采纳合理建议情况向网友反馈,鼓励网友积极为经济社会发展建言献策;对一般性网友留言,在7个工作日内回复办理结果;对影响面较大、反映问题集中或办理难度大、需时长的留言,在15个工作日内回复处理进展情况或列入计划情况;同时做好解释说明工作,并承诺办结的最后时限,待办结后回复办结情况。对不宜在网上公开回复的敏感性信息,通过电话、面谈等方式网下回复网友,告知办理情况,并在网上平台对该留言作出回应和说明,形成工作闭环。

据了解,在平台上,群众的每一条留言都会被有关部门干部读到,每一个合法诉求都会由有关部门跟进办理,通过群众留言,各级党政领导可以及时了解群众“急难愁盼”问题,并推动一张张“问题清单”变成“履职清单”,确保群众留言“件件有着落、事事有回音”。

铜陵建立“铜心解纷”综合型平台

“多心合一”实现矛盾纠纷化解“最多跑一地”

□ 本报记者 李光明 范天妍

群众遇上烦心事、揪心事,进一扇门就能找到人管,跑一趟就能办得了事。近年来,安徽省铜陵市坚持建成“集约化”综治中心总体思路,将各级综治中心、信访接待中心、矛盾纠纷联调中心“多心合一”,创新打造“铜心解纷”综合型平台,把渠道整合融汇,资源聚拢成面,构建起矛盾纠纷“大调解”格局,有效破解群众办事“进多扇门,找多个人,跑多趟路”等难题,实现矛盾纠纷一揽子调处,一站式解决。

“三心”融合一体化运行

大厅宽敞明亮,综合引导窗口工作人员接待热情,公共法律服务窗口、信访接待窗口职能明晰,在铜陵市“铜心解纷”平台,群众一进门即可按指引办事,方便又快捷。

为进一步优化空间布局,自2022年12月起,铜陵市委政法委全面推进市县乡村四级综治中心标准化建设,将综治中心、信访接待中心、矛盾纠纷联调中心“三心合一”,统一命名为“铜心解纷”平台。按照1+X模式,建立健全“重点部门常驻、一般部门轮值、涉事部门随驻”工作机制,抽调矛盾纠纷集中的自然资源规划、住建、人社、生态环保等12个行业部

□ 本报记者 赵红旗 □ 本报通讯员 甄炎龙 蔡艺婷

“听证会上,检察官聚焦于范某的行为究竟是正当防卫还是故意伤害这一重点出示证据,讲解法律依据,并充分听取了人们民监督员意见建议,最终在反复释法说理下,大家对检察机关拟作出的不起诉决定表示信服。”近日,面对河南省禹州市人民检察院干警的回访,人民监督员张怀敏说。

张怀敏所说的案件,是《禹州市人民检察院人民监督员监督事项规范化办理工作标准》(下文简称《工作标准》)的具体运用。

“《工作标准》对十种监督方式参与‘四大检察’‘十六业务’监督的具体程序、对接流转等进行了细化。我院据此共组织人民监督员开展监督活动171件次,监督活动检察统一业务应用系统线上办理率100%。”禹州市人民检察院检察长杨鑫伟介绍说,“通过制定系列工作标准,切实解决人民监督员工作中存在的各项问题,让人民监督员真正成为检察官运行制约监督的‘第三只眼睛’,推动人民监督员‘啄木鸟’作用全面发挥,有力推动高质量办好每一个案件,拓宽群众有序参与和监督司法的渠道的要求落到实处。”

哈尔滨双城检察服务非公经济发展

本报讯 记者张冲 近年来,黑龙江省哈尔滨市双城区人民检察院积极打造“党建+非公企业之家”特色检察品牌,与双城区工商联共同制定《包保联系民营企业实施方案》,包保36户规模以上企业并签订《助企联络书》和《征求意见函》,帮助企业解决实际困难,被黑龙江省人民检察院评为全省基层检察院建设优秀案(事)例。据双城区人民检察院党组书记李永志介绍,双城区检察院“党建+非公企业之家”将继续严格贯彻落实《黑龙江省检察机关服务保障民营经济十条措施》,切实为非公经济健康发展提供优质检察服务。

福建屏南法院“抓前端治未病”推动矛盾纠纷源头化解

□ 本报记者 王莹 □ 本报通讯员 林宗瑜

近日,在福建省宁德市屏南县矛盾纠纷调处中心内,9名劳务人员在调解协议上签下了自己的名字。激动之余,他们纷纷握住了工作人员的手:“本来以为这些钱要打水漂了,没想到这么快事情就解决了,非常感谢!”

今年10月以来,屏南县人民法院陆续接收了十余起劳务纠纷案件。经调查,原来是某装饰工程有限公司突然退出屏南市场,导致部分劳务人员的劳务费迟迟不能到账,他们多次催要,却依然没有结果。

考虑到案件涉案人数较多,证据繁杂等因素,

屏南法院将案件委托至屏南县矛盾纠纷调处中心,由特邀调解员参与化解这起纠纷。经过多方努力,特邀调解员联系到该公司法定代表人,向其释法说理,详细分析拖欠工资的不利后果,并当场核对该9笔劳动争议案件,最终,该公司同意分期支付上述9笔劳务费,案件得以顺利调解。

近年来,屏南法院坚持和发展新时代“枫桥经验”,聚焦抓前端、治未病,进一步加强诉源治理,促进基层社会治理从“化讼止争”向“少诉无讼”转变。

今年6月,屏南县矛盾纠纷调处中心依托屏南法院诉非联动中心建立,整合协调县检察院、公安、司法、人社、工会、妇联、侨联等相关单位,实现矛盾纠纷一站式受理、一揽子调处,全链条解决,

从源头上减少纠纷增量,不断降低屏南县万人成讼率。

该中心采用“特聘+特邀+联络员”的模式,由1名特聘调解员、8名特邀调解员和若干名调解联络员组成一支具有专业法律知识、丰富调解经验的综合型队伍,激发调解解纷新动能,实现共建共治。同时,创新推出“法院+村居”综合治理机制、“司法夜调”机制、“法官+半月谈”普法宣传活动,在调解中以案说理,以案释法,在化解矛盾纠纷的同时引导当事人知法懂法。

据统计,屏南县矛盾纠纷调处中心成立至今,共受理矛盾纠纷177件,调解成功149件,调解成功总金额达1293.99万元,有力推动矛盾纠纷源头化解,切实维护社会和谐稳定。



近年来,浙江省江山市公安局主动前移服务阵地,走进企业倾听心声,护航辖区企业高质量发展。图为民警向企业职工收集意见建议。

□ 本报记者 陈东升 □ 本报通讯员 沈天法 摄

湖南浏阳检察能动履职助推经济社会高质量发展

□ 本报记者 阮占江 帅 标 □ 本报通讯员 陈龙才 李剑雄

近年来,湖南省浏阳市人民检察院紧贴浏阳市“项目建设提速年,营商环境提质年”部署安排,以高度的政治自觉,法治自觉和检察自觉能动履职,依法惩治各类破坏市场秩序的犯罪,为实体经济纾困解难,依法维护民营企业和企业权益,以检察力量助推浏阳民营经济稳致远,实现高质量发展。

浏阳市人民检察院一贯之贯彻忠实履行宪法职责,依法平等保护各类企业的合法权益和正常生产经营,为企业发展保驾护航。

对企业管理和生产经营中发生的涉企案件,广泛听取企业和社会各界意见,慎用逮捕和羁押措施,依法纠错容错,尽量不影响企业正常的生产经营。对故意毁坏财物、盗窃、侵害商业秘密等危害企业生产经营、损害企业利益、影响企业发展的各类严重刑事犯罪,依法精准打击,为企业发展保驾护航。

对生产经营类犯罪的涉案企业,浏阳市检察院不止于就案办案,而是积极探索企业合规改革,促进企业合法经营,引导企业在法治轨道上行稳致远。

企业的困难就是工作的着力点,发挥检察职能作用为企业排忧解难是检察责任,也是法定义务。浏阳市检察院不断推进优化法治营商环境三项专项行动走深走实。浏阳市某造纸厂因未经行政主管部门批准,擅自取水并设置入河排污口,被罚款8万元,因受疫情影响生产经营不善,未及时缴纳,被纳入适用限制高消费措施和失信被执行人员名单,企业举步维艰,浏阳市检察院及时介入,并召开公开听证会,在当事人主动缴纳了一部分罚款后协调法院提前将该厂从失信被执行人名单移出。

某模具制造企业在环保设施未验收情况下进行生产,涉嫌行政违法,2022年9月,环保部门作出罚款30万元决定,该企业遂向长沙市政府申请行政复议。浏阳市检察院协同长沙铁路运输检察院一体化办理,通过召开听证会,促进行政争议实质性化解,最终环保部门对模具公司减轻处罚,模具公司撤回行政复议申请。

班子成员联企业、派驻检察助理常驻服务企业大厅办公、检察官进企业……浏阳市人民检察院打出服务民营企业“组合拳”。

为了让市场主体放开手脚,轻装上阵,心无旁骛谋发展,在浏阳市党委统一部署下,浏阳市人民检察院班子成员每人联系一个重点企业。在浏阳市经开区政务中心窗口,浏阳市人民检察院每周四派驻一名检察干警专门接受涉企法律咨询。

针对企业法治需求,浏阳市人民检察院立足自身专业优势,打造专业普法团队,结合办案,开展“检察官进企业”活动,为一些上市企业、重点企业送上法治宣讲服务,发放宣传资料2000余份,提供法律咨询200多次;推出《聚力营商 赢在浏阳——浏“浏”话营商》等保护营商环境系列法治宣传视频。

为树立“人人都是营商环境,案案都是试金石”的理念,在优化法治化营商环境检察“面对面”活动现场,浏阳市人民检察院邀请市人大、政协、经开区管委会以及相关职能部门与园区企业家代表进行面对面交流,解惑释疑,发挥检察职能优势维护和保障民营企业合法权益。

“营商环境没有最好,只有更好,优化法治化营商环境永远在路上。我们将牢固树立法治是最好的营商环境理念,能动履职,一以贯之坚持宽严相济的刑事政策,落实好平等保护原则,强化法治担当,为浏阳经济社会高质量发展贡献检察力量。”浏阳市人民检察院党组书记、检察长罗朝阳说。

威海火炬高技术产业开发区政法系统护航企业发展

本报讯 记者梁平妮 通讯员孙运敏 近年来,山东省威海火炬高技术产业开发区政法系统主动作为,强化对企业末端治理与前端治理的有机结合,找准政法工作与护航县域经济发展的切入点、结合点和着力点,切实帮助企业解难、纾困、蓄能,护航绿色低碳发展。

据了解,威海火炬高技术产业开发区法院充分发挥诉调对接优势,致力为企业纾困解难,以最短时间、最低成本妥善化解矛盾,持续优化法治化营商环境。2023年以来,法院诉前分流涉企纠纷359件,涉案金额近5.5亿元。威海火炬高技术产业开发区检察院将“解决问题”作为“监督权力”“保护权利”的结合点和落脚点,在保护生态环境和平衡企业发展中取得“最优解”,促进案结事了政和。威海火炬高技术产业开发区公安分局立足辖区企业多务工人员多的特点,积极推进基层公安机关综合服务窗口建设,运行“户籍+其他警种业务”服务模式,利用互联网微警务,实现公安政务服务“就近办、一窗办、网上办、自助办”。

据悉,今年以来,威海火炬高技术产业开发区政法系统以政法机关企业大走访活动为契机,先后深入23家企业就治理结构、经营管理、劳动用工等方面开展实地调研及法治体检工作17次,开展减税降费、企业发展、科技创新、人才类等企业政策宣讲26次,助力企业解决问题25个,帮助企业追回经济损失64.5万元,助力企业防范化解法律风险,为企业发展加码赋能添活力。

吉安行政机关负责人出庭应诉率达98.2%

本报讯 记者黄辉 通讯员方楠 记者近日从江西省吉安市中级人民法院获悉,2021年以来,吉安市政府行政机关负责人出庭应诉率逐年上升,至2023年前11个月全市行政机关负责人出庭应诉322件,出庭率为98.2%,创历史新高。

据了解,2021年以来,吉安市政府共受理各类行政诉讼案件2413件,其中一审案件1737件,二审案件676件,案件类型集中于行政处罚、行政征收、行政确认、行政确权、行政强制、行政不作为等六类案件,占一审受案总数的42.27%。3年来,行政处罚、行政协议、行政赔偿(补偿)、信息公开等案件数量上升较快。与此同时,行政给付、行政奖励、职业打假等新型案件亦有所增加。

为此,吉安中院向社会发布《2021—2023年全市法院行政案件司法审查报告》,从执法人员证据意识和事实认定、主动履职和诚信意识、行政机关负责人出庭应诉实效、行政机关败诉重点领域等六方面,分析行政机关在行政管理和行政执法中存在的主要问题,并从切实维护群众合法权益、严格执行行政执法程序等方面,就加强和规范依法行政、助推法治吉安、法治政府、法治社会一体建设提出意见建议。