

以创新举措解锁人民群众幸福密码

改进和创新精神文明建设工作全景扫描

□ 本报记者 朱宁宇

3月24日至28日，拟认定命名的第七届全国文明城市、文明村镇、文明单位和第三届全国文明城市、文明校园名单对外公示。一批工作基础扎实、创建成效突出、群众满意度认可、在全国具有示范作用的先进典型城市名列其中。

翻看时间的坐标，改革开放之初，党中央确定物质文明和精神文明“两手抓”战略方针，作出加强精神文明建设重大部署。作为群众性精神文明创建的龙头工程，文明城市创建在此时代背景下蓬勃兴起。

进入新时代，党中央对精神文明建设进行全面阐释，作出系统部署，党的十八大以来，精神文明建设战线在围绕中心、服务大局中守正创新、提质增效，在服务群众、教育群众中深化拓展、深耕厚植，精神文明建设领导体制工作机制进一步健全完善，各项工作取得历史性成就，发生历史性变革，展现出新气象、焕发新活力。

全面改进创新精神文明创建工作

“整个暗访过程‘不浮出水面’，全程‘都在暗处’，什么时候检查完的我们都不知道！”

“此次评估工作设计了很多接地气的标准，很多创建任务通过日常工作就能干好，这样基层的活就更好干了。”

“现在，不提迎检、不搞突击，我们相信靠常态化工作就能取得好成绩。”

说起第七届全国文明城市创建评估工作，很多基层工作人员都感觉到了与以往的不同。

经过多年实践，全国文明城市评选形成

上接第一版 面向涉税专业服务机构及人员，开展税务师志愿服务活动，举办“执业第一课”，引导其依法执业。

开展诚信经营、诚信纳税正面典型宣传。国家税务总局与中央网信办共同举办“诚信经营诚信纳税——看税收走基层”活动，邀请有关媒体等赴典型企业开展走访和宣传报道，邀请A级纳税人代表分享依法诚信纳税、享受多部门联合激励和税费优惠政策、健康发展壮大的经历，引导纳税人和社会公众增强税法遵从意识。

开展涉税违法案件曝光及以案释法。加大涉税违法案件曝光力度，聚焦重点行业、重点领域、重点人群，常态化曝光涉税违法案件，联合央视及地方主流媒体推出以案释法专题节目，今天还公布5起涉税违法案件，进一步发挥警示震慑作用。

推介高效便捷办税缴费措施。围绕“高效办成一件事”和“便民办税春风行动”，助力小微企业主体发展“春雨润苗”专项行动等，进一步向社会推介各项高效便捷办税缴费措施，更好支持各类经营主体诚信经营、健康发展。组织各级税务机关开展“纳税服务体验师”活动，邀请纳税人缴费人代表、涉税专业服务机构代表、企业财务或办税人员等体验办税服务，收集意见建议，提升服务水平。

此外，国家税务总局还将围绕税收大数据反映政策落实成效和经济运行亮点等开展宣传，稳定社会预期，提振市场信心，更好服务经济社会高质量发展。

上接第一版 一要推动力量入驻。

会议指出，具体由哪些部门入驻，是常驻、轮驻还是以随叫随到等方式入驻，可根据县域实际情况和目前场地情况，实事求是，不搞“一刀切”。

不搞“一刀切”，原则上，调解组织、矛盾纠纷较多领域的行政主管部门、审判机关、法律监督机关和信访部门等要通过多种方式派员常驻，其他重点领域的行政主管部门、群团组织派员常驻或轮驻，有关社会力量等可通过随叫随到、工作联动等多种方式入驻。

要发挥职能作用。

会议要求，党委政法委要发挥牵头抓总、统筹协调、督办落实作用。公安、民政、司法行政、人社、住建、卫健、自然资源、市场监管等行政主管部门要立足本职，抓好本行业领域的矛盾纠纷化解。审判机关、法律监督机关等要依法履职，有力化解矛盾纠纷。

会议指出，要持续推进信访工作法治化。要发挥好工会、妇联组织在劳动权益保障、婚姻家庭纠纷化解等方面的积极作用。要用好法学学会基层服务站，引入心理咨询、公益性社会组织等社会力量，进一步拓宽解纷渠道。

要规范人员管理。

会议要求，各部门要选派业务骨干入驻，并保持人员相对固定。入驻人员行政隶属关系不变，依法承担本部门职能，业务工作接受原单位指导、管理。入驻期间，应遵守综治中心各项管理规定。各地要结合本地实际，研究制定综治中心日常管理制度。

干没干、活动有没有、效果好不好上；首次将暗访和明查分开进行，低扰低感的实地评估方式受到了普遍欢迎；

入户调查问的都是老百姓身边的事，听得懂、好回答，问的时间也不长；采取调取监控录像的评估方式，把交通路口、主次干道等点位的评估全部由线下改为线上，促使基层更把文明交通管理化为日常非常经常。

一项项创新举措，让广大基层工作者既感受到了中央精神文明建设办公室为基层减负的善意和暖意，也感受到了精神文明创建工作反对形式主义的硬度和力度。

创建工作只有拥有广泛的群众基础，才能获得源源不断的发展动力，更加突出基层群众的直接话语权也是此次评估的鲜明特点。据统计，第七届全国文明城市第三次创建评估结果中，429个参加全国统一评估城市的群众满意度平均水平达98.6%，连续3年保持在高位，充分体现了人民城市人民建、人民城市为人民的鲜明导向。

如今，文明创建工作中，群众的声音更有用了，群众的评价更管用了，群众的力量更好用了。评价话语权真正交到群众手中，每一个声音汇成文明建设的“大合唱”。

适应新要求各地不断积极探索

面对改进创新精神文明创建的新要求，各地结合自身实际，不断探索与实践。

四川省成都市将创建指标全面融入城市治理各方面，全过程，率先在全国副省级城市中发起成立社会实践活动促进会，创新“文明实践合伙人”“文明公益大使”“市民观察员”“文明骑手”等市民参与渠道，387万名文明实践志愿者和年均8万余场文明实践实践活动成为城市最风景。结合Citywalk流行趋势，策划开展



近日，江西省宁都县公安局交警大队走进辖区学校开展“交通安全进校园”专题宣传活动，图为民警向青塘镇南堡幼儿园学生讲解交通安全知识。

详列清单指导县级综治中心做好五方面规范化

推进运行机制规范化

推进综治中心规范化建设，硬件建设是基础，运行机制是关键，必须规范运行程序。对此，会议提出四项具体要求：

——要统一受理。

会议要求，通过综治中心的综合受理窗口，“一站式”全量受理群众反映的矛盾纠纷化解等各类诉求，依法受理后向群众发放受理告知单。要运用信息化手段，做到“一案一码”，全程可查询、可追溯，让人民群众随时了解受理、办理进展。

——要分类流转。

会议要求，建立健全与入驻部门业务协同对接机制，由综治中心以派单模式，将受理的诉求分类导入相应受理程序，并向受理部门分发流转交办单，确保每项诉求都“导出”“接得住”，形成“综治中心负责程序性推进，受理部门负责实质性解决”的工作格局。

——要依法办理。

会议要求，各入驻部门要按照矛盾纠纷化解法治化“路线图”化解矛盾纠纷。

对群众反映的事项，要优先安排调解组织和入驻部门先行调解，人民调解、行政调解、司法调解和行业专业性调解联动，提升调解成功率。

对符合条件的劳动人事争议、民商事合同争议等，根据群众意愿，及时交由入驻的仲裁机构处理。

与行政管理活动密切相关的民事纠纷，相关行政主管部门要依法作出行政裁决。要积极推动入驻的司法行政机关、依法拓宽行政复议受案范围，推动符合条件的行

政争议通过行政复议的方式解决。

对当事人提起诉讼的，入驻的法院人员要做到“有案必立、有诉必理”，符合简易程序条件的，可以通过入驻综治中心的速裁法庭现场开庭审理。

对二审后不服的，要引导当事人依法提出再审申请，依法向检察机关提出法律监督请求。

对于《信访工作条例》规定的受理事项，无法导入上述程序且当事人坚持信访的，信访部门受理后转交有权处理的机关、单位，通过信访程序依法办理。

上述群众反映的事项办理完毕后，由受理部门向当事人发放办理结果告知书或相关法律文书，并及时反馈所入驻的综治中心。

——要闭环管理。

会议要求，综治中心要跟踪掌握矛盾纠纷化解情况，配合受理部门做好教育疏导、困难救助、风险评估等工作，做到案结事了人和。

推进督办落实规范化

综治中心作为工作平台，重点是要在各级党委领导下，在党委政法委统筹协调下，加强督办落实。对此，会议提出以下两大督办重点：

——要督办程序。

会议指出，要督促每个矛盾纠纷都严格按照“路线图”依法办理，全程掌握矛盾纠纷走到了哪个程序，该程序处理所用时间，当事人是否认可，是否需要流转到下一个程序，特别是对那些穷尽各类法律手段后仍不

满意的事项，要作为督办重点，督促有关部门、属地依法落实化解责任。

会议强调，要根据不同矛盾纠纷化解方式的法定办理时限，科学设置工作节点，及时对相关入驻部门提醒、督促、催办，确保按时保质化解到位。

——要督办效果。

会议指出，综治中心的工作做得怎么样，主要看群众反映的问题到最后解决多少件、多少件没解决、多少件流转到诉讼、诉讼后有多少件仍然没解决。

会议强调，综治中心要对入驻部门应受理未受理、应办未办、应追贵未追贵、应处置未处置等问题及时纠正、重点督办。

智慧赋能 群众诉求能便捷办

在拓展新时代“枫桥经验”的实践路上，广西注重改革创新，数字赋能，探索矛盾纠纷多元化化解智慧手段。

今年1月1日，《广西壮族自治区多元化化解矛盾纠纷条例》正式实施，为广西各级综治中心进一步规范和促进矛盾纠纷的多元化化解工作提供了法律依据。

在实践中探索，在探索中创新。

“综治中心要有‘一盘棋’意识，抓好矛盾纠纷调处闭环。”崇左市委政法委员会黄肖梅表示，崇左市、县、乡、村四级“一站式”综治中心和矛盾纠纷调处化解中心100%建成并投入使用。部分沿边乡镇还组建矛盾纠纷调处工作专班，为客商、边民和涉外人员提供法律咨询，矛盾纠纷调处等服务，对简易矛盾纠纷、复杂矛盾纠纷、疑难矛盾纠纷实行“三级调处”，推动矛盾纠纷“清仓见底”。

北海市各级综治中心融合“AI技术+调解”模式，建立“发现登记—分析研判—风险评估—分流交办—化解处置—动态管理—跟踪回访”矛盾纠纷闭环办理机制。2024年，北海市线上线下排查矛盾纠纷26304起，闭环联动化解24799起，办结“骨头案”“钉子案”1219件，实现部门联动2060次。

只有预防到位，才能防止矛盾纠纷累积和爆发。

广西坚持以综治中心为依托，建立群众诉求表达线下办理通道和信息化平台载体，搭建群众急难愁盼问题解决的直达直办信息平台，推进各类诉求直诉直办、即诉即办、限时办理，先后推出“营商广西·桂在便利”，信访诉求“一

“Citywalk看文明”市民阅读活动，邀请“两代表一委员”、热心市民、本地“大V”等漫步成都街头，感受烟火气、成都味、文明范。

2024年3月，山东省济南市启动“我的城市我家 文明泉城我先行”主题活动，号召1000万泉城市民从小事做起，养成文明习惯。一年后，这场行动成效显著，形成了“人人参与、人人尽责”的良好局面，市民的“微行动”凝聚起文明的“大能量”。此外，济南还用“人情味”化解治理难题，在维护城市秩序的同时满足群众对日常经营消费和城市“烟火气”的需求，巧用“地图思维”在全市设置258处便民疏导点，共辐射437个社区，惠及149.6万市民。执法队伍不再是刻板的管理者，而是城市文明的守护者和

服务者。

在创建第七届全国文明城区过程中，北京市怀柔区创新性地成立两个专班。党建引领精细化治理专班聚焦社区（村）环境秩序脏乱、农集贸市场秩序不规范、“门前三包”责任落实不到位、不文明交通、基础设施脏污破损、背街小巷治理、不文明养犬七项城市管理的短板弱项，推动问题发现、协调、整改、督促，实现未诉先办、主动服务；党建引领在职党员参与社区治理工作专班，精心构建了73家区直机关单位党组织与36个社区之间的包联网络。自专项行动开展以来，全区19680名党员回社区（村）报到，其中回社区报到人数为1.6万余人，6800余人认领第一楼门长，实现全覆盖。

从“面子”到“里子”实现脱胎换骨，从“颜值”到“气质”得到整体跃升。随着文明创建活动不断推进，社会的文明程度和百姓的生活品质显著增强，全社会的文明风尚赓续传承，文明之光映照社会，文明风尚浸润人心。

锲而不舍落实中央八项规定精神

安徽省委政法委员会全体会议强调 确保学有质量查有力度改有成效

本报讯 记者范天娇 近日，安徽省委政法委员会2025年第一次全体会议召开。会议要求，扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，立足政法工作实际，坚持“学”字当头、“查”字为要、“改”字落脚，做到开门搞教育，在纠治“四风”上环环相扣、步步深入，确保学有质量、查有力度、改有成效。安徽省副省长、省委政法委员会书记、省公安厅厅长覃卫国出席并讲话。

会议强调，要深入落实整治形式主义为基层减负若干规定，以高质量调查研究引领高水平成果转化，进一步精简文简会，优化“督导检查”等工作，推动减负与增效相统一。要坚持党性党风党纪一起抓，正风肃纪反腐贯通，严格执行防止干预司法“三个规定”，严肃整治“旋转门”“逃逸式辞职”和法律咨询服务机构经营乱象，严惩执法司法腐败，打造过硬政法铁军。

会议要求，立足建设更高水平的法治安徽，深化执法司法突出问题整治，把群众和企业反映的“痛点”作为工作的“靶点”，系统整治执法司法不作为、乱作为、不文明等顽疾，坚决纠治乱收费、乱罚款、乱检查、乱查封等问题，依法推进柔性执法工作，完善可执行、可检查、可追溯的执法司法监督体系，在遵循法理中彰显公平正义，在卿清事理中化解矛盾纠纷，在讲求情理中传递法治温度，全力推动全省政法工作稳中有进、提质增效。

湖南省公安厅召开动员部署会 推动学习教育走深走实见行见效

本报讯 记者阮占江 帅标 近日，湖南省公安厅召开深入贯彻中央八项规定精神学习教育动员部署会。厅党委副书记、常务副厅长周赛保主持并讲话。

会议强调，要提高政治站位，增强政治自觉，切实把思想和行动统一到党中央关于开展学习教育的决策部署上来。要准确把握党中央开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育的重要性，准确把握公安机关深化作风建设取得的成效和不足，准确把握作风建设与政治建警的关系。

会议强调，要聚焦目标要求，坚持高站位高标准高质量开展好学习教育。这次学习

四川省司法厅党委党建领导小组会议要求 细化任务清单一体推进学查改

本报讯 记者马利民 近日，四川省司法厅党委党建领导小组召开会议，安排部署深入贯彻中央八项规定精神学习教育工作。为确保学习教育工作全面落实，四川省司法厅党委组织处、政治处、督察处、机关党委等部门制定工作计划，细化7个方面18项任务清单，一体推进学查改。

会议强调，要抓实深学细学，深化“第一议题”制度，举办领导干部读书班，开展党委理论学习中心组学习，并将学习教育内容纳入“三会一课”、主题党日、纳入警院政工、政治轮训、警衔培训等重要内容，切实拧紧思想“总开关”。要抓实问题查摆，充分运用纪检监察、巡视巡察、审计监督、

信访反映等途径，全面深入查找存在的问题，深化警示教育，深刻检视剖析，切实找准问题“病灶源”，要抓实集中整治，列出问题清单，逐项细化整改措施，及时整改到位，及时总结推广好经验好做法，形成标志性强、整改成果、切实打赢“攻坚战”。要抓实开门教育，通过多种方式广泛征求群众对贯彻中央八项规定及其实施细则精神的意见建议，推动解决群众急难愁盼问题，切实增强群众获得感。

为确保学习教育各项任务能够全面落实见效，会议要求所属各级党组织压实领导责任，强化分类指导，注重统筹兼顾，加强宣传引导，确保学习教育不走过场、取得实效。

解纷“终点站”服务“桥头堡”

上接第一版 按照“有机编制、有固定场所、有配套制度、有职责职能、有经费保障、有信息化支撑平台”原则，全区14个地级市和111个县（市、区）都建有综治中心，在易地扶贫搬迁人口规模达800人以上的145个安置区单独设立综治中心，确保综治中心有地方、有条件实战运行。

2024年，全区依托各级综治中心排查矛盾纠纷6万余件，调解成功率达97%以上，办理行政复议事项1.52万件、法律援助案件5.23万余件、仲裁案件3.89万件。

智慧赋能 群众诉求能便捷办

在拓展新时代“枫桥经验”的实践路上，广西注重改革创新，数字赋能，探索矛盾纠纷多元化化解智慧手段。

今年1月1日，《广西壮族自治区多元化化解矛盾纠纷条例》正式实施，为广西各级综治中心进一步规范和促进矛盾纠纷的多元化化解工作提供了法律依据。

在实践中探索，在探索中创新。

“综治中心要有‘一盘棋’意识，抓好矛盾纠纷调处闭环。”崇左市委政法委员会黄肖梅表示，崇左市、县、乡、村四级“一站式”综治中心和矛盾纠纷调处化解中心100%建成并投入使用。部分沿边乡镇还组建矛盾纠纷调处工作专班，为客商、边民和涉外人员提供法律咨询，矛盾纠纷调处等服务，对简易矛盾纠纷、复杂矛盾纠纷、疑难矛盾纠纷实行“三级调处”，推动矛盾纠纷“清仓见底”。

北海市各级综治中心融合“AI技术+调解”模式，建立“发现登记—分析研判—风险评估—分流交办—化解处置—动态管理—跟踪回访”矛盾纠纷闭环办理机制。2024年，北海市线上线下排查矛盾纠纷26304起，闭环联动化解24799起，办结“骨头案”“钉子案”1219件，实现部门联动2060次。

只有预防到位，才能防止矛盾纠纷累积和爆发。

广西坚持以综治中心为依托，建立群众诉求表达线下办理通道和信息化平台载体，搭建群众急难愁盼问题解决的直达直办信息平台，推进各类诉求直诉直办、即诉即办、限时办理，先后推出“营商广西·桂在便利”，信访诉求“一

县一码”等一批“不打烊”诉求表达平台，让群众有话处说、事有处办。

广西各级综治中心坚持“应调尽调、能调尽调”理念，做好人民调解，做实行政调解，做强司法调解，做优行业性专业性调解，发挥村规民约、家风家教在矛盾纠纷调处中的积极作用，最大限度将矛盾纠纷化解在诉前、访前，确保矛盾纠纷排得出、接得住、调得好，实现“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”。

强化保障 群众有困难合力办

乡镇综治中心虽小，却事关千家万户。“真是太感谢你们了！”去年12月的一天，家住贵港市港北区的小良独自外出玩耍时迷路走失。贵港市公安局港江派出所民警巡逻时发现，小良无法说清父母和家庭相关信息，民警立即联动综治网格员，在网格员、社区干部和网格员的共同努力下，孩子被顺利送回家中。

近年来，贵港市创新推行综治网格与警务网络双融合机制，将社区警务深度融合社会治安综合治理网格中，打造双网融合共治体系，实现网格治理专群结合、优势互补、减负提质。

“基层工作往往是‘多网’并立，‘网格+警格’双格融合模式，有效解决了各类治安难题。”贵港市公安局治安支队支队长覃雨霖介绍说，“双网融合有效防范化解政治安全、社会治安、社会矛盾、公共安全、网络安全‘五类风险’，实现网格员‘人熟、地熟、情况熟’与警格民警‘懂法、懂防范、懂治理’优势互补。”

同时，广西各地还不断强化力量保障，拓宽调解员选聘渠道，聘请退休政法干警及律师、公证员、法律服务工作者等专职调解员，挖掘本地热心公益、善于调解的“田秀才”“土专家”充实调解队伍。全区1.8万个公共法律服务平台解决了5300万群众的法律所需。

全区各地综治中心强化法院、检察院、公安和司法行政等政法力量统筹，在做好诉讼服务、检察服务、法治宣传的同时，调动心理咨询服务、首席法律咨询专家、律师、“两代表一委员”等社会力量参与，合力解决群众诉求，调处化解矛盾纠纷，防范应对各类风险，有效防止“民转刑”“刑转命”案件发生。