

用好“源头活水” 破解信访“密码”

深圳市福田区巧做“加减乘除”，创设“三室一厅”家庭融合式机制化解信访矛盾纠纷

□ 尹道振

党的十九大报告指出了我国社会主要矛盾的新变化。从信访视角看，人民群众对党和政府的诉求领域日益扩大、利益主体日益多元、诉求方式日趋多样、解决诉求期待日趋强烈。深圳市福田区信访局认真贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，积极探索信访机制改革创新的有效路径，在区、街道人民来访接待厅(场所)设立访前法律工作室、心访工作室、人民调解室，并逐步向社区延伸覆盖，巧做“加减乘除”，以“三室一厅”家庭融合式机制推动化解各类矛盾纠纷，切实维护群众合法权益，维护社会和谐稳定，为福田加快“双区建设”保驾护航。

坚持“法治信访” 优化服务做“加法”

福田区坚持以改革创新思路突破阻碍发展的藩篱，探索新路。在信访机制改革上，运用法治思维和法治方式，以“法治信访”解决信访突出问题，将“访前法律工作室”作为来访群众首选，深化“人民满意窗口”建设，从窗口首关厘清事项，依法分类、引导预期，以精细的“服务+”实现信访体量减少、违法上访下降、信访工作由乱到治。

优化访前法律团队。从2014年8月开始试点，到2018年全区铺开，福田区通过引入并不断优化专业法律服务团队进驻区、街道人民来访接待厅(场所)，为来访群众提供优质、便捷、免费的法律服务，关口前移及时就地化解信访矛盾。

建立访前分类机制。深入推进依法分类处理信访诉求工作，制定印发《福田区依法分类处理信访诉求工作机制(试行)》，完善“诉访分离”清单。

开展访前甄别指导。访前律师根据信访事项分类，解释并告知信访人“能否办理”；根据信访事项分类确定解决诉求的责任归属，并通知信访人“如何办理”。

细化维权服务。对属涉法涉诉类事项的，由访前律师给予清晰的法律指引和咨询服务，指导信访人通过合法渠道解决问题，做到维权方向明确、维权方式明确、维权预期明确。

优化调解引导。对于当事人不愿意走法律途径而自愿申请人民调解解决的，由“人民调解室”依法及时搭建平台组织调解，并引导其进行司法确认，固定调处结果，以法治信访推动案件有效办结。近3年来，全区11个“访前法律工作室”共疏导群众来访事项13,260件，涉及来访群众63,771人次。其中，3556件进入信访程序，7891件涉法涉诉事项中的7271件成功疏导并分流至诉讼、仲裁、行政复议等法定途径，疏导成功率达92.14%。

坚持“效能信访” 解决诉求做“减法”

福田区坚持问题导向、需求导向，强化底线思维、综合施策，依托多元共治网络，多措并举，形成合力，压减时间提效率，降低成本提效能，努力实现群众合法利益最大化。

提高“访转网”效能。在来访接待场所张贴国家、省、市网上信访投诉平台网址和二维码，引导和帮助来访群众通过终端设备在网上反映信访诉求，并在线查询、跟踪及评价办理流程 and 结果，让“数据多跑路，群众少跑腿”。今年1月~10月，共处理网上信访事项5828件，占全部信访事项的90.37%，同比提升200.72%。

压缩即收即办时间。对于普通转送件要求3天内转送，5天内出具受理



访前法律工作室律师为上访群众进行案例分析

告知、30天内办结，压缩解决群众诉求的时间，大大缩短信访件办理周期。

创新接访下访模式。福田区领导干部带头采取“定点接访、重点约访、带案下访、定期走访”等方式到挂点街道、社区定期走访，了解社情民意，面对面听取群众诉求；接待厅实行“1+1+1+N”接访模式，信访干部、心理咨询师、访前律师和若干责任部门联合接访，及时就地解决信访问题，减少因程序流转而增加问题处理时间，确保快速有效解决群众合理合法诉求。今年1月~10月，区和部门、街道领导干部累计接访下访50余次，推动信访矛盾化解100余宗；纳入满意度评价的信访件中，群众满意率达95%，连续两年达到90%以上。

完善信联会议制度。充分发挥区信访联席会议协调功能，强化部门联动协作，针对重点突出的信访问题开展集中攻坚，有效化解矛盾，压缩工作成本，高效处理重大信访问题。

突出矛盾预防排查。在做好送上门来的群众工作的同时，坚持“走出

去、沉下去”，建立区、街道、社区三级矛盾排查机制和定点联系群众制度，立足抓早抓小抓细，对于苗头性、倾向性问题及早介入、及时处置，把矛盾化解在初始阶段、化解在萌芽状态。今年1月~10月，共排查基层矛盾纠纷380余件，第一时间调处化解296件，调处成功率达到77.89%，成功化解一大批突出信访矛盾纠纷。

坚持“温情信访” 情感温度做“乘法”

针对部分来访群众因长期困于信访问题不能自拔，或心理不平衡坚持无理要求或过激上访等情况，以及信访工作者自身工作压力现状，福田区坚持以心理疏导为抓手，赋予信访工作应有的情感和温度。

延伸触角广覆盖。认真总结2019年4个试点工作经验，今年5月，在区人民来访接待厅、区金融专班和10个街道办全面设立“心访工作室”并派驻心理咨询师，采取“心访”与“信访”相结合的方式对信访群众开展心

理疏导服务，制定《福田区心访工作室工作机制(试行)》，明确心理咨询师的职责和工作流程，确保“心访”工作规范到位。

全程跟进无缝隙。每个“心访工作室”开展访前、访中、访后三个环节的心理疏导，通过“倾听与共情”建立信任关系、“发现与解释”调整认识偏差、“引导与强化目标”推动行为转化、访后“一对一”心理辅导与援助，有效降低情绪化行为在信访工作推进中的阻力。

多种形式暖民心。心理咨询师采取带案下访、案件回访、专案跟踪等多种形式深入社区，走访群众，倾听民声，开展多种形式的送温暖进社区、进工业园区等活动。

心理健康双提升。针对部分信访人情绪激动、思想偏执、抵触心理与逆反心理比较严重的情况，引导来访人填写《健康关爱表》，对来访人的心理健康状况进行初步判定、分类处理；同时，由驻点心理咨询师通过开展“一对一”心理咨询和心理健康知识讲座、减压沙龙等方式，帮助信访工作者舒缓压力，提高沟通能力和技巧。自今年5月“心访工作室”全面铺开以来，各驻点“心访工作室”共接待来访群众4402人，其中安抚情绪激动群众1901人，受理访前心理咨询287人，成功参与调解信访案件454件，疏导分流涉法涉诉案件至法定途径387件。同时，为信访工作者提供个体心理疏导70人次，开展团体心理健康辅导培训服务153人次，真正打造了“温情信访”的暖心形象。

坚持“责任信访” 化解难点做“除法”

福田区针对各类困于政策、历史、心理等原因而长期难以解决的案件，

坚持“三到位一处理”原则，集“三室”“三级”(区、街道、社区)合力，消存量、遏增量、防变量、提质量，积极治理重复信访、化解信访积案，构建起一套集领导包案、案审机制、系统办理和信访救助“四位一体”的攻坚模式，化解各类信访矛盾纠纷。

力拔“钉子案”。每年梳理一批重点案件，通过区、街道、职能部门领导包案工作机制，以“一案一专班，一案一对策”集中研究化解矛盾纠纷，有效化解多起重复的“钉子案”。

敢啃“骨头案”。依托深圳市信访案审机制，组织“三室一厅”和职能部门各方力量，成立专案工作组，重新厘清事实、法律关系，重新启用调查程序，妥善化解诉求无理导致“案结事未了”的“骨头案”。

勤钻“荆棘案”。以“分级办理、重点攻坚”工作思维，坚持程序性、实体性工作“双管齐下”，分类研究办理系统重点件，有效调处关乎群众切身利益、涉及社会突出矛盾的“荆棘案”。

善解“无头案”。组织协调民政、妇联、慈善会等职能部门、社会组织，运用多种信访救助方式，发挥信访救助兜底性作用，辅之以心理慰藉、法律告知，妥善解决难以划分、落实责任主体的“无头案”。

近3年来，福田区已成功化解“钉子案”129宗，化解率达59.72%；成功申报市案审解决“骨头案”2批6宗；处理重点交办、督办系统件“荆棘案”325宗，按期办结率100%；依规按政策进行信访救助9人解决“无头案”。

截至今年10月，福田区信访工作形势明显好转，实现“三降”：集体访数量明显下降，到市、区集体访254批1983人次，同比批数下降48.89%、人次下降83.57%；重复访占比明显下降，到区重复访事项202批596人次，重复访率占比32.53%，同比下降15%；缠访闹访行为次数下降，区、街道人民来访接待厅(场所)未发生一起缠访闹访等极端事件。

(本文配图由福田区信访局办公室提供)

筑梦“童心港湾” 关爱留守儿童

河北滦平县牢牢把握“选、建、管、用、联”，推进5个“童心港湾”建设试点落地实施

“童心港湾”是共青团中央在村级层面开展的关爱留守儿童项目，在全国留守儿童比较集中、具备一定工作基础的12个省43个县113个村试点先行。河北省滦平县是国家级贫困县，毗邻北京，县内居民多在北京务工，留守儿童数量逐年增多。据不完全统计，县内现有留守儿童1536人。为做好农村留守儿童的关爱保护工作，滦平县牢牢把握“选、建、管、用、联”5个关键字，稳妥推进共青团中央5个“童心港湾”建设试点落地实施，着力打通关爱留守儿童“最后一公里”。

把握好“选”字这一前提，广泛调研，靠前沟通。“童心港湾”试点工作能否落地落实，选好项目村是前提，选好“童伴妈妈”是关键。滦平县超前谋划，围绕建设点选址、“爱心妈妈”选配、阵地建设和活动开展4个方面深入调研，有针对性地选取了5个留守儿童较为集中、镇村两级意愿强烈、场

地上有打造空间、公益志愿服务有一定基础的村作为项目村，并高标准选配“童伴妈妈”。目前，与项目地镇村座谈交流12次，线上线下培训“童伴妈妈”14次，5个试点镇村两级高度关注和支持“童心港湾”工作，“童伴妈妈”各司其职，工作常态化开展。

把握好“建”字这一基础，阵地联动，规范标准。试点工作开展以来，本着摸石头过河的想法，选取了工作基础较好的一个村进行率先打造，人财物等优先进驻，试验运行。试点村探索出与党建阵地形成联动，硬件配置要环保舒适、满足孩子共性需求，装修要统一规范、功能分区合理、凸显共青团元素等经验后，其余4个村立即跟进推动，两个月内5个高标准“童心港湾”顺利建成并投入使用。目前，5个“童心港湾”覆盖留守儿童400余名，团中央、全国青马班、团省委、新疆巴音郭楞蒙古自治州四级优秀团干部

先后前来观摩调研。特别是阵地建在村部，形成了党团阵地联动效应，更多村民因为“童心港湾”项目了解共青团、认可共青团。

把握好“管”字这一重点，建章立制，强化督导。“童心港湾”运行以来，按照管好“人财物”这一要求，严格落实《童心港湾安全管理制度》《童伴妈妈职责》等制度，实行“童伴妈妈”量化评比机制，按照每月集中培训1次、活动指导1次、观摩互评1次、点评量化1次的频次，激励“童伴妈妈”之间比学赶超，提升关爱服务质量。同时，及时了解留守儿童底数、家庭需求、人员动向，对留守儿童实行分类动态管理。截至目前，“童伴妈妈”实地家访、校访、电话访、网络访1300户次，参与家长、老师500余人次，确保对留守儿童知根知底，严管厚爱。

把握好“用”字这一核心，精准服务，务求实效。根据各村留守儿童需

求实际和特定时间节点，本着将共需性活动做经常、个性化需求活动做出特色的原则，建立了“服务菜单”，在特定时间节点和日常开放过程中先后联合检察院、公安局、碧桂园集团以及“爱心大使”和青年志愿者60余人次，开展思想引领、感恩教育、防性侵教育、安全教育、心理教育、送课下乡、健康义诊、捐赠慰问、团检护航等活动70余场次，服务留守儿童2100余人次，“读书圆梦”“港湾圆梦”“小小朗诵家”等活动受到孩子们的一致欢迎。特别是疫情期间，组织“童伴妈妈”开展精准摸排、精准送教和精准服务“三个精准”活动，受到留守儿童及家长的一致好评。

把握好“联”字这一优势，整合资源，提档升级。滦平县发挥外联优势，整合三种资源，助力“童心港湾”建设提档升级。一是积极整合党政资源，与县级职能部门阵地联动、队伍联动、活动联动，启动关心关爱留守儿童“情暖童心”活动品牌，关心关爱留守儿童工作受到社会各界更多关注。二是积极整合社会资源，外联人民日报社、中国青年发展基金会、河北慈善联合基金会、密云团区委、碧桂园集团等爱心单位和组织，为“童心港湾”捐赠钢琴5架、电暖气20台、防疫物资500余套、各类图书近万册，发放助学金89人，圆梦“微心愿”220人。三是积极整合志愿者资源，创新“爱心大使”制度，涵盖领导干部、警察、医生、教师、企业家等各行各业39人，“爱心大使”和青年志愿者在周六日发挥自身所长，配合“童伴妈妈”开展活动，切实为孩子们带来温馨与快乐，也让外出务工父母感受到党委政府的关心和帮助。

(滦平县委改革办供稿)

甘肃永靖： 黄芪产业助增收

近年来，甘肃省临夏回族自治州永靖县积极调整优化农业结构，采取“龙头企业+合作社+农户+金融保险”模式，发展黄芪中药材产业，不断扩大黄芪种植面积，进行黄芪深加工，打造黄芪收储加工基地，延伸产业链条，吸纳农户就近就地务工，带动农户稳定增收。图为工人在永靖县有机黄芪收储加工基地加工黄芪切片。

新华社发(史有东 摄)



地方传真

山西出台最严“特别规定”遏制煤矿事故 煤矿发生较大事故一律提级调查

本报讯 记者孔社报道 为遏制煤矿事故发生，维护矿工生命财产安全，山西省制定出台的《山西省加强煤矿安全生产工作的特别规定》(以下简称《特别规定》)于2020年12月1日起施行。

按照《特别规定》，煤矿生产建设工程未经批准，或者未按批准的初步设计、施工组织设计、作业规程施工等13种情形，将一律依法停产整顿；煤矿违规开采各类煤柱，图纸作假、隐瞒采掘工作面，拒不执行停产整顿指令等3种情形，将比照事故调查处理。

《特别规定》明确，煤矿发生较大事故一律提级调查；生产矿井发

生较大以上事故必须按要求进行智能化改造；省属国有企业控股煤矿发生较大以上事故的，责令煤矿上一级公司总经理就地辞职，并严肃追责；发生重大以上事故的，责令煤矿上一级公司董事长(执行董事)、总经理就地辞职，并严肃追责。

今年以来，山西省煤矿安全生产形势总体稳定，但稳中有险、稳中有忧。特别是进入10月份以来，全省连续发生3起较大煤矿事故，安全生产形势严峻。《特别规定》从矿井设计、生产布局、灾害治理、现场管理、责任追究等方面提出严厉措施，对煤矿严重违法、冒险作业等行为将依法从严处置。

吉林全面启用道路运输电子证照

9种证件实现证照电子化管理

本报讯 记者王也报道 吉林省政府新闻办公室近日召开发布会，对《关于启用道路运输电子证照的通知》进行发布解读。

据介绍，实现证照电子化管理的道路运输证件共有9种，包括道路运输经营许可证、网络预约出租汽车经营许可证、道路危险货物运输许可证、放射性物品道路运输许可证、道路运输证、网络预约出租汽车运输证、道路运输从业人员从业资格证、网络预约出租汽车驾驶员证、巡游出租汽车驾驶员证。

自11月12日起，吉林省正式启用道路运输电子证照。道路运输经营者及从业人员在办理道路运输新增、变更、补证、换证等业务时，通

过“互联网+道路运输政务服务系统”可自动生成道路运输电子证照。道路运输从业资格证可通过“吉林省网上办事大厅”“吉事办”微信小程序和移动端客户端、“互联网+道路运输政务服务自助服务端”在网上认领。外省从业人员在吉林省申请办理道路运输从业资格证，需要通过“互联网+道路运输政务服务自助服务端—从业资格自助服务端”上传照片后认领。

道路运输电子证照和纸质证照具有同等法律效力。道路运输经营者及从业人员在办理道路运输管理业务或接受监督检查时，凡是已实现电子亮证的，出示道路运输电子证照即可。