

奋进新时代 书写新篇章

——深圳市福田区信访局“关口前移”解决群众“急难愁盼”工作纪实

□ 尹道振 方 飞

近年来,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及习近平总书记对信访工作作出的一系列重要指示批示精神,按照区第八届党代会提出的“群众的事再小也是大事、对群众再好一点都不为过、办好群众的事是全区的事”三个群众观和“格局制胜、创新制胜、品质制胜、实干制胜”四个工作理念,不断深化信访工作制度改革,率先探索在全市创立重点信访案件“三到位一处理”审核机制,全力推进信访工作“关口前移”,按下历史积案化解和重点人员稳控“快进键”,跑出福田“我为群众办实事”“加速度”,48宗信访积案得到切实解决,2021年实现了“三个不发生”和辖区群众进京“零非访”目标。截至12月9日,全区共受理群众诉求25,521宗,化解25,178宗,化解率98.66%。

“首善之区要打造首善信访、推行首善治理。信访维稳是社会稳定发展的重要基石,实行关口前移、源头治理,确保各种不稳定因素的早发现、早介入、早处理,是解决群众急难愁盼的最佳途径,对于做好新时代信访工作具有十分重要的意义。”福田区信访局负责人表示。

关口前移 确保矛盾纠纷“早发现”

福田位于深圳中心区,面积78.66平方公里,人口约220万,区位优势,行政机关多、市场主体多、户籍人口和空挂户多、金融机构和总部大厦多,仅金融机构占全市70%,社会环境复杂,导致福田区信访案件企高不下,社会矛盾从以往较单一的以经济利益为中心,逐渐走向各种利益交织叠加为特点的新常态,极易引发群体性事件。

福田区信访局坚持问题导向、需求导向,坚持关口前移、预防为主,把工作重点从事后处理转到事前排查化解,发挥便民服务网络和信访“一线工

作法”“突击队”的作用,对重点案件“主动出击、超前处置、稳控为先、化解为重”,对重点人员实行“一人一案、一案一策”,落实领导包案责任,重点案件提级包案,重点任务提级办理,主动帮助基层解决难题,维护好群众合法权益。

接访阵地地下移,妥善处理辖区突出矛盾纠纷。2021年5月18日,赛格广场大厦出现有感振动,福田区信访局第一时间启动应急响应,组织物业管理方立即对大厦内人员进行有序疏散,制定专项信访保障方案,对大厦实行封闭管理。并派出3名接访人员常驻接访点做好接访处置工作。在专家的建议下,大厦实施桅杆拆除工程,修复结构局部累积损伤,以保障大厦可继续使用。7月底,大厦楼顶塔吊已经安装完毕,同步开展损伤修复工程。

重点领域前移,专班运作高效化解群体事件。福田区信访局找准问题差距,积极协调各方,形成齐抓共管的矛盾纠纷排查化解机制。2021年8月,某公寓小区开发商与业主因租售价格变化发生一起300多人的业主聚集闹事群体事件,福田区信访局提前预警,主动提前介入,第一时间出动突击服务队到达现场处置,维持秩序,防止事态升级,并组织属地街道、社区等部门召开协调会,当天事件得到平息,妥善解决。

纠纷预警前移,及时研判辖区不稳定因素。福田区信访局结合辖区实际,针对性开展工作,深入辖区全面排查辖区内诱发纠纷的不稳定因素,及时了解掌握各类信息和群众反映的各种矛盾问题,摸排可能引发的各类上访案件,并进行认真梳理,做好稳控化解工作,切实提高管控力度,将矛盾纠纷解决在萌芽状态。

深化制度改革 破解信访工作难题

为解决信访治理领域突出问题,福田区信访局在市信访局精心指导和区委、区政府正

确领导下,坚持全面深化改革,构建解决人民内部矛盾的新体系,改革探索信访工作制度,率先在全市创立重点信访案件“三到位一处理”审核机制,把信访制度优势切实转化为解决信访问题、化解突出矛盾的社会治理效能,使人民群众从信访制度改革中普遍得到实惠。该项制度改革实施以来,解决重复信访案件334宗、“钉子案”“骨头案”48宗,经办信访救助案件11宗,收到群众感谢锦旗32面,收到群众感谢信19封。

锚定目标,深化制度改革创新。福田区信访局在深入调查研究、广泛征求意见的基础上,以信联会名义制定印发《关于落实深圳市重点信访案件“三到位一处理”审核制度改革“1+4”文件 全面提升福田区信访工作能力和水平的意见》,系统化制度化规范化推动解决信访治理领域突出问题。

突破藩篱,实行闭环管理。率先在全市探索搭建重点信访案件“三到位一处理”审核工作组织架构,成立由区信联会第一召集人为主主任的案审委员会,建立区直单位处级以上干部参与的兼职委员库,严格落实领导、属地和部门责任。建立健全领导“包销案”“全员包案”机制,治理、集中处理一批长期积累的信访突出问题和重复信访事项。完善监督体系,为辖区稳定构建强有力的保障体系。

以人民为中心,解决好群众合理合法的诉求。在全市率先完成群众诉求服务“光明模式”推广工作,通过建立平台、组建队伍、健全机制、搭建系统,全年受理近3万宗群众诉求,化解率超过97%,实现信访事项早发现、早介入、早处理,夯实信访工作基层基础。

超前处置 化解信访疑难案件

福田区信访局按照习近平总书记“三到位一处理”的信访工作总要求,坚持以人民为中心,主动作为,超前处置,理清“问题症结”,打通

“问题梗阻”,推动信访积案化解。

坚持党建引领,高位推动。福田区健全完善“党建+信访”责任体系,区委区政府定期召开区委常委会、区政府常务会、重大信访维稳案件推进会、专案研究会等,推动治理重复信访,集中开展化解信访积案专项行动工作,化解一批影响辖区社会稳定的突出问题。

丁某夫妇反映“房子因旧改问题被拆除,要求当地政府给予高出当地补偿款三倍价格”的案件属于“三跨三分离”事项,其户籍空挂福田区,却居住在罗湖区,事发地为深圳市龙华区和云南昆明市五华区,化解难度大,历经7年协商未果。福田区信访局联合街道、属地相关单位,通过翻阅相关协议证明,查阅相关政策文件,多次派党员干部、派志愿者与当事人促膝长谈,耐心讲解各项政策,历时7年的信访积案最终实现“事心双解”。

善用机制,协调多方整合力量。为促进难题尽快化解,福田区信访局充分运用信访工作联席会议机制,多次组织相关部门、街道、企业召开相关信访疑难案件讨论会,主动协调事项发生地或户籍所在地共同做好重点信访人的案件化解工作。

四川省户籍、年过花甲、退役军人信访人徐某反映2019年女儿与合租人发生纠纷坠楼身亡,怀疑是人为,要求惩治凶手。福田区信访局坚持同理共情,联合“县(区)、镇(街)、村(社)”三级联动、“劝、解、帮”三方发力、“情、理、法”三效合一,于2021年10月迅速化解了这起因女儿坠楼身亡引发的信访积案。

精准解纷,“靶向式”解决群众诉求。福田区信访局根据不同街道产业和人口结构的差异,形成差异化、靶向式的群众诉求服务模式。如福田街道成功打造以党委为基础的“1+2+3”群众诉求服务体系,将企业诉求和群众纠纷化解在商圈内,实现企业群众诉求“不出圈”。

担起“消防员”职责 哪里冒烟就出现在哪里

为了把各种隐患苗头消灭在萌芽中,福田区信访局专门成立一支有经验、有能力、有担当、有责任的突击队,重塑接访流程,推动初信初访及时就地解决。突击队不是守在信访大厅等,而是每天到各街道巡查接访,深入事发实地了解情况,变群众上访为组队下访,由被动接访到主动下访,将一个个隐患消灭在萌芽状态,将一个个苗头处置在未发前期,防范各类群体性信访风险,确保极端行为“零发生”。突击队成立不到三个月便出动60余次,化解事项100余宗。

跟踪督办,推动信访工作高效运转。积极对接信访人,调查研究下基层,力求听真话、察实情、想实招、办实事;现场办公下基层,做到特事特办,急事急办,及时调度、主动化解;信访接待下基层,实行主动上门回访,对一些重点疑难信访案件进行跟踪督查指导和协助调查。

攻坚克难,始终保持信访稳定工作良好态势。推进治理重复信访、化解信访积案专项工作,把信访工作重点任务与“我为群众办实事”实践活动紧密结合,分析研判原因、制定化解方案,打“主动仗”、啃“硬骨头”,切实维护群众合法权益,为群众办实事、解难题。

帮扶救助,妥善解决百姓难事。新时期的信访工作,把群众诉求当家事,做到诉求合理的解决到位、有效化解。居住在某老旧小区二楼的残障夫妇,因三楼水管漏水发生纠纷,而该住户是精神障碍患者,有理由说不清。突击队接访后,立即赶往现场,控制事态,修缮水管,实施救助。

福田区信访局通过创新工作方法和机制,多措并举强化信访案件的跟踪督办、精细化、多元化、扁平化、精准化推动解决群众信访诉求,为粤港澳大湾区、深圳先行示范区“双区建设”和福田全面建设社会主义现代化典范城区营造良好的社会环境。

杭州临安乡村振兴案例集锦

太湖源镇指南村:

村域全面整治重塑美丽乡村

指南村通过“拆整建管”四字诀开展提升打造。“拆”,坚持违规搭建房屋拆除和合法农民房降层相结合,不仅优化村庄风貌,还让村民尝到“房子降下来、收入高上去”的甜头。“整”,开展全村域范围无死角整治,实现地上地下一起整、全村污水全纳管,村域所有强弱电开展上下改造。“建”,完成红叶指南、示范型村落景区两轮

打造,秉持乡土理念,因地制宜、就地取材,原汁原味保留高山古村落独特风貌。“管”,以乡村经营理念管理村落景区,引入第三方公司负责村落景区日常运维,解决美丽乡村管理困局。

近年来,指南村先后获得全国美丽宜居示范村、全国民主法治示范村、国家森林公园、浙江省农家乐特色村等荣誉。

高虹镇“龙门秘境”:

要素配置打通发展新路径

高虹镇全国首创“生态养护+碳汇平衡”的差异化双补机制,全力养护好石门村、龙上村、大山村等村落景区生态。政府按年拨付饮用水源保护资金和生态公益补偿资金,根据出水断面水质采样监测结果和森林碳汇贡献率予以差异化生态补偿,调动农民保护生态自主性。通过村落景区运营模

式,引进具备文创策划、资源集聚和市场运作能力的专业运营主体,将村庄委托其运营管理。“龙门秘境”所在的石门村、龙山村、大山村已基本实现村集体增收、村民致富、文化传承、治理有效、组织加强的目标,为打造乡村振兴先行区和共同富裕样板区提供了临安展示“窗口”。

天目山镇月亮桥村:

民宿集群发展带动文旅结合发展

月亮桥村依托得天独厚的生态资源优势,大力推动民宿集群化发展。深入推进农村集体土地确权、流转为起点的农村土地制度改革,盘活闲散资源,化存量为增量,大大增加了村民、村集体收入。开展以民宿(农家乐)助推乡村振兴改革的试点,为提升民宿硬件设施、服务品质以及文化内涵,打造了

民宿集群化发展的区域品牌——天目宿集,形成以月亮桥村为核心的高品质的民宿集群。

此外,该村持续壮大文旅产业发展,招引玫瑰观光园、草莓采摘园、猕猴桃园、天目美术馆以及高端民宿等众多文旅项目入驻,最终从一个山区穷村蝶变为文旅结合、美丽富饶的旅游特色村。

於潜镇光明村:

公司化改革助推乡村振兴

光明村通过改造退化竹林,流转耕地山林。目前,流转耕地600亩,按照“村集体+农户”模式,让村民以土地入股光明股份经济合作社,实现农村资源变资产、资金变股金、农民变股民,并由村集体全额出资,将盘活的土地建造成光明农场。

挂牌成立临安区首个“村投”公司——临安光明集体经

济发展有限公司,让村集体更好地对接市场,融入市场,让科技、资金等要素向农村汇聚,充分激发乡村发展活力。创新建立了光明农场党小组,构建“镇农业农村党支部+於潜供销社党支部+光明村党总支”党建“三合一”模式,通过党建引领集体经济发展,探索出一条通过公司化改革助力村集体经济发展的新路子。

(本组稿件由谢东明、林琳、杨泽平撰写)

科技助农 推进生姜产业绿色发展

——记国家万人计划领军人才刘奕清

□ 晓 穆

古人讲一诺千金。但是有一位农业科研专家,用13年的埋头苦干去实现承诺,这样的承诺比千金更加珍贵。他带领团队经过上千次实验,攻克了被视为世界难题的“姜瘟病”(俗称“生姜癌症”),帮助广大姜农致富。他注重生姜新品种培育及绿色优质高效技术的研发推广,在发展乡村经济的道路上,把姜农扶上马再送一程。这位专家就是有教师、专家、科技特派员多个身份的刘奕清教授。各种称谓中,让他最看重的却是村民送给他的“姜军教授”称号,他笑着说:“顶着这个称号有一种驰骋‘姜’场的感觉。”在那个没有硝烟的“姜”场上,他潜心研究,用了13年攻克生姜“癌症”。

今年7月,成渝双城经济圈乡村振兴国家级专家服务基地在重庆文理学院落地建成,该基

地集聚了一批重庆市专家服务团扎根基层实施“项目化”智力服务。生姜种植专家服务团领衔专家刘奕清教授,一如既往带领团队奔走在长江流域生姜产区,为农民送去生姜新品种、新技术,服务助推长江经济带高质量发展。

一诺千金,一干就是13年

重庆市永川区南大街黄瓜山村有着种植生姜的传统,是远近闻名的“姜乡”,对于当地的姜农来说,最大的风险就是“姜瘟”,生姜一旦染上此病,收成至少降低三成,甚至绝收。永川区科委和村委会看到农民辛苦种植的姜大面积腐烂,带着焦急的心情找到了刘奕清教授,请求研究治疗姜瘟的药方。

为了攻克“姜瘟”这个世界难题,找到病根,刘奕清走遍了

重庆20多个区县的丘陵山区,甚至带领团队到四川、云南、湖北等地考察,收集一手资料、分析病源数据,提出可行方案、展开深入研究,破解生姜种植中遇到的难点。

在考察过程中,刘奕清发现,由于是无性繁殖作物,生姜在长期田间繁育留种过程中,其体内浸染并积累了多种病毒和病原物,导致产量和品质下降,尤其是姜瘟病,每年都给姜农带来巨大经济损失。脱菌种姜,最终成了刘奕清团队的技术路线。

刘奕清介绍,脱菌种姜首先在实验室里进行组培,然后从实验室转移到温室驯化炼苗,用无菌苗繁种技术代替传统“姜母”繁种,生产出的种姜带菌率由原来的35%降低至1%,恢复了母种优良特性,增强了抗病能力。

在培育脱菌种姜的过程



刘奕清(左四)和姜农一起收获姜产品

中,面对扩繁时发现叶片发黄、叶片呈玻璃化、透明状等问题,刘奕清总是认真查找原因,研究解决问题的方案,在刘奕清团队艰苦奋斗13年后,优质的脱菌种姜终于培育成功。

推广脱菌姜,用真心助农增收

刘奕清教授原本以为,姜农会欣然接受脱菌种姜,但是姜农面对脱菌种姜,却持观望和怀疑的态度。为了打消姜农的顾虑,

在国家和重庆市、湖北省科技项目的支持下,刘奕清带领生姜产业技术创新团队分别在重庆永川、湖北荆州建立了生姜品种绿色生产技术上中试转化研究基地,让农民亲眼看到脱菌种姜优质丰产的效果。

受访者供图