

曲周多元化纷破解信访难题

□ 刘志亭

社会治理是一项复杂的系统性工作,信访案件事关社会稳定大局,其化解程度直接影响着基层改革发展稳定。河北省邯郸市曲周县顺应信访形势变化,创新探索新工作机制,以提升综治网格效能为基础,有效破解信访积案和矛盾隐患。2022年以来,全县信访总量呈现断崖式下降,进京访问比下降77.2%,到省访问比下降72.8%,在全市信访工作指标综合考核中,位列优秀档次,经验做法多次受到市领导批示肯定,被全市推广。

多方协同,提升信访化解动力

曲周县通过完善工作机制,定期召开信访维稳会议,通报重点信访案件、矛盾纠纷化解情况,针对重点社会矛盾纠纷和重点信访矛盾,找准找实症结,制定措施,压实主要领导抓总负责,分管领导具体协调责任。2022年以来,曲周县先后制定完善了《信访工作联席会议工作规则》《建立完善矛盾隐患大排查、大起底、大化解工作机制实施方案》《关于建立健全县乡领导干部首接负责制,包联责任制的实施意见》《信访工作倒查问责办法》等多项文件,为矛盾化解工作夯实政策基础。

依托综治网格化管理体系,调动和发挥网格长、网格员监管积极性,开展干部走进千家万户讲信访政策活动,让

政策传遍十里八村,把排查化解触角延伸到户、触及到人。以创建人民满意信访窗口为抓手,整合乡镇村综治中心主阵地,先后投入400万余元完成乡镇信访办硬件设施改造提升,乡镇信访办统一设置群众接待大厅,接待群众来访。2022年以来,全县各乡镇共办理各类信访件400余件,按期办结率达100%,群众满意度达98.99%。

为确保工作取得实效,进一步健全信访考核问责考核机制,引入正向激励,初访案件当月化解。

多途归一,提升信访化解水平

曲周县以解决问题为关键点,从四方面发挥作用,听民声,梳原委,找症结,确保问题得到解决。

发挥综治网格作用,早察情、早稳控,每周对来访信件,分类汇总,登记在册,信件受理后,第一时间与信访人取得联系,及时了解、掌握案件基本情况,发现信访隐患和苗头。做到早研判、早分流,认真分析研判,梳理信访户思想动向和解决途径,拿出拟办意见;早解决、早公开,实名举报信件在调查处理后,按程序向信访人反馈,做到公开透明。对于匿名举报信访件,督促办理单位核查后,查清事实,在一定范围内公布调查处理结果,避免重复举报。如刘某等20多人因佑森公司拖欠工资,有集体访倾向,县联席办察明情况后,引导其依法走诉讼程序,最终佑森公司补

齐全部欠款,避免了集体访发生。

发挥综治工作中心作用,建立全县信访案件台账,全部明确责任单位、包联责任人、包案县级领导,立体推进,每季度开展一次“清零”化解攻坚行动。县委常委办每月召开一次信访工作专题会,听取重点案件化解情况汇报,推动遗留问题解决。2022年,全县信访积案化解率达到95%以上,重复访案件显著减少。

发挥联席会议作用,每半月召开一次信访联席会议,重点对涉及苗头性、倾向性、群体性的信访隐患,网上投诉扬言类信访隐患,上级联席办转交、督办重点案件及重大复杂疑难信访问题进行分析研判。严格落实“三到位一处理”,对于合理诉求,要坚决化解处理到位。

发挥职能部门作用,充分利用好面对面了解民生、掌握民情的机会,对接访情况进行汇总分类。对因生产生活困难导致诉求的案件,由乡镇调查核实,制定措施,解决实际困难,结果向县信访局反馈;因经济纠纷、邻里纠纷求助的案件,由法院院与乡镇、乡贤、司法所组成调解小组,进行诉前调解,以法促调,把问题解决在基层。2022年以来,通过开展帮扶活动,先后有100多起初访案件得到有效化解,全县未出现越级访情况。

多元问责,筑牢信访维稳防线

曲周县依托“3348”综治网络,按照

“属地管理、分级负责,谁主管、谁负责”的原则,做好各网格情况收集汇总、隐患排查工作,分类建立台账。2022年以来,全县先后排查出300多起信访隐患,建立了涉房地产、涉教、涉医、涉非、涉军、涉养、涉欠等10多类工作台账,分别明确责任单位和责任人,均得到有效化解。

曲周县坚持“干部一线主动问需”工作理念,由县乡党政领导干部轮流在群众工作中中心公开接访、约访,做到有访必接、有访必问、有访必答。对情况简单,诉求合理,具备即时化解条件的案件,当场交办,立即解决到位。需要在一线化解的案件,包案领导带案下访,带情化访。

每周五县党政主要领导进行重点约访、定向接访,专门化解复杂疑难案件。该县刘某等20余人,反映多年来无法办理房产证问题,县委书记孟凡雄通过接访约访,当面倾听群众诉求,掌握情况,召开职能部门协调会,促使该问题圆满解决,群众拍手称赞。

对全县各类信访案件,分别由县领导包联化解,严格落实首接负责制,对于经手接待的案件,亲自调查核实,亲自研究处理,一盯到底、一抓到底,以上率下推动问题解决。2022年以来,中联办、省联办交办案件和省市领导分包案件,均未出现回流现象,全县信访案件化解质量、化解效率显著提高,受到省市领导好评。

(作者单位:曲周县委改革办)

河间“五天四证”再辟信用服务新赛道

为企业量身打造“五天四证”“拿证即开工”模式、“信用+免审”模式、“信用+容缺办理”模式等8类信用审批场景,采用“并联+串联”工作方法,有效压缩审批时限,促进项目早落地早开工

□ 倪迎雪 周伟

沧州巨擎汽车配件有限公司中重卡车AMT自动档离合器模块智造项目、沧州格锐特钻头有限公司投资3亿元的二期项目正紧张施工。河北省河间市行政审批局工作人员在了解企业需求后,便通过信用网站查询了两个公司的信用状况,在确定这两个公司连续被评为“A级纳税人”、信用优良的基础上,为企业启动了“五天四证”审批模式,采用“并联+串联”工作方法,有效压缩审批时限,促进项目早落地早开工。

信用审批“场景化”,审批服务更精准

“预计办证时间是30天,但考虑到公司近年来的良好信用状况,行政审批局给我们帮办、辅办,让我们办证时间缩短到了2天,节省下来的时间我们提前开工、提前验收、提前完成任务,没想

到知信守信诚信经营竟有这么大的作用。”沧州格锐特钻头有限公司副总经理张微高兴地说。

近年来,河间市坚持“工业立市、项目强市”不动摇,秉承“亲商、敬商、安商、富商”的理念,深入开展社会信用体系建设,以信用促进营商环境持续优化。为了进一步便民惠企,河间市尝试打造不同的信用审批场景,为企业提供更加高效务实的差异化服务。在信用承诺、容缺受理等普遍推广的基础上,河间市对辖区企业开展了摸底调研,按照企业类型区分出传统制造业、专精特新型、建筑型、运输型、农业型等不同种类,通过调研发展现状、企业信用状况,针对企业的审批需求,打造了不同的信用审批场景。

“五天四证”模式就是信用审批场景的典型代表之一,除此之外还有“拿证即开工”模式、“信用+免审”模式、“信用+容缺办理”模式等,共8类信用审批场景。

信用等级“标签化”,政务服务更精细

完善社会信用体系建设工作机制,探索开展各领域社会信用体系建设“联络员”制度,归集建立完善重点人群、法人和其他法人组织的信用记录,推进信用档案电子化存储。制定《河间市企业信用分级分类监管实施方案》,为经营主体贴上“信用标签”,配套制定了“容缺受理”“绿色通道”等具体措施,对综合信用评价状况良好的经营主体提供更加精准、高效的服务。

为提供精准的“信用标签”,河间市依托河北省五级一体化信用信息共享平台,持续加强信用信息报送工作,对信息报送质量、时效性、完整性及准确性上作出重要部署,畅通信用信息归集渠道,持续优化报送数据质量。目前,已为40多个政府部门以及21个乡镇(街道)、开发区开通平台账号179个,累计归集数据900余万条

信用数据。

信用服务“便利化”,企业服务更高效

河间市坚持把信用服务作为优化营商环境、壮大经营主体、激发市场活力的重要抓手,持续推进信易贷、信用信息报告、信用修复和信易+等信用服务便利化。

根据公共信用信息评价制度要求,完善守信联合激励、失信联合惩戒等相关制度,建立了针对A级纳税人的联合激励备忘录和失信被执行人、严重违法失信工商企业联合惩戒合作备忘录。开辟小微企业融资新模式,全面推进“信易贷”工作,打通资金直达实体经济渠道,助力中小微企业发展,累计发放信用贷款11216.7万元。推动信用报告下载打印服务标准化、规范化、便利化,积极开展信用修复工作,全面营造包容审慎的监管环境和优良的营商环境。

营造了良好的氛围。

据悉,为提高群众对扫黑除恶专项斗争的知晓率和参与率,平湖街道以新时代文明实践站为依托,全方位、常态化开展扫黑除恶普法宣传活动。今年以来,街道办利用社区、城中村电子显示屏滚动播放反有组织犯罪法宣传视频,开展宣传活动60余场,发放宣传资料6000余份,极大地提高了群众的知晓率和满意度。

(王世昌)

发动群防群治,筑牢反恐基础

本报讯 近日,为进一步筑牢反恐基础,深入发动群防群治力量参与反恐工作,深圳市龙岗区平湖街道大力开展积极分子物建工作,充分发挥积极分子在情报采集、矛盾纠纷化解、敏感人员服务管理工作中的优势作用,不断强化基层信息员队伍建设,打通基层反恐工作“最后一公里”,形成全民反恐机制。

将街道、社区网格工作人员及楼栋长、房东等纳入物建对象,建立信息员台账,针对日

常工作中发现的涉关注人员、物品及餐厅等方面的风险隐患、矛盾纠纷及可疑情况开展工作。

与此同时,街道还结合群防群治建设,不断完善重点目标单位人防、物防、技防等综合作用,不断强化基层信息员队伍建设,打通基层反恐工作“最后一公里”,形成全民反恐机制。今年以来,共督查重点目标单位24家,开展反恐应急演练12场,确保辖区无暴恐事件发生。

(王世昌)

“源头治理”在信访维稳行动中显奇效

本报讯 日前,随着最后2名员工在深圳市平湖街道信访工作人员引导下申请劳动仲裁案,一桩涉及191人的车间搬迁劳动纠纷得到了圆满解决,在街道范围内为厂区搬迁不支付经济赔偿的纠纷处置,提供了宝贵的借鉴经验。

近年来,深圳市龙岗区平湖街道为推动信访矛盾源头预防治理实现常态化,不断探索践行新时代“枫桥经验”,完善领导干部接访制度,严格落实“三到位一处理”,始终坚持服务基层、服务群众导向,打通联系和服务群众“最后一公里”。仅在今年第一季度,就及时、妥善化解信访案件105宗,实现了“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”的工作目标。

今年春节前夕,街道信访办在对建筑工地、劳资纠纷等重点

领域的风险隐患源头治理排查时,发现位于鹅公岭社区的深圳市全利丰五金塑胶制品有限公司因车间搬迁问题,导致员工不满工作地点调整安排,要求经济补偿并解除劳动关系。

发现隐患后,信访办立即上报,街道党工委、办事处在第一时间进行风险研判,针对性地采取措施。立即建立问题清单,明确包案领导,形成“主要领导牵头抓总,分管领导具体落实,职能部门协同作战,厂方落实主体责任”的工作模式,成立由街道信访、综治、司法、劳动、社区、公安派出所等多部门联合工作专班,街道主要领导一线部署,职能部门快速介入,以最快速度、最优方案、最好效果把该案件解决在初始阶段,实现了劳资双方“双维护”。

(唐志军)

让平安创建深入辖区群众人心

本报讯 为进一步扩大平安建设宣传覆盖面,提升人民群众对平安建设工作的知晓度,平湖街道综合治理办近日在平湖矿山公园开展平安创建禁毒、精防、反邪教、反恐宣传活动。

活动现场,组办方通过设立宣传咨询点、摆放宣传展板、发放宣传资料和物品、现场讲解等形式,用群众喜闻乐见的方式,让平安创建更贴近生活、更接近实际。

工作人员结合实际案例,用通俗易懂的语言将毒品的种类及危害、如何分辨邪教和宗教、关注心理健康等与居民群众日常生活密切相关的知识进行讲解,并呼吁群众积极投入到平安

创建中来,共同创建和谐平安社区。

此次宣传活动共发放禁毒、精防、反邪教、反恐宣传折页5000余份,参与人数达千余人,有效地增强了群众的防范意识,提高了群众对平安创建工作的认识。

一直以来,平湖街道以居民群众的满意度、幸福度为落脚点,切实提高政治站位,强化责任担当,全盘谋划、挂图作战、分解任务,全力防范化解各类风险隐患,扎实推进基层社会治理,持续推进平安创建工作,积极为居民群众营造一个和谐稳定的社会氛围,实现了辖区社会大局稳定。

(官晓宇)

关注精神卫生,共建和谐社会

本报讯 为普及精神卫生知识,提高群众自我精神保健意识,深圳市平湖精防办近日在荔园市场门口开展以“普及精神卫生知识,关爱大众心理健康”为主题的精神健康宣传活动。

活动通过宣传展板、发放宣传资料、游戏互动等方式,向市民群众宣传有关精神卫生知识,强调精神卫生、心理健康的重要性;同时呼吁社会各界人士应关心和重视精防工作,更要理解和包容精神障碍者,使患者减轻思想负担,早日康复回归社会。

活动期间,除派发宣传折页180余份外,对于居民现场咨询的心理健康问题,工作人员都耐心细致地予以热情解答。同时,还为现场积极参与互动的群众,派发小礼品70份。

据悉,为严抓特殊人群服务管理,平湖街道对661名在册严重精神障碍患者严格落实“一人一档”管理,采取家访、面访、视频访等方式,及时掌握高风险患者动态。今年以来,已处置突发事件10余起,确保无肇事肇祸事件发生。

(李勇)