

深圳市创新开展信访工作系列报道

传承改革基因 打造新时代信访工作“罗湖模式”

——深圳市创新开展信访工作系列报道之罗湖篇

□ 何长仁 杨争光 李荣生

罗湖区是深圳市最早的建成区,辖区总面积78.79平方公里,下辖10个街道、81个社区工作站、109个居委会,2022年末,全区常住人口101.80万人。

罗湖区是改革开放的策源地,土地拍卖“第一槌”、罗湖医疗改革都在全国产生了巨大反响。近几年来,血液里一直含有改革基因的罗湖区,成功衍生出“无讼商圈”样本力量的同时,靶向瞄准信访领域,以新时代“枫桥经验”为指引,以群众诉求服务“光明模式”为模板,依托自有的“1+10+81+N”群众诉求服务站体系,全口径收集辖区、行业、领域内的“弱信号”“强信息”,强化初信初访分析研判预警力度,努力实现矛盾纠纷发现在早、解决在小、预防在先。

2023年至今,罗湖区群众诉求服务平台共受理群众诉求1.9万宗,化解率达到97%，“金字塔型”信访工作新格局逐步形成。

科学布控 让矛盾纠纷无处可逃

近些年来,大发展的罗湖区迎来了城市更新的热潮,在“变新变美变强”过程中,一些关乎群众利益的矛盾纠纷开始涌现。罗湖区信访局以搭建“1+10+81+N”群众诉求服务站为基石,坚持高位统筹、功能再造、专项攻坚、科技赋能,通过扁平化架构体系形成合力,化大矛盾于小,化小矛盾于无,确保矛盾纠纷化解各归其所。

坚持高位统筹。由区主要领导挂帅,建立定期研究、会商和区委常委会专题研究推动工作机制,统筹、引导信访工作重心下移、力量下沉、保障下倾,确保问题及时化解在基层。落实领导干部常态化接访及包案化解机制,畅通和规范群众诉求表达渠道。与此同时,还进一步强化“书记在线”对群众诉求信息的收集与处理力度。

坚持功能再造。构建“一体两翼三融合”小区治理格局,打造基层社会治理新品牌。挑选条件成熟、行业鲜明的南湖渔村、翠竹水贝、东

湖金岭、桂园松园实施“精品社区”工程,试点推动诉求服务更高标准建设。创新探索“1236工作机制”,推行一个法治专员,建立接访和诉求服务两大窗口,提供调解、仲裁、司法确认三种纠纷解决途径,设置法律顾问室、人民调解室、公证室、劳动者权益保障室、法治宣传室、心理服务室六个功能室。首创由心理咨询师、律师、专业调解员组成的“话聊”模式,“法理情”三维化解矛盾纠纷,共提供心理服务1470人次,参与化解各类矛盾纠纷1400件。

坚持专项攻坚。结合“先锋精神、奋斗文化”和执行力建设活动,首创中青班、“揭榜挂帅”、初任处级干部及公务员等专家专项攻坚行动。2022年,攻坚干部先后对城市更新、医疗等纠纷多发领域进行调研,并形成3份信访报告,为辖区预防和化解同质化类案提供有益参考和指导,并成功化解信访积案112件。

坚持科技赋能。依托“1+10+81+N”,搭建应急指挥平台,强化信访微信工作群归口处置功能,推动部门协调联动,分级分类处置,实现苗头性矛盾纠纷第一时间发现、第一时间交办、第一时间反馈。依托罗湖区智慧城区建设,部署群众诉求服务信息化系统,通过微信“i罗湖”小程序以及二维码网上一键反映诉求,由社区发令、部门执行,实现市、区、街道、社区四级视频调度,矛盾纠纷和诉求服务实现全流程闭环。立足“即接即办、应办尽办、一办到底”,做到“分钟级受理、小时级反馈、当天基本化解”,推动群众诉求服务提速增效。

“路肩理论” 让信访资源物尽其用

“路肩”的作用是为保持车行道功能和临时停车。针对群众诉求,罗湖区在推动信访存量“动态清零”的同时,践行“路肩理论”,“控增量、减存量、防变量”,让信访资源发挥最大效用。

推动全区信访存量“动态清零”。根据现有信访存量结构,立足化解,有重点地“消化一批”信访积案难案,确保全区信访案件处于“动

态消化”的清零态势。开展信访问题突出领域专项攻坚,针对商业金融、规划住建等矛盾纠纷高发领域,组织相关区直部门和重点街道坚持“一案一策”、逐宗化解,以个案突破带动类案批量解决,立足“控增量、减存量、防变量”,逐步构建“金字塔型”信访工作格局。

推动信访工作步入法治轨道。按照上级要求,对“三到一处理”落实到位、信访人仍就无理诉求继续缠访闹访的,坚持“有法必依,执法必严,违法必究”,及时立案查处,让信访资源按照“路肩理论”发挥效用。积极推行区信访案件“三到一处理”审核评议工作实施办法,综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导、听证会等方法,推动积案难案化解。在法治和人性关怀下,罗湖区以访谋利,缠访闹访的恶性信访行为明显下降。

推动信访关口重心落在基层。深入践行“源头治理”工作要求,坚持和发展新时代“枫桥经验”,持续深入推动群众诉求“光明模式”在罗湖“落地生根、开花结果”。引导群众扫码一键反映诉求,快速高效解决民生问题;加强群众诉求一二类诉求的录入,充分发挥群众诉求平

台的预警和化解作用;结合区委政法委综治中心建设,推行“一街道一精品社区”;大力推行平安员奖励办法,激发全社会参与群众诉求工作积极性;推广罗湖首创的信访义工机制,以人文关怀破解信访谜局;探索建立区、街道、社区三级“可视化信访”,创新群众诉求服务形式内容。

“无讼商圈” 让诉求治理成效彰显

2021年底,因被12位客户拖欠借款140万元,某银行找到“蔡屋围无讼商圈”寻求帮助。了解案情后,调解员及时联系到借款人,并以深圳移动微法院为路径,向被申请人送达材料并了解纠纷细节,组织双方当事人通过远程音视频协商还款方式。调解成功并达成调解协议的,完成线上司法确认;没有调解成功的,则进行网上立案,进入诉讼程序。此次纠纷最终能够得到妥善解决,“蔡屋围无讼商圈”功不可没。

“蔡屋围无讼商圈”是罗湖区抓牢源头性疏导、实质性化解、综合性治理,推动信访法治服务一站式多元解纷体系与基层社会治理对接的有力实践。在市、区两级政法委及市中级人民法院的指导下,2021年

8月,罗湖区人民法院、区司法局、桂园街道办共同建立罗湖区首个诉源治理非诉解纷中心(蔡屋围无讼商圈),进行商圈诉求化解方式探索。在罗湖区政法委统筹协调下,由法院、司法局、公安等部门联动参与,街道密切配合,通过统筹协调、有机衔接、紧密协作、良性互动、高效便捷的多元化纠纷解决机制,把工作前移,化干戈于诉外,止纷争于庭内,在营造法治化营商环境的同时,有效降低万人成讼率,实现“少讼”乃至“无讼”的基层治理良性格局,成为新时代“枫桥经验”的生动实践。

据了解,“蔡屋围无讼商圈”自成立以来,纠纷化解率达93%,既延伸了法院审判职能,畅通了群众表达利益诉求的通道,又整合了社会力量,吸纳熟悉民情的社区能人参与调解,不断激活商圈治理的“神经末梢”,实现“1+1>2”的诉源治理效果。

罗湖区信访局在学习新时代“枫桥经验”中不断提炼升华,交出了一份满意的答卷,为罗湖区建设“三力三区”高质量大局营造出安全稳定的社会环境,也为新时代信访工作进行了有益探索。

总策划:何奕飞 罗志成 李国林 执行策划:何长仁 杜健良 苏卫

相关链接

创新化解木头龙旧改信访积案的“罗湖经验”

□ 何长仁 杨争光 李荣生

旧改领域,已成为信访的主阵地。始建于1983年的共61栋楼宇1340户的深圳市罗湖区木头龙小区,于2010年4月进行旧改,首批签约率75%。经项目方和政府部门持续推进,2016年12月,签约率上升至98.1%,但仍有25户业主未签约。木头龙小区旧改,从启动签约至2020年3月项目正式开工,耗时间长达十年之久。十年间,已签约业主无法按时回迁,部分签约业主多次集体到省市部门上访,多次聚集与未签约业主争论。未签约业主阻碍了旧改工作的顺利开展,同时也给社会和谐稳定带来极大风

险挑战。

十年来,罗湖区委、区政府勇于担当,领导包案、牵头研究部署工作方案,各部门上下联动、积极配合,坚决予以落实。通过组建专项工作小组,多次召开专题会议研究项目推进过程中的难题,及时提出对策,实质性化解问题,为旧改工作的推进提供坚实保障。2017年,启动谈判机构进驻和制定专项小组“一户一案”工作方案,实施成效显著,至2018年12月,仅剩4户未签约。但因签约率尚未达到100%,项目仍无法动工。

2019年,罗湖区委、区政府再次发力,创造性使用零星征收方式破解重大社会风险,将木头龙旧改列为零星急需项目,促成1户签

约。同年10月,通过依法制发《深圳市罗湖区人民政府房屋征收决定书》,对余下3户未签约业主的房屋进行征收。至此,阻碍木头龙小区旧改工作的问题得以破解,旧改工作顺利推进。

2020年3月4日,木头龙小区旧改项目正式开工。木头龙项目开工,不仅使小区业主历时十年要求回迁的信访难题得到彻底化解,而且为破解全国城市更新“钉子户”搬迁难题提供了值得借鉴的成功经验。2020年7月,深圳市城市更新领域正式采用罗湖实践经验并进一步巩固推广,对签约率不低于95%且符合房屋征收相关规定的,政府部门可以依法实施个别征收。

党建领航风帆劲 笃定前行向未来

深圳市卫光生物制品股份有限公司打造先行示范党建品牌

□ 张建军

深圳市卫光生物制品股份有限公司(以下简称“卫光生物”)是国家高新技术企业,也是深圳市唯一血液制品生产企业。近年来,该公司深入贯彻落实光明区“跟党走一起创新”部署要求,持续建强“领航”“铸魂”“赋能”“强基”“正风”“融合”六大党建品牌,以高质量党建引领生产经营发展和园区建设运营,为光明科学城市建设贡献国企力量。

建强党建项目 坚持和加强党的全面领导

卫光生物党委坚持以党建引领为主线,采取“第一议题”、理论学习中心组集中学习、“三会一课”、主题党日等形式,深入学习贯彻党的二十大精神。持续深化“一支部一品牌”创建工作,“书记工作室”建设取得阶段性成效,基层党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用得到全面发挥。扎实推进人才队伍建设,开展志愿服务、企业文化建设等活动,党建活力不断增强。

创新“五区”融合 建设高水平党建空间阵地

突出互融共促。依托园区产业空间,计划成立1个园区党委,孵化N个党组织,为园区企业提供“一对一”专属成长帮扶计划;及时做好区域内流动党员的接纳和服务,激发党员干部干事创业积极性。配备专职党务工作者和企业服务人员负责园区党建和服务企业工作,实现园区、展区、产区、社区、街区“五区”融合,助力更多企业步入发展快车道。

突出平台运用。探索形成党建引领园区企业发展新模式。建立园区党群服务V站,设立党员活动室、党建书吧等公共服务空间;设立集中服务站点,随时为企业提供知识产权、政策申报、法律咨询等高附加值服务。同时,实施党建共建、资源共享、平台共通、院企共促、团队共扶、人才共育、成果共推、先锋共评等八项服务机制,增进企业交流,提升服务质量。

突出纾困解难。组织开展“党建+创新”创业大赛、项目路演等活动,加快形成“党建与企业共同发展”的广泛共识。引入重要科研平台,为企业提供源头创新动力。建立专项投资基金,搭建配套基金库,保证优质企业持续稳定发展。设置“微税厅”等政务服务窗口,与银行、律所等超过10家专业服务机构签约,解决企业发展难题。

促进成果转化 守护人民群众生命健康

卫光生物党委坚持党建引领科研创新,承担多项血液制品科技攻关项目,为我国血液制品行业的快速发展注入新动能,在疫苗研发技术攻关、产品开发方面成绩显著。2003年,率先完成科技部863计划重大项目“SARS病毒特异性免疫球蛋白的研制”课题;2020年,成功分离制备出全球首支“新冠病毒免疫球蛋白”;2022年,与白俄罗斯国家卫生部合作,成为国内首个实现血液制品技术输出的企业。

LONGFOR 龙湖

30年 品质

蓉预售字第510110202368617号

龙湖·云河颂

GLORY OF GALAXY

城南奢宅 致献人生闪耀时

建面约 117-185m² 新一代高定艺术奢宅 全系产品 重磅加推

不仅精工

更是艺术

VIP LINE 028

6737 8886

成都·新川·新程大道