



12309检察服务大厅接待受理群众信访诉求。



库伦旗心理咨询服务中心心理咨询师为群众提供咨询服务。



利用心理咨询调解群众矛盾。



用沙盘打开信访群众心结。

深化新时代“枫桥经验” 提升矛盾化解工作水平

□文/郭洪申 姜朝阳 图/姜朝阳

通辽市凝心聚力、务实笃行,始终坚持和发展新时代“枫桥经验”,主动将信访工作融入到市域社会治理现代化大局中,不断完善初信初访首接首办、接诉即办、直转快办、跟踪督办“四办”机制,集中化解了一批群众关心、反映强烈的信访问题,探索实践出库伦旗心理咨询服务、奈曼旗听证前移等典型工作经验,不断推动通辽市信访工作创新发展。2022年,通辽市信访总量明显下降,重点领域、重点信访问题得到批量化解,信访队伍建设不断加强,信访秩序明显好转,全市信访工作实现持续向好。

库伦旗

探索“三建三解决”化解信访矛盾

库伦旗以社会心理服务体系建设和为抓手,探索总结了“三建三解决”社会心理服务典型经验,将心理疏导应用到信访矛盾化解、社会关系修复之中,找准问题症结,化解矛盾纠纷,促进社会和谐。

建立一个中心,解决好群众“操心事”。群众利益无小事。库伦旗坚持把解决好群众操心的矛盾纠纷和信访问题作为党委、政府工作的头等大事,与社会心理服务有机融合,畅通解决渠道,着力营造和谐稳定的社会环境。建设了综治中心、信访接待中心、法律服务中心、诉调对接中心、警务联动中心、涉法涉诉联合接待中心“六合一”的矛盾化解服务中心,形成了服务群众“一厅式”受理、“一站式”办理的新模式。同时推进社会心理服务与矛盾纠纷化解深度融合,依托诉调对接、信访接待、矛盾调解等平台,组织心理咨询师和志愿者全程参与矛盾纠纷调解,引导当事人依法理性维权,促进了矛盾纠纷的实质性化解和社会关系的根本性修复。

建强一支队伍,解决好群众“烦心事”。库伦旗从组建专门服务队伍、为群众提供心理服务等方面入手,舒缓群众负面情绪,防止矛盾激化升级,促进社会和谐稳定。成立了由33名心理咨询师和20名心理服务志愿者组成的心理服务专业队伍,

率先建立了心理服务团队。同时依托中科院心理研究所权威专家,在库伦旗矛盾化解服务中心成立了“中国科学院科技扶贫项目心理帮扶库伦旗示范基地”,开设心理动力提升、心身健康促进、应急管理心理援助和未成年人心理成长指导四个培训项目,累计开展沟通训练、心理援助和危机干预等业务培训40余期,培训2500余人次,提升了心理服务队伍的业务水平和实战能力。

专业服务队伍深入机关单位、农村牧区,广泛开展心理健康知识宣传、咨询疏导和心理援助等工作。对心理问题严重的重点人员,按照“一人一策”要求开展心理辅导2098人次,有效化解社会心理问题;对严重精神障碍患者逐人建立个人档案,严格落实监护人补贴政策,防止严重精神障碍患者肇事肇祸,有效舒缓群众恐慌焦虑、急躁易怒等情绪,确保了社会大局稳定。

建优一张网络,解决好群众“揪心事”。库伦旗以打造平台阵地为抓手,构建“纵向到底、横向到边”覆盖全旗的社会心理服务网络,筑牢心理健康防护墙。

一方面,纵向打通“旗镇村”三级服务平台。建立旗级指挥平台,依托旗矛盾化解服务中心组建了“知行心理工作室”,建设旗级公益心理服务实

体指挥平台,组织开展心理辅导、援助等各类活动120余场次,受益人群达8.5万。建强镇级实战平台,依托乡镇平安办在全旗8个苏木乡镇设立了“知心姐姐心理工作室”,组织心理服务志愿者与基层派出所、法庭、司法所等相互配合,着力延伸服务触角,增大服务覆盖面,累计为基层群众提供心理咨询178次。健全村级服务平台,依托嘎查村综治中心,全旗196个嘎查村(社区)设立了心理咨询室和矛盾纠纷调解室,向群众普及心理健康知识,融洽和谐邻里关系。

另一方面,横向构筑“学校+医院+社团”服务阵地。教育系统在全旗26所中小学均建立了心理咨询室,配备专兼职心理健康教师44人,对2.1万名学生进行3次心理普查,对重点学生进行一对一心理疏导;卫健系统在旗医院和蒙医医院开设心身医疗专科,配备4名专科医生,为就诊者提供人文关怀和心理疏导相结合、药物治疗和心理治疗相结合的心理健康服务,年均诊疗8000余人次;群团组织依托“知行心理工作室”,设立“青少年心理健康成长工作室”“幸福港湾和谐工作室”“劳动争议仲裁工作室”,针对重点群体做强心理健康服务,解决实际问题100多个,实现了“抚平心态促和谐、疏导心理止纷争、解开心结保稳定”的目标。

检察机关

努力推动信访问题案结事了人和

通辽市检察机关始终坚持司法为民宗旨,将信访矛盾化解贯穿司法办案始终,深入贯彻落实《信访工作条例》,努力推动涉法涉诉信访问题案结事了人和,真正让人民群众体会到公平公正的法律温度和定纷止争的获得感。全市两级院获得1个国家级、4个自治区级文明接待室荣誉称号,涌现出“北疆最美女检察官”“感动内蒙古人物”张承英为代表的一大批控告申诉战线优秀检察干警。

设立专门机构,建立完善工作制度。为加强涉法涉诉信访治理工作,设立涉法涉诉信访工作办公室,在院党组的统一领导下开展工作。领导小组实行月例会,每月听取信访工作情况汇报,逐月向全市两级院通报办理情况,确保涉法涉诉信访、首次信访问题自始至终有人管、有人办、有人督。制定出台了《通辽市人民检察院涉法涉诉信访工作领导小组工作规则》《关于开展从源头治理涉法涉诉信访问题专项工作的方案》等系列制度,防止走形式、走过场、程序空转。

领导干部带头包案化解,主动扛牢主体责任。首信首访全部由院领导包案化解,全面履行包案职责,杜绝“有名无实、挂名包案”的现象。2022年上半年,64件首次信访案件全部由检察机关领导包案,包案率100%,目前已办结化解39件。

畅通诉求表达渠道,持续开展“人民群众大接待活动”。在全面开通“信、访、网、电”四位一体的12309检察服务中心基础上,推行“开门式迎、单点式接、跟踪式办、打包式解”开门接待活动,常态化开展群众信访件件有回复工作,确保7日内程序性答复及3个月办理过程和结果答复率达到100%。

活动中,涌现出优秀信访工作典型代表张承英,被最高人民检察院授予个人一等功,对“张承英五字接访工作法”(“请”字当头、“问”字优先、“审”字贵细、“答”字在理、“帮”字贴心)进行了持续宣传,在奈曼旗成立了“张承英工作室”,退休的张承



通辽市人民检察院为群众提供司法救助。

英发挥余热,继续为信访群众服务。

市院与首访院联合办案,形成上下联动工作合力。市院主要领导亲自主持多次信访案件倒查专项研判会,听取首访院分管领导及承办检察官案件情况汇报,分析研判申请人的诉求及引发申诉的原因,提出化解矛盾纠纷的意见和建议。

坚持奖优罚劣,压实首接首办责任。开展“无访”单位和“无访”个人创建活动,强化将矛盾化解在初始萌芽状态的导向作用,让矛盾纠纷化解贯穿检察履职全过程、各环节,努力做到案结访不起、新案无新访。

开展首次信访案件倒查专项活动,定期通报首访上交院及承办检察官,对新案首访未结、矛盾外溢上交的基层院及承办检察官启动责任倒查,坚决遏制信访案件无序增长。通过倒查案件发现对受害人权益保护不足的问题,制定出台《办理刑事案件保障受害人权益的指导意见》,已经倒查申诉案件12件。

2019年以来,全市检察机关共处置涉法涉诉信访问题8537件,其中当面答复5609件、其他方式答复1279件,导入法律程序1303件,转其他单位346件。除正在办理的22件,其余全部办结并答复当事人。全市涉法涉诉信访实现稳中有降、形势趋好。

奈曼旗

用信访听证金钥匙打开群众心结

奈曼旗认真学习借鉴新时代“枫桥经验”,因地制宜探索创新信访工作,把关口前移,在信访事项复查过程中引入听证制度,为信访人搭建了一个平等对话、多方参与、公开解决矛盾的平台,以公开促公正,以透明赢信任,平息了一大批疑难信访事项,有效提升基层治理科学化水平。近年来,全旗累计召开土地纠纷、林地权属争议、民生领域等信访听证会近200场,化解一大批疑难信访案件,带动全旗

信访总量逐年下降,重复访、越级访大幅度减少。

加强制度建设,规范工作流程,让信访听证有章可循。结合工作实际,研究制定《奈曼旗信访案件复查听证制度(试行)》,对信访听证原则、受理范围、相关人员的权利义务、工作职责、会场纪律及相关程序等作出明确规定,确保信访听证工作有规可依、有章可循。

深入分析研判,精心组织实施,让听证会议高质量。在举行听证会前,由旗信访局牵头组织信访单位复查承办单位对信访问题进行调查核实,对于问题相对复杂的深入到实地踏查,力争最大限度还原历史,弄清是非曲直。召集信访、司法、事权单位等相关部门,对信访人反映的诉求和调查取证情况进行集体会商,预估举行信访听证会效果。

统筹各方力量,有效盘活资源,让评议队伍充分可靠。把客观、中立、专业、群众工作经验丰富等作为评议人员确定的硬性要求,在旗人大代表、政协委员、行风评议员、公职律师、社会律师和21个行业部门中选取了69名听证员,组建奈曼旗听证员人才库。根据实际工作情况,确定常设听证员6名,非常设听证员在人才库中选取,或

者要求信访事项所涉及的行业推荐骨干业务人员参会。此外,定期对听证员进行评议和业务培训,实行淘汰制度。

阳光透明规范,情理法相融,让听证结论公正信服。坚持“以公开促公正”的原则,进行公开听证评议,将问题放到“桌面上”“阳光下”详谈。召开听证会时,让信访人充分发表意见,对信访人提出的异议责任单位坦率解答。经过几番陈述辩论后,听证员结合自身专业、听证内容、律师建议及双方意愿,对信访事项的处理提出综合评议建议,并发表意见建议,保证信访人的信访诉求得到公开公正合理的解答解决。

认真总结经验,延伸工作触角,让信访听证经验可复制可推广。奈曼旗在复查信访案件中,率先引进信访听证会程序,为全市信访听证工作做了有益探索,创造了极具特色的“奈曼模式”。经过一段时间的实践后,奈曼旗将信访听证范围逐步扩大到苏木乡镇场、旗直部门,并将听证经验推广到土地、林地、林地权属争议、行政处罚等领域,累计协助自然资源、住建等部门办理25场行政处罚听证会,协助乡镇召开14场次听证会,取得了良好的社会效果。

发挥法治保障作用 维护群众合法权益

近几年,通辽市扎实推进法治信访建设,依法打击处理信访违法行为,为维护群众合法权益提供了法治保障。

广泛宣传造势,努力形成依法信访氛围。通过媒体宣传、网络宣传、走访教育等多种形式,广泛宣传法律法规、《信访工作条例》、专项整治通告等。积极组织人员深入到包联社区(村委)、书店、商场、居民家中,面对面向群众宣传讲解,发放宣传册5000余份,接受群众现场咨询、解答疑问100余次,营造崇法守法、用法依法的良好氛围。

开展“三到位”确认工作,做实做细化解疏导工作。为发挥好信访部门职能作用,有效监督责任单位认真履行信访工作职责,充分保障群众依法信访权利,通辽市开展了“三到位”确认工作,为信访群众依法维权“撑腰”,为公安机关依法打击处理违法信访行为提供有力支撑。

开展信访案件评审,积极推广应用。为解决好事权部门、地区调查不实不细、避重就轻等问题,进一步提高案件办理质量、规范办理环节,通辽市以科左后旗为试点开展信访案件评审工作。科左后旗成立了组织机构,制定了实施意见和评审办法,在对金宝屯镇和甘旗卡镇两个信访问题多发的乡镇开展案件评审后,立刻收到了明显效果,在全市范围内进行普遍推广,得到了自治区信访局肯定。

2021年以来,通辽市依法打击处理信访违法行为52件。通过广泛的法律知识、《信访工作条例》宣传和依法对违法行为的打击处理,群众的法治思维逐渐加强,“信访不信法”的形式得到了明显扭转,群众对什么问题找政府、什么问题走司法程序有了更加清晰的认识,群众依法有序信访风气初步形成。



信访干部进社区宣传《信访工作条例》。