

# “枫桥经验”结硕果 信访代办显实效

基层大事小情,既琐碎又复杂,怎样有效提升“最后一米”治理效能,开创群众信访工作新格局?锡林郭勒盟多伦县亮出答题板:依托网上智能平台,推行“三全”信访代办模式,实现信访工作零距离。

内蒙古自治区为进一步规范信访秩序,推动群众初次信访及时有效化解,2023年推行信访代办工作,实现信访窗口前移,变等群众上访为替群众代办、变被动化解矛盾为主动解决问题。面对新的信访形势,多伦县创新工作方法,坚持以数字化手段化解基层矛盾,在2023年8月依托网络平台优势,开发出“信访代办微信小程序”,开创出“代办服务全天候、事项涵盖全领域、工作监控全流程”的“三全”信访代办新模式,彻底改变了传统信访模式,使信访工作借助高效、便捷、透明

的智能化平台,主动延伸到群众身边,缓解群众上访的“无助感”,让信访工作更加现代化。

多伦县牛眼睛村作为全县第一批“三全”信访代办微信小程序试点行政村,在日常工作中加强宣传引导,通过开设服务窗口、发放宣传单等方式向村民介绍代办小程序的使用方法和便利优势,鼓励村民参与代办服务的监督和评价,让村民了解和信任代办服务,主动改变反映问题的习惯。同时设置村组信访代办员,及时接受和解决群众诉求,让群众身边干部解决群众身边事。试点启动以来,牛眼睛村的村民反映问题不用再跑到县城,解决问题不用东奔西走,微信小程序打通了群众信访“最后一米”,让问题化解与村民零距离,有效降低了信访数量、拉近了干群关系,以指尖撬动基层

“大治理”,“无信访”中蕴含“大智慧”。

“没想到人在外地也能办成事,手机信访代办真是太方便了!”外出务工的牛眼睛村一组村民徐某就体验到了信访代办小程序带来的方便快捷。徐某家中只有生病的老母亲留守,因其多月未收到养老金而焦急万分。远在外地的徐某忽然想起了之前看到的信访代办小程序,抱着试试看的心里提交信息,村里的代办员很快受理,与社保部门核实后发现是未做生存认证,马上帮老人做好了认证,养老金也如数到账。

在取得了试点成功经验后,多伦县于2023年10月将“三全”信访代办模式在全县5个乡镇、65个行政村、9个社区中全面复制推广,实现了全县431名信访代办员对信访代办业务的在线受理、转办、跟踪和反馈,让群众“零成本”反映

诉求和解决问题,晒出一本信访“明白账”,把问题的解决放在阳光下,时时接受村民的监督,得到了村民的一致赞誉。截至目前,全县2个乡镇、60个行政村、4个社区通过大力推广“三全”信访代办工作法,未发生过一起上乡到县信访事项。老百姓有问题,打开手机,进入程序,反映诉求,信访代办员主动服务解决,信访秩序更加规范。

近年来,多伦县信访局坚持人民至上、源头治理、创新发展、灵活高效,将新时代“枫桥经验”灵活运用在基层和一线,扎实推进信访代办工作,充分利用信访代办微信小程序作为“绣花针”的穿针引线能力,将村民这“千条线”串联起来,将曾经的“问题村”“信访村”,变成了如今的“经济村”“无访村”,成为破解基层社会治理难题的“金钥匙”。(杨福军)

## 做好星级化“亮晒比” 创建坚强堡垒支部

陈巴尔虎旗直属机关工委全面贯彻落实党的二十大精神,深入学习领会习近平总书记关于党的建设的重要思想,深入落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线,积极开展星级化“亮晒比”,全力推进坚强堡垒“模范”支部创建工作,

推动各领域党支部凝“星”聚力、争“星”争先。自9月起,旗直各机关党组织“创星”“亮星”,掀起“争星”热潮,今年重点打造各级各领域堡垒支部60个,其中机关企事业单位48个、国有企业3个、公立医院2个,创建率达63.1%。(萨仁)

## 支持地方实体经济 助推自治区奶业振兴

伊利集团是自治区奶业振兴的龙头企业,同时也是国内优质民营企业典范。伊利集团以其卓越的产品和服务,赢得消费者的认同,为消费者带来更多健康、美味的乳制品,为中国的奶业振兴贡献力量。

中国进出口银行内蒙古分行(以下简称分行)作为国家政策性银行,始终坚持金融支持实体经济发展的理念,坚持以政策性金融工具助推实体经济迈上新的台阶。分行根据中国进出口银行总行关于加大外贸企业信贷支持的政策导向,于2023年10月为伊利集团新增发放对外贸易流动资金贷款融

资支持,推进乳业全产业链发展,推动自治区外贸产业企业高质量发展。

下一步,分行将继续加强与伊利集团的全面战略合作,以金融服务实体经济为己任,为伊利集团制定全面的金融服务方案。同时,分行将继续立足政策性银行职能定位,充分发挥政策性金融职能作用,助力伊利集团在全球化、标准化的乳制品龙头企业发展历程上,不断实现新的飞跃,以企业发展带动全区经济发展,不断推动内蒙古自治区外贸稳步向前。(武青晋)

## 赛场砺斗志 聚力铸警魂

近日,乌审旗公安局举办了“发展体育运动,增强人民体质”全警运动会。

赛场砺斗志,聚力铸警魂。本次运动会设置了毛毛虫、同心击鼓、同舟共济等凝聚警心的个性化项目,涉及面广,特色鲜明,有看点,有亮点,有特点。

全体运动员经过3天紧张、精彩、激烈的角逐,比赛圆满落下帷幕。此次全警运动会既丰富了警营文化生活,又激发了全警的锻炼热情,也增强了全警为荣誉而战的团队意识。大家纷纷表示,要将此次赛场上迸发出的激情转化为做好公安工作的强劲动力,以更加昂扬的斗志、旺盛的干劲、必胜的信念,全力以赴投入到各项工作中,为乌审公安事业作出更大贡献。(黄正风)

## 开展专项检查 加强安全监管

为了扎实开展“清源断流——2023”专项行动,打击整治涉毒违法犯罪,强化禁毒宣传教育,切实加强强对辖区易制毒化学品安全监管工作,近日,乌审旗公安局刑事侦查大队民警深入辖区易制毒化学品使用企业开展专项检查工作。

检查中,民警通过现场了解、查看台账等方式,对易制毒化学品企业购买、生产、经营、储存、使用易制毒化学品的种类、数量、流向、数据报备、落实安全防范措施及管理制度等方面进行监督检查,确保不发生易制毒化学品流失失控现象。(苏日格其其格)

## 禁毒宣传进校园 携手共筑安全网

为了推进“抓党建、强素质、整作风、树新风”专项活动走深走实,扎实开展校园毒品预防教育,弘扬校园文化,营造浓厚的校园禁毒氛围,连日来,鄂伦春自治旗公安局禁毒大队以校园毒品预防教育“五个一”活动为抓手,组织全旗各级各类学校,大力开展禁毒宣传“进校园”活动。

此次活动,全旗共有28所学校参与,师生们学习了了解更多禁毒知识,筑牢禁毒思想防线,有效提高识毒、防毒、拒毒的意识和能力,使“珍爱生命、远离毒品”的理念更加深入人心。

## 不断提升服务质量 擦亮温馨高铁名片

“铁路12306手机App可以办理电子临时乘车身份证明。”在兴和北站进站闸机处,中国铁路呼和浩特局集团有限公司集宁车务段客运员董娟手把手帮助旅客申领电子临时身份证明。为了不耽误旅客的行程,她耐心细致地指导旅客完善进站所需信息。

兴和北站坐落于乌兰察布市兴和县,东与怀安站相邻,西与乌兰察布站相接,是京呼高铁沿线的一座三等站。车站周边旅游资源丰富,往东20余公里是群山环抱的“塞外明珠”察尔湖,向南不远则是平均海拔2000米以上的“阴山之尾”苏木山,而向西更是可以直达乌兰察布大草原的腹地,领略乌兰哈达火山的壮观。每年都会会有众多来自五湖四海的中外游客,乘坐高铁而来,把兴和北站当作串起内蒙古风光美景的起点。

“兴和是蒙、晋、冀三省区交会通衢的枢纽,是内蒙古自治区距离首都北京最近的旗县,自古便是张库大

道上的重要驿站。”站在兴和北站站台上,望着D2780次动车组列车驶出车站,副站长张春海介绍道,“咱兴和北站更是集团公司高铁的‘东大门’,旅客东西西出的‘桥头堡’。”在巡视车站各岗位工作时,张春海不断通过对讲机布置重点工作和强调注意事项。在他看来,兴和北站虽然站小,但作业标准决不能降。

为了更好地服务旅客,车站运营3年多,以助理工程师曹霞为带头人的客运团队紧紧围绕车站安全生产、运输经营、服务质量等重点、难点,开展技术创新、管理创新、服务创新,将先进理念、经验、方法和成果运用到保安全、促发展的实际行动中,不断提升服务质量。车站推出一系列暖心服务举措,“爱心卡”接送站、爱心服务台、“三要四心五主动”服务等,开展礼仪、英语口语、手语等培训,提升小组人员素质和服务质量,让旅客出行更加安全、温馨、便捷。

兴和北站恰好处于阴山脚下的大风口上,站台上寒风凛冽。客运员郭蒙蒙接车作业结束后,一进客运值班室,便冲向暖气片,紧紧地靠上去,三四分钟后才脱下大衣,从暖气片旁边端起饭盒,快速地扒着午饭。客运职工们只有二十几分钟吃饭时间,他们常常将吃到一半的盒饭放在暖气上热着,接车回来再快速吃几口。他们说,在岗当班的一天就是对旅客负责的一天,要严谨认真,多核对一遍,心里踏实。

从今年11月20日起,集团公司优化列车运行图,在兴和北站增加3趟动车组列车停站,满足旅客出行需求。随着客流不断增加,他们的工作虽然更加忙碌,但大家更为车站越来越重要而感到高兴。“高铁是国家名片,我们有信心克服困难,全力以赴为旅客做好服务保障工作,打造温馨出行路。”张春海说。(郭成 张磊)

## 推行红利快享服务 打造优质税收环境

纳税人所盼,税务人所向。二连浩特市税务局推实招、出细招,强化跨部门深度融合,高效协同联动,推行“有速度”“有温度”“有尺度”的税费政策红利快享服务,全力打造负担更轻、办税更快、服务更好的市场化法治化国际化的税收营商环境。

强规范整合,让业务流程标准化。全面推行“全流程电子退税”,纳税人通过电子税务局在线申请,税务端端在线受理、审核,向人民银行国库推送,国库受理、复核通过后,将税款退还至纳税人账户。实现退税业务全流程网上办理,让纳税人足不出户就能办理退税业务。同时,“线上+线下”齐发力,通过税企交流、税

费协同热线、可视化办税辅导等方式开展答疑解惑、远程辅导,有效解决纳税人“线上办”时遇到的操作难题,实现便民服务再推进,纳税人满意度再提升。

强数据应用,让过程服务智能化。对退税(费)办理流程进行优化,明确各环节办理时限、实行全链条预警提醒的闭环管理机制,进一步压缩退税(费)办理时间,提高退税(费)效率。依托大数据平台退税各环节预警指标,分别对各环节办理超期数据进行提示。对每日电子税务局在线业务申请受理情况进行关注,及时提醒办税服务厅工作人员进行受理,避免超期未受理情况发生,同时视业务情况

适时增加线上业务的受理人数,提高线上办理的速度。

强部门协作,让政策红利即时化。对符合政策要求的退税加快内部流转速度,压缩内部审批及流转环节时长,提高服务效率。同时,积极加强外部沟通,与人民银行、财政建立协调机制,由专人进行对接联络,建立退库业务工作群,保障审核、退库业务跨部门顺畅衔接,形成工作合力,做到退税及时办理、政策红利最快到账,打出落实政策高效率组合拳,打通政策红利快享服务“最后一公里”,形成了部门联动、协同推进的良好工作局面。(侯文月)

## 认真落实管理职责 坚决筑牢安全屏障

近日,乌审旗禁毒办民警深入苏力德苏木,对天然麻黄草生长重点区域开展管理检查工作,进一步加大麻黄草管制力度。按照“谁主管谁负责”和“属地管理”的原则,认真落实管理

职责,坚决杜绝无证采集、收购问题的发生。同时,民警深入农牧民家中讲解麻黄草的管理要求和非法买卖麻黄草违法犯罪活动等法律法规,禁止任何单位和个人无证采集麻黄草,严格

控制麻黄草采挖量,告诫农牧民积极向上公安机关检举揭发非法采集、收购、运输麻黄草的违法犯罪行为,确保麻黄草不流入非法渠道。(苏日格其其格)

# “四维”发力 推动国有供电企业思想政治工作守正创新

作为国有供电企业,加强和改进思想政治工作,既是企业党组织的基本职能,也是企业高质量发展的有力保证。进入新时代,面对新形势、新任务,如何强化思想政治引领,更好地发挥“根”和“魂”的作用,是国有供电企业党组织亟需深入思考的问题。

### 充分认识思想政治工作现状

“十四五”以来,随着国企改革三年行动的落地实施,企业内部“三项制度”改革、多经企业“压减”的扎实推进,在多重改革交织、新老问题叠加的背景下,供电企业的内外部环境正在经历深刻的变化。特别是随着互联网和新媒体的快速发展,广大职工受各种思想文化影响的渠道明显增多,职工的思想观念和价值观取向的独立性、选择性、差异性明显增强。

随着新入职大学生的增加,以

“00后”为代表的年轻、高学历职工开始步入职场,他们既有远大理想,也容易产生挫伤感、失落感,对各种思潮辨别力不够强,靠强制性灌输、模式化宣传、指令式学习非但起不到应有效果,还会引起逆反心理。

随着职工民主法治意识的增强,大部分职工对切身利益的关注和诉求增多,价值取向更加务实,而近年来开展的人力资源制度改革、总部“机关化”治理等一系列举措,势必对现有体制机制进行调整,单纯地讲道理、讲形势、讲政策,不解决实际问题,思想政治工作难以真正落地见效。

随着互联网技术的发展,大数据、5G、区块链、人工智能、物联网、云计算等迅猛发展,信息传播和舆论生成方式日新月异,新媒体已经成为各种社会思潮和诉求表达的集散地、放大器,成为思想舆论交锋的主战场。用正确的思想、准确的事实,解读政策举措,加强与

论引导,对做好新形势下思想政治工作提出新的更高要求。

### 构建思想政治工作新体系

面对新形势,国有供电企业党组织必须深入学习宣传贯彻党的二十大精神以及习近平新时代中国特色社会主义思想,自觉承担起举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象的职责使命,把思想政治工作作为企业生产经营管理的重要方式,通过完善思想政治工作组织、制度、队伍保障机制,对现有活动载体加以改进和丰富,从“理论辐射、舆论引导、文明培育、文化传承”四个维度入手,着力构建思想政治工作新体系,努力做到思想上解惑、精神上解忧、文化上解渴、心理上解压。

坚持三个贴近,增强思想政治工作主动性。贴近职工的“脑”。掌握职工所思所想所盼,完善职工思想动

态分析报告制度,形成信息收集、分析总结、整理化解、跟踪反馈的闭环管理模式,及时掌握职工日常问题建议,实现沟通渠道的上通下达。贴近职工的“耳”。围绕职工关注的焦点、热点问题,在抓好常态化宣教的基础上,因人施教,利用谈心谈话、走访慰问、心理辅导、党课讲座等多种形式,把普遍教育和个别教育结合起来,将形势讲明、任务讲清、措施讲透,达到疏通思想、理顺情绪、振奋精神的目的。贴近职工的“心”。坚持“以人为本”,尊重职工主体地位,维护职工合法权益,凝聚党政工作合力,常态化开展“我为群众办实事”实践活动,为职工解难题办实事送温暖,着力改善职工生产生活条件,提升职工的幸福感和归属感。

强化“四维”发力,增强思想政治工作实效性。强化“理论辐射”,为企业发展领航。发挥“学习讲堂”主阵地作用,推行“体验式学习+专题式

研讨+课题式调研”的中心组学习模式,各基层党组织灵活采取“线上+线下”形式举办学习研讨、现场教学等活动,教育引导广大党员干部职工增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,努力实现以党委中心组学习带动领导干部思想理论素质提升,以学习型党组织建设带动学习型企业建设。强化舆论引导,为团结奋斗鼓劲。以企业云平台为核心,建成资源通融、内容兼融、宣传互融的“融媒体”中心,实现“统筹策划、一次编辑、多元传播”的工作模式,构建全媒体传播体系,“报、网、微、屏”联动,为企业改革鸣锣开道,为生产经营加油鼓劲,为干部职工解惑释疑,营造良好的内外部环境,在全社会广泛树立“责任国企”品牌形象。强化文明培育,为强企之路人。依托新时代文明实践中心,开展文明单位、窗口、班组、家庭和职工“五级联创”,并实施月征集、季上榜、年评选“金字

塔”典型选树三步递进式工作法,积极培育和践行社会主义核心价值观,实现职工个人发展与企业发展的和谐统一,打造一支能力强、素质高、作风硬的优秀干部职工队伍。强化文化传承,为电力铁军铸魂。充分利用企业内部博物馆、文化展厅等资源,大力宣贯企业宗旨、精神和愿景,弘扬“拼搏奉献敢为先”的企业精神。同时,围绕传统的节日和重要会议、重大庆祝活动,开展“我们的节日”系列活动,实现以文化人、润心启智。

总之,国有供电企业坚持党建引领,通过“四维”发力,将有效整合企业思想政治工作资源,推动新形势下思想政治工作与企业生产经营工作的深度融合,使党组织真正成为团结群众的核心、教育党员的学校、攻坚克难的堡垒,为企业实现高质量发展提供强有力的思想保证和精神动力。(包头供电公司 郝杰)