

法治聚焦

# 当好群众“代言人” 办好群众心头事

□本报记者 杨柳

“仅仅用了20天,就解决了压在我心头的一件大事!”近日,提起信访代办员边永波,家住鄂尔多斯市乌审旗嘎鲁图镇木柴达木村的肖某感激不已。

2019年,肖某与村集体因土地归属问题发生矛盾,一直没有得到解决。2023年年底,肖某找到了信访代办员边永波反映情况,边永波当即接案、全程代办,与肖某和村集体多次沟通协商,最终达成了土地归属协议。

信访代办制是自治区信访工作的重要制度创新、实践创新,随着信访代办工作的深入开展,一件件群众“牵肠挂肚”的心头事得到解决,信访代办制在推行过程中逐渐得到认可。目前,全区103个旗县(市、区)及所属苏木乡镇(街道)、嘎查村(社区)均已推行信访代办制。

## 源头治理,群众有事不用跑

“和信访代办员反映之后,我们几乎不用跑腿,都是他们在帮忙沟通协调,向上反映我们的诉求,解决困扰我们的难题,信访代办确实是把工作做在群众心坎上”。乌兰察布市集宁区常青街道的一名退役军人感慨地说。

对于信访诉求,有解才是硬道理、化解才是真出路。全区各地全面打造信访代

全参与、全覆盖、全责任、全方式的工作模式,构建“代办员排查+责任部门办理+信访部门督办+领导干部包案”的代办工作体系,做到“访无大小有人管、事无新旧有人盯”的作用,努力解决好群众的揪心事、烦心事、操心事,做群众的“贴心人”和“代言人”。

强化源头治理,才能把群众反映的各类矛盾纠纷解决在基层、化解在萌芽状态。为更加精准有力地防范化解社会矛盾,全区各地传承弘扬“四下基层”优良传统,用好调查研究这个“传家宝”,与群众同坐一条板凳上,倾听群众呼声、收集群众意愿。

同时,综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协调、疏导等办法,让信访矛盾及时就地化解。针对反映强烈、带有共性的突出问题系统梳理、深入剖析,该完善政策的及时完善、该落实政策的坚决落实,以解决一件事带动解决“一类事”。

## 多方联动,信访代办更高效

“感谢你们帮我们解决了问题!”前不久,在通辽市科左后旗额吉苏木镇和合共治e站调解员的调解下,道乃艾勒嘎查村民和某公司的土地纠纷问题得以顺利解决,双方握手言和。

通辽市科左后旗依托旗、镇、村三级“一站式”矛盾纠纷多元化化解服务中心现有场所、人员

和设施,结合信息技术助力打造和合共治e站。邀请司法、信访等30多家单位进驻,分门别类参与调解,将原来单方面的“独角戏”转变为多方的“大合唱”,共同化解信访难题。

一些信访代办事项涉及多个部门和层级,如何在完善服务机制上寻求突破?全区各地以深入推进信访五级代办体系建设为契机,借助信访代办服务平台,纵向打通问题梳理分类、汇总提交的双向通道,横向建立跨部门协调交办、跟踪督查的有效机制,进一步加强部门间和上下层级间的协调配合,形成受理部门负责程序推进、办理部门负责实质解决的良好态势。各地在苏木乡镇(街道)、嘎查村(社区),依托党群服务中心,建立了以乡、村两级干部为主体,“两代表一委员”、驻村干部、网格员、老干部、乡贤等共同参与的信访代办队伍,充分发挥各自优势作用,推动信访代办事项妥善化解。

## 因地制宜,为民服务解难题

“这个‘排忧解难’真是太方便了!我想反映的问题只需要在线上提交,就有人帮我代办,不用我再四处跑了。”面对“愁事儿”的顺利解决,锡林郭勒盟锡林浩特市的贺先生由衷地称赞道。

贺先生口中的“排忧解难”,是该盟信访代办微信小程序,提供信访代办业务在线受理、流转、办理、反馈的“一站式”服务。

信访代办,“代”是方式,“办”是关键。在

信访代办制的具体实践中,全区各地因地制宜探索信访代办工作新路径,真正把信访代办服务职能充分发挥出来、服务潜能充分挖掘出来、服务优势充分展现出来,切实实现群众信访事项“有人帮着跑、有人代替办、矛盾不上交”,努力打造一批在全区乃至全国叫得响、立得住的信访代办品牌。鄂尔多斯市乌审旗创新推出以矛盾纠纷即知即调、分流分调、联管联调为主要内容的“三分吸附法”,将矛盾纠纷化解在基层;赤峰市林西县探索建立信访代办制与“12345”便民热线有效对接机制,进一步提升了信访代办工作质效;呼和浩特市武川县运用“倾听情绪、释法讲程序、代办全流程”三步工作法,用心用情解决群众急难愁盼,把信访问题预防在源头、化解在初始……

今年以来,全区基层信访代办员代办信访事项1.8万余件,办结率达93%。信访代办制为群众提供了便捷的诉求表达渠道,推动了矛盾在基层的有效化解,提升了信访工作的法治化水平,为构建和谐稳定的社会环境发挥了重要作用。

“做好信访代办工作,没有完成时,只有进行时。今后我们将以新的发展理念为行动引领,问需于民、问计于民,当好群众‘代言人’,办好群众心头事,全力维护社会大局稳定,让群众获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。”自治区信访局法规处负责人吴常福表示。

# 数据赋能 让110接处警跑出加速度

□本报记者 薛晓芳

“心理抑郁,看不到希望……”近日,一位网友在“包头市24小时警局”警民互动平台发帖,包头市110报警服务台的接警员发现该内容后立即开展处置工作。经多方核查,该名网友在江苏省张家港市有频繁活动轨迹。随即,民警紧急联动张家港市公安机关,最终在2小时内成功找到这名网友。

“包头市24小时警局”警民互动平台聚焦民生实事,24小时实时在线回复,确保各类帖文“件件有着落、事事有回音”,始终坚持有问必答、有求必应,推动“互联网+公安政务服务”提档升级。今年以来,该平台共接到群众发帖17642条,站内回复率100%,办结率100%,群众好评率达99.31%。

近年来,包头市公安局积极构建“专业+机制+大数据”新型警务运行模式,强化数据赋能,手段支撑、业务能力等专业化建设,升级智慧接处警系统,完善接警研判、接警即合成的“情指行”一体化运行机制,进一步提高风险预警能力、应急指挥能力、快反战斗力。

“先别着急,我们一定尽最大努力帮助寻找,你先和我说说老人的具体情况。”前不久,路人看到一名老人晃悠悠地走在马路中间,焦急地向包头市110报警服务台求助,接警员询问了老人的体貌特征,当即启动了查找走失人员合成作战机制,同步对比近期走失人员库中的信息后,指派辖区派出所进行核实,确认老人系走失人员,随后联系到老人家属将其接回。此时,距报警人报警求助仅过去17分钟。

包头市公安局情报指挥中心作为接收警情的第一环节,靠前工作,主动作为,挂牌成立失联人员查找中心,制定《人员走失类警情工作指引》《特殊类人员走失警情处置工作规定》等相关工作机制,积极协助基层所队,为走失人员警情提供分析研判和数据支撑。

公安警情处置快一秒,群众平安多一分。包头市公安局以防风险、保平安作为“情指行”一体化警务机制改革的主线,秉持生命至上的理念,积极探索研究出台了《包头市公安局重大敏感警情全流程指挥处置工作指引》,用110报警服务台“接警线”,竭力守好人民群众“生命线”。今年以来,包头市公安局日均有效警情同比下降1.01%,回访满意率达99.6%。

# 质量安全“法”相随

涉及70多部法律法规,全区2.3万余人次参加……不久前,自治区市场监督管理局精心组织的第二届全区市场监管法律知识竞赛,在全区市场监管系统引起广泛关注。

这是自治区市场监管局开展“质量月”活动的生动缩影,也是该局开展“每月一主题”普法宣传活动的形式之一。在第47个全国“质量月”期间,全区市场监管系统紧紧围绕《质量强国建设纲要》等关于质量安全的政策和法律法规,开展了丰富多彩的宣传活动,掀起了一轮普法宣传热潮,营造出尊法学法守法用法的浓厚氛围。

包头市市场监督管理局开展“质量月”进社区活动,通过悬挂横幅、设立宣传展板、发放宣传资料、现场答疑解惑等多种形式,广泛宣传《质量强国建设纲要》《质量强国建设纲要》,向群众普及产品质量法、消费者权益保护法等法律知识,同步开展了电动自行车、燃气灶具等产品质量相关知识的宣传活动,切实增强人民群众的产品质量安全意识。

鄂尔多斯市市场监督管理局用通俗易懂的语言向市场主体、居民群众普及了质量知识和诚信建设内容,并对食品、药品、计量等方面的政策法规进行了解读,现场为群众答疑解惑。同时,该局深入开展市场监管服务进园区、进企业活动,以质量服务站为依托,解读法律法规和相关政策,为企业提供了强有力的法律后盾。

巴彦淖尔市市场监督管理局深入开展质量文化进企业、进社区、进校园、进展会活动,通过悬挂标语、发放宣传资料和设立咨询台等形式,普及质量安全、食品安全、特种设备、商务诚信等质量生产生活知识和法律法规,耐心解答群众提出的相关问题,营造了良好的学习氛围。

自治区产品质量检验研究院工作人员走进内蒙古机电职业技术学院,开展了“筑牢质量意识之基 全力服务高质量发展”暨质量月缺陷产品召回主题宣传活动,通过发放缺陷产品召回宣传册及电动自行车安全常识手册等形式,讲解了缺陷产品召回相关法律法规,宣传了电动自行车常见隐患和日常使用安全常识,普及了什么是缺陷产品召回的意义等。活动的开展提高了在校师生对产品缺陷识别能力和风险防范意识,守护了校园消费安全和交通出行安全。

不少市场主体和居民群众纷纷表示,通过参加形式多样的普法宣传活动,了解了很多关于质量安全的知识尤其是法律知识,提高了法治意识。

全区市场监管系统将不断健全法治宣传教育机制,创新普法形式,把普法融入市场监管工作全过程各环节,为法治政府建设作出积极贡献。(郝佳丽)



# 检察建议为外卖食品上了一道“安全锁”

□本报记者 郝佳丽

“这次培训让我了解了很多关于外卖食品的相关规定,以后我会为群众提供更加健康安全的外卖食品。”近日,参加完包头市昆都仑区市场监督管理局组织的培训后,一家餐饮经营者说。

为提高餐饮经营者的合规经营意识,确保群众食品安全,昆都仑区市场监督管理局对辖区餐饮服务经营者进行了培训,重点培训了网络经营等注意事项。

民以食为天,食以安为先。随着互联网经济的快速发展和人民群众生活节奏的加快,网络订餐已成为不少年轻人生活中必不可少的一部分。根据相关法律法规,网络餐饮服务提供者应当公示其营业执照、食品经营许可证等信息,并确保资质信息的真实性和有效性。

今年5月,昆都仑区人民检察院“益鸣昆都仑”办案团队在履行监督职责中发现,某网络销售平台商户未公示食品生产加工小作坊登记证,侵犯了消费者知情权,可能会形成监管盲区,存在较大的食品安全隐患。该院第一时间立案,召开磋商会,并与昆都仑区市场监督管理局深入讨论后,制发了检察建议。

为确保检察建议整改落实到位,该院开展了“回头看”专项监督活动。经复查,检察建议书中督促的问题得到明显改善,但仍有部分商户存在认知不到位的问题。对此,昆都仑区人民检察院进一步与昆都仑区市场监督管理局进行磋商交流,督促其继续整改落实。随后,该局召开了辖区小作坊行业整改落实推进会,并对辖区餐饮服务经营者进行培训,积极落实检察建议,保障群众网购食品的安全。

昆都仑区人民检察院将持续以“检护民生”专项活动为契机,围绕中心、服务大局,保障民生,通过“检察+”协同履职,与社会各界形成合力,共同守护人民群众“舌尖上的安全”。



巡边踏查

近日,呼伦贝尔边境管理支队额尔古纳边境管理大队民警对边境重点区域进行巡逻踏查,确保边境地区安全稳定,以实际行动践行戍边使命。

本报记者 安冀东 通讯员 李永建 摄

# “终本出清”有实招!

□本报记者 王皓

日前,通辽市开鲁县人民法院小街基人民法庭执行团队的法官们来到被执行人刘某家中,与刘某就借款合同纠纷一案进行沟通。这是一起2016年的终本案件,今年年初,小街基人民法庭在梳理本案后,向小街基镇推送此终本案件,该镇政府通过“建档立卡”将目标案件分配至村网格员。经村网格员走访调查,向执行法官反馈被执行人刘某当前具备给付能力,该法庭执行团队便立即开展执行工作。最终,被执行人也表示愿意尽快履行还款义务。至此,这起终本案件长达8年的案件终于尘埃落定。

终本案件不“沉睡”,“建档立卡”促出清。据了解,今年以来,小街基镇“切实解决执

行难”领导小组与小街基人民法庭执行团队选择新立窑村、前河村为先行试点,加强府院联动,探索建立县、镇、村三级联动综合治理格局,为终本案件被执行人“建档立卡”,充分利用村网格员人熟、地熟、情况熟的资源优势,调动村网格员协助参与解决“执行难”。村网格员在了解本村被执行人的财产、收入等状况后,向执行法官提供相关信息,每季度至少更新一次数据。

这项举措的实施,有效破解了被执行人难找、财产难寻、协助义务主体难求的局面,为法院执行的后续工作提供了有力信息支撑,切实推进了“终本出清”工作,在一定程度上充实了执行力量,缓解了执行压力。执结的多起终本案件,也为一些“诚实而不幸”的被执行人修复了信用,对于全面构建综合治理执行大格局,全力打造县、镇、村三级联动综合治理格局起到了推动作用。

“我院将持续灵活运用各项执行措施,常态化开展‘终本出清’专项集中执行行动,全力推进终本案件实质性化解,不断推动执行工作高质量发展。”开鲁县人民法院相关负责人表示。

# 擦亮“首府善治”名片 解锁群众“幸福密码”

□本报记者 许敬

“街道办事处升级改造后,开放式的工作台让我们与工作人员沟通交流更顺畅了,办事也更方便了。”前不久,呼和浩特市东河街街道的居民王女士在街道办事处办理社保业务时惊喜地说道。

这份“惊喜”正是新城区东河街街道办事处为高效提升为民服务水平所做的改变:在办公场地创新地将居民办事窗口区域及行政区域融为一体,打破传统办公模式的空间限制,将人名、部门名称、联系方式直接贴到工位,让群众直观了解到街道的各项工作职责,让居民方便、快捷地获得所需的服务。

基层社会治理是一项复杂的系统工程,需要循序渐进、久久为功。呼和浩特市全城镇人口290.92万人,常住人口城镇化率达80.72%,建成区人口密度达到1.06万人每平方公里,面临着社区负担较重、基层队伍不稳

定、各类矛盾问题多等治理难题。对此,呼和浩特市立足市情,坚持以人民为中心的发展思想,通过管理体制上贯通“一条线”、组织体系上织密“一张网”、队伍建设上拧成“一股绳”、服务保障上优化“一站式”、机制建设上统筹“一盘棋”、技术手段上打造“一端通”的“六个一”体系性建构,打出提升效能“组合拳”,奏响基层治理“和谐曲”。

呼和浩特市将市、区、街道、社区四级党组织贯通起来,着力推进权力下沉、资源下沉、力量下沉,落实服务管理事项准入制度的“三下沉一准入”机制,让街道社区集中精力抓党建、抓治理、抓服务。通过新修订的《呼和浩特市街道办事处工作条例》,以立法形式赋予街道指挥调度、考核评价等7项权力;全市35个街道成立“大工委”,正在运行的434个社区成立“大党委”,吸纳3542家驻地机关

企事业单位党组织构建起共建共治体系;依托“吹哨报到”机制,推动各类组织全面参与、全程嵌入网格治理,推动解决群众急难愁盼问题。

同时,呼和浩特市聚焦解决基层治理“小马拉大车”突出问题,明确街道职责事项指导清单,由222项缩减到101项;将行政执法权力事项由99项调整为56项。连续两次梳理村(社区)职责事项清单,社区事务由140项再次减少到58项,精简了58.6%;村级事务由72项减少到63项,精简了12.5%。进一步明确网格员的基础信息采集、社情民意收集、政策法规宣传等9项工作职责。此外,统筹推进数字赋能基层治理,建成集地图、人口、房屋、网格及其他相关数据于一体的基层社会治理信息系统,构建简约高效、精准精细的基层治理格局,实现“为车减负”与“为马赋

能”相结合,让基层干部轻装上阵,更好地服务群众。

群众的幸福感知离不开扎实的基层治理。该市还推动市、区397家部门单位全覆盖包联城区341个社区,建立机关单位“一对一”包联社区和重点工作机制。建立“群众点单,网格员接单,党员接单”服务模式。引导快递、外卖小哥等新业态群体主动融入社区,积极开展服务,让这一“管理变量”成为“治理增量”。依托全市1387家实体化矛盾纠纷化解联合服务中心,累计排查矛盾纠纷2396件,代办事项2024件,把问题解决在群众家门口。

如今的呼和浩特,从城区到乡村,一项项务实的举措,一次次贴心的服务,将治理融入万家灯火,把服务送到千家万户,“六个一”体系的好经验、好做法也正全区各地推广开来,成为“首府善治”的一张亮丽名片。



普法宣传在身边

近日,通辽市科左后旗公安局民警走进乌里塔五角枫森林公园,为前来观光旅游的游客开展防火、反诈、网络安全等普法宣传,引导游客自觉遵法守法,倡导文明旅游、安全旅游。 本报记者 薛晓芳 摄