典型经验

以改革创新助推信访工作提质增效

东海县政府办副主任、信访局局长 冯同乐

近年来，东海县把握新形势下信访工作新特点，新变化，充分发挥信访服务保障高质量发展“稳定器”“润滑剂”作用，把改革创新作为最鲜明特征，向改革要活力，向创新要动力，助推信访工作提质增效，以切实作为护航“强富美高”新东海不断前行。

拓展新思维；进发改革创新活力

紧盯民生热点，紧扣群众诉求，延伸信访工作职能范围，融化社会矛盾“坚冰”，不断提升信访工作法治化水平。

一是筑牢信访维稳防线。以整合多元资源要素为核心，建立更高层次、更广领域调解体系，通过压实工作责任，双向规范信访秩序，强化积案化解，消化“存量”，控制“增量”。创新完善信访稳定风险评估机制，对涉及群众利益的重要决策、重点项目实施风险评估，从源头上防止信访问题发生，把矛盾和问题消灭在萌芽状态。

二是强化法治信访底线。以法治思维看待问题，以法治方式解决问题，让法治思维与法治方式成为信访工作的底线。建立依法处置涉访违法犯罪联动机制，针对恶意多次重复上访，蓄意集访、闹访、缠访等违法信访行为。

三是打造主动服务生命线。改变以往控制管理思维，明确信访意见的收集与回应，对群众吁求信访干部不一推了之，变群众上访为干部下访，变多包一、人盯人管理为定期联系，向信访人通报办理情况，从情理法多角度做好思想疏导和政策解释，用耐心服务化解信访人抵触心理，打开信访人心结。

革新办信机制；让数据多跑路群众少跑腿

充分发挥网上信访公开透明、快捷高效等特点，紧贴县情实际，整合县域资源，打造“互联网+信访”新模式，推行网上信访，以“硬举措”、“快节奏”催生“实成效”。2018年受理办理网上信访事项456件次，按时办结率100%，群众满意率达96%以上；2019年至今受理办理网上信访事项120件次，按时办结率100%，群众满意率达98%以上，实现“网升访降”目标。

一是变“上访”为“上网”。开通阳光信访平台，创新“一网多极”服务模式，通过“阳光信访网”与县政府门户网站网上投诉平台、“领导信箱”等信访平台，12345政府公共服务热线等服务平台，西双湖论坛等舆论平台多轨合并运行，着力打造群众投诉有地方受理、问题有地方解决、意见有地方表达的线上服务大平台。同时，注重社情民意收集整理分析，对土地征用、社会保障等民生话题，在网上广开言路，征询群众意见。对重大疑难初信及重要网上群众来信，每季度由县委、县政府领导主持召开一次网上信访联席会议，进行分析研判，明确包抓部门和办结时限，对症下药，分类实施。自“网上信访”开通以来，县领导阅批有效信访件1200件，包案处理疑难初信365件，会办210件，息访率达92%以上，全面提高网上信访效率与水平。

二是打造自助平台新载体。在各乡镇(街道)设立网上信访自助平台，从大学生村官、苏北计划志愿者及信访部门工作人员中选派网上信访代理，实现派驻乡镇(街道)全覆盖，全县共设立网上信访代理点60个。同时，制定《人民群众网上来信办理“三见面”制度》，即县级信访部门7个工作日内同承办单位分管领导见面，由承办单位主要领导对信访件作出明确批示意见，确定具体人员承办，对案件进行督导、协调和调度；承办单位分管领导在信件交办后5个工作日内同承办人见面，掌握案件处理进展情况，全程跟踪督查，直到案件办结；承办人在15日内同信访人见面，告知受理情况，了解案件情况。通过明确承办单位和承办人责任，推动重心下移、倒逼办理时限，使群众网上诉求能够得到及时、妥善处理，赢得群众满意。

三是开通掌上信访微服务。以网上平台为基础，开通手机信访APP和微信公众号，群众可通过手机掌上终端，反映信访问题，并实时查询办理情况。自开通掌上信访微服务以来，通过手机信访APP和微信公众号进行“网上投诉”的网上信访量呈现逐步上升趋势。为应对网络舆情，定期整理“一网多级”各平台内容，对形成的《民生热线动态分析专报》《社情民意征集分析》等进行分析研判，评估政府决策事项等是否存在公共安全隐患，是否会引发社会负面舆论等问题。建立信息预警制度，根据舆情性质、影响程度、影响范围等方面的不同，及时通过网络平台进行处置。建立网上办信机制，确保“事事有着落、件件有回音”，不断增强群众对网上信访信任度，变信“访”为信“网”。

打造特色名片；创建人民满意的一流服务窗口

以服务民生为切入点，全方位畅通民意沟通渠道，创建人民满意的一流服务窗口，打通服务群众“最后一公里”。

一是心系群众，提升服务质效。对来访群众给予专心倾听、耐心指导、精心说法、真心引导“四心”服务，以“邻里乡亲”角色进行沟通，破除交流障碍，疏导不良情绪，建立良好顺畅接待环境。践行只让群众“来一次”的服务理念，全面掌握诉求真实情况，针对性地帮助解决合理诉求，遇信访群众特殊或紧急情形，力求最短时间内帮助解决合理诉求。

二是严格程序，规范职能工作。建立健全事后评价、回访评价“两评价”制度。事后评价是在信访件办理结束后，由信访人通过该案答复意见书，对信访部门和责任单位工作人员服务态度、工作效率等方面进行满意度评价。回访评价，是在案件办结后，对信访人进行电话回访或走访，核查责任单位的交办、办理情况，分析群众对信访事项办理不满意原因查找存在问题。通过建立“两评价”制度，重点信访案件“停诉息访率”比上年提高了15%。

三是架桥建梁，密切群众联系。人民来访接待中心是联系群众的桥梁和纽带，反映社情民意的窗口。县四套班子相关领导每周二轮流到中心接待来访群众，相关问题现场会办，现场交办责任部门，限期化解群众合理诉求。每周在来访接待中心召开信访工作“周周清”例会。通过县领导开门接访和“周周清”会办制度，有效推进了领导干部群众观念的增强和决策水平的提高，促进了群众合法权益的维护和民生问题的解决，推进了矛盾纠纷及时就地化解和信访渠道畅通有序。

县司法局开展『4·8司法日』主题普法宣传活动

4月8日上午，县司法局组织律师、公证员、司法鉴定员、人民调解员、法律援助工作者及法宣科全体人员等20余人，在人民广场开展“司法日”主题普法宣传活动。

活动现场通过易拉宝、展板、LED显示屏等载体，引导群众加入“法润民生”微信群、向群众现场演示“法律服务网”网站、“掌上12348”微信公众号等便民服务功能。

此次活动为市民提供法律咨询服务200余人次，帮助居民解决涉法涉诉难题16起。发放宣传资料1000余份，法治宣传小礼品共300余件。

此外，县司法局还组织基层司法所工作人员、人民调解员成立12348法律服务队，走上乡镇集市，进村入户开展法律惠民服务活动，现场为群众提供法律咨询服务，宣传推广“12348江苏法网”，引导群众上法网咨询涉法问题。**肖季军**

政法一线

东海警方筑牢校园安全防线

今年以来，县公安局紧盯校园安全重点领域，进一步创新举措、完善机制，打好警校联勤、隐患排查、阵地管控、宣传引导“组合拳”，全方位筑牢校园安全“防护墙”，有力提升了校园安全防范水平，在校师生和社会各界安全感和满意度不断提高。

突出警校联勤，打好护校“组合拳”。常态化开展“护学岗”工作，全县共设立69个“护学岗”，落实由交警、巡特警和派出所民警组成的320名护学警力，采取重点时段值守、重点路段巡护，科学调整勤务，常态开展武装巡逻、交通疏导等工作，让师生和家长见警察、见警车、见警灯。统筹整合教职工、保卫人员、校园保安1200余人，组织发动家长志愿者、社会群防群治力量共同参加护学工作，实行警校联勤联防，建立齐抓共管、综合治理的工作机制，有效增强工作合力。关注学生交通安全，清理整治非标三四轮车接送学生，规范校车运行，于去年8月，在苏北首家开通5条学生定制公交，既改善校门口交通秩序，又节省家长接送孩子的时间和精力，最重要的是保证了孩子的安全。

严把“隐患排查关”，提升内部防范水平。在城区和乡镇驻地85所校园门前设置防冲撞隔离墩、隔离栏硬隔离设施，阻止人员、车辆等非法进入校园，有效杜绝不法侵害的发生。对全县359家中小学、幼儿园逐一进行安全保卫排查，主要针对校园的保安配备、防护装备、技防设施、一键报警装置等方面进行检查整改，并填写一校(园)一表，实行谁检查谁负责的原则，排查共发现安全隐患195处，当场责令整改151处，发限期整改通知书限期整改29家，拟对4家不及时整改的进行行政处罚；指导学校修订完善校园安全管理、日常检查、安全例会、突发事件应急处置预案以及外来人员车辆出入校园登记制度等各项安全管理制度，严格落实安全责任制，检查防卫器械配备情况，及时发现和消除校园及周边安全隐患。

严把“阵地管控关”，净化校园周边环境。针对中小学校周边小摊点多、人口密集、流动性强、人员成分复杂的特点，派出所会同市场监管等部门对校园周边店铺、出租房屋、中小旅馆、电子游戏室等开展集中检查治理行动，坚决取缔出售仿真枪、管制刀具、“三无食品”和恐怖、迷信、色情的玩具、用品、出版物等各类违法违规经营行为，全面清除校园周边黑网吧、“黄赌毒”等治安乱点，营造风清气正的校园周边环境。加强学校周边等重点巡逻区域的巡逻，合理安排警力部署，明确巡防警力把上学、放学时段作为巡逻重点时段，开展叠加式、加强型巡逻，消除潜在威胁。

严把“宣传引导关”，增强安全防范意识。深入校园开展法治课、专题讲座、图片展览等安全教育；借助校园网站、校讯通等网络通讯载体，向学生及家长传授防火、防盗、防诈骗、防事故等知识，传授紧急避险、正当防卫、火灾防范、自防自救等基础知识和基本技能，教育学生远离赌博和毒品，提高学生的法律意识和自我防护意识。**袁青青**

政法动态

全县政法干部党性教育培训班在遵义开班

4月9日，全县政法干部“不忘初心、牢记使命”党性教育培训班在遵义开班，县委常委、政法委书记冯小宏，县人大常委会副主任、“三重”督查办主任鲁东，县法院院长刘刚，县检察院检察长何素红，县司法局局长黄立强，遵义市委党校文史研究室主任、遵义干部学院教授袁小英等出席开班仪式。

开班仪式由鲁东主持，袁小英致欢迎辞并为培训班授旗，冯小宏作动员讲话。冯小宏指出，此次培训班是经市委组织部、市委政法委和县委批准的，在全县奋力冲刺“高质发展、后发先至”大突破关键时刻举办的政法干部党性教育培训活动，希望大家珍惜机会，认真学习。

冯小宏要求，要端正学习态度，牢固树立忠诚奉献的政治品质，把习近平新时代中国特色社会主义思想作为政法工作的思想旗帜、理论指引、根本遵循，不断提升全县政法各项工作的品质内涵和品牌效应。要坚持学以致用，着力锻造攻坚克难的坚强意志，认真吸收转化此次教育培训的经验成果，并结合实际应用到日常工作中去。要严守纪律规定，始终保持严谨务实的学纪学风，在学习过程中丰富理论，同时，要严格遵守各项纪律要求，确保学习培训取得实效。

各乡镇(场、街道)政法委书记(政法委员)，县委全面依法治县委员会、县平安建设领导小组有关成员单位分管负责同志，县委政法委、县政法、信访和矛调等部门干部50余人参加培训。**张若讷**

项勇主持召开社区警务工作推进会

4月6日，副县长、公安局长项勇主持召开社区警务工作推进会，深入分析社区警务工作现状及存在的问题和不足，研究推进全县社区警务工作的思路、方法和举措。

项勇强调要更加注重社区警务工作，进一步做实基础、优化机制，让社区警务发挥真正的基础支撑作用。一要会干。要认真谋划，治安部门要牵好头、指导好，结合东海实际进行深入研究，制定切实可行的工作方案，拿出一套标准化的意见。要切实发挥好派出所领导、社区民警、辅警及其他社会力量的作用，齐抓共管，协调推进，让每名民警都成为社区警务的行家里手，每个派出所打造一个亮点警务室，带动提升其他警务室工作质效。二要实干。社区警务工作比较繁杂，也比较细致，每一项都要真抓实干，把工作做实、做细。要注重实效、讲求实绩，最大限度的让社区警务工作发挥实效。三要真干。不能做表面文章，要干出真绩，让人民群众看到社区警务工作的新变化、新提升。

会上，治安大队负责人对进一步规范开展社区警务工作作了讲解和培训，社区民警代表结合警务室工作实际，对推进“警格+网格”建设提出相关意见和建议。

县公安局办公室、治安大队相关负责同志，各派出所所长、分管所领导参加会议。**李钰**

全县扫黑除恶工作推进会召开

为进一步推进扫黑除恶专项斗争向纵深发展，确保打出战果、取得成效。4月8日，全县扫黑除恶工作推进会召开，对当前扫黑除恶工作进行再动员、再强调、再部署。县纪委监委、县委组织部、县委政法委、县国安办、县公安局，以及各乡镇(场、街道)、相关单位分管领导和相关联络员出席会议。

会议对近期扫黑除恶专项斗争开展情况和村两委干部违法处置情况进行通报，对扫黑除恶专项斗争宣传工作作动员部署，就配合做好中央督导组检查工作做出强调。会议还就禁种铲毒工作作出部署。

会议强调，要深挖细查，彻除黑恶，各乡镇(场、街道)、各成员单位要把排查线索、摸清底数作为开展专项斗争的重要基础，逐村、逐户、逐人，逐行业再次开展调查摸底，做到不留死角，全面见底；要瞄准重点，精准打击，坚持靶向发力，打早打小、除恶务尽、标本兼治，形成压倒性态势，深挖黑恶势力保护伞，不断提升人民群众安全感满意度；要加大宣传发动的力度、广度和深度，畅通群众参与渠道，营造良好的宣传氛围，推动扫黑除恶专项斗争深入开展；要充分发挥网格员在网格内“人熟、地熟、基础信息熟”的优势和作用，将其纳入扫黑除恶专项斗争工作中；要进一步提高思想认识，增强责任感，做好中央督导组迎检工作，加强线索深挖摸排和分析研判，加快线索办理处置，完善好各项迎检台账。**王红超**

洪庄：三个一批化解信访积案

为化解信访积案，创造稳定的社会发展环境，洪庄镇创新工作方式方法，充分动员社会力量，信访矛盾化解取得良好效果。

职能部门包保化解一批。充分发挥各职能部门作用，对经常来访的群众，由反映问题涉及部门包保到人，部门结合职能助推矛盾化解。其中，派出所依法打击无理取闹，扰乱正常办公秩序的行为，协调处理群众纠纷，化解矛盾；妇联对家庭、夫妻矛盾包保化解；双店驻洪庄法庭对经济纠纷等包保化解。形成了多方参与，共同化解的工作局面。

调解，引导诉讼化解一批。通过人民调解全方位参与信访的工作机制，对于涉及邻里纠纷等存在法律诉求的来访群众，可以调解的调解，调解不成的由司法所提供免费法律援助，分析群众诉求，利用法律途径解决群众问题，化解信访矛盾。

企业参与帮扶化解一批。对于因家庭生活困难、收入来源较少，且有一定劳动能力的来访群众，由有关企业“一对一”结对帮扶，企业提供合适的就业岗位，实现稳定收入来源，改善家庭生活状况，消除信访矛盾。

目前，该镇已化解各类信访积案20多起，一大批信访矛盾得以化解，为和谐洪庄建设提供了稳定保障。**清锋**

政法在线
主办：中共东海县委政法委