

# 把信访工作做到群众心坎上

## ——兴安盟推行信访代办制度将矛盾纠纷化解在基层

“一到下雨天我家院内全是积水,出行很不方便。”近日,兴安盟突泉县永安镇四家子村大榆树沟屯村民李国友来到村里的信访代办点,反映自己遇到的难题。信访代办员李志玲了解到,这一问题是因前些年四家子村实施河道治理项目,将李国友家门前的过水路面拆除所导致。随后,李志玲将情况上报至永安镇,并协调突泉县水利局、施工方等单位,为李国友家修葺了院墙。“感谢党和政府,我们一家出行难的问题终于解决了,信访代办员真是我们群众的代言人。”事情解决后,李国友激动地说。

这是兴安盟信访代办制度发挥作用的一个缩影。

为了推进“最多跑一次改革”向信访工作拓展延伸,不断畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道,解决群众不会访、无序访问题,2022年7月,兴安盟在全盟范围内推行信访代办工作,建立了县、乡、村三级信访代办制度,切实把信访工作做到了群众心坎上。

### 立足“群众有感” 变“上访”为“下访”

科右前旗碧桂园社区附近的小广场紧邻社区,未设立围挡,周边私家车时常在广场上停放、通行,导致广场路面损坏严重,并存在交通安全隐患问题,社区居民有很大意见,把此情况反映给社区代办员后,碧桂园代办员包圆圆到小广场进行了实地考察,并协调兴

安盟公安局在广场周围安装了20个防撞堆,实现了人车分离,问题得到了圆满解决,获得了居民的称赞。

基层是群众信访的源头,在源头化解矛盾是做好信访工作的治本之策。兴安盟把信访代办点设立在嘎查村(社区),由熟悉国家政策、懂得法律知识、善做群众工作、在群众中有较高威望的嘎查村(社区)书记、离退休老干部、“两代表一委员”、驻村第一书记、驻村工作队员、优秀党员、社区工作者等担任信访代办员。代办事项包括住房、社保、农村农业、卫生健康、民政、教育、环保等民生类信访事项及对政府部门城市管理、公共服务等事项的意见和建议。信访代办员通过定时走访、摸排了解获得民生信访信息,变群众“上访”为代办员“下访”,变“被动化解矛盾”为“主动解决问题”,全力服务民生,被群众称为设在家门口的“信访局”。

### 厚植“为民情怀” 变“问号”为“句号”

2022年8月,扎赉特旗音德镇东升村村民王某等人来到村委会,委托信访代办员闫宝贵代办解决征地补偿问题。

原来,东升村有一处集体土地,与中心林场某地交叉,2020年9月经村两委会研究、村民代表讨论后,发包给王某等人经营管理。之后,扎赉特旗文化宫新址建设需占用该土地,在音德镇政府及东升村委会不知情的情况下被扎赉特旗人民政府按中心林场

林地征收。王某等人要求补偿。

闫宝贵了解情况后,按照信访代办工作流程先向音德镇信访办提出诉求,同时,与扎赉特旗人民政府、林业局、自然资源局、文化宫等部门进行沟通协商,仅用7天时间将赔偿问题彻底解决。

信访代办,“代”是手段、是过程,能办事、办成事才是关键。兴安盟各地信访代办员对群众委托的符合《信访工作条例》规定受理范围内的信访事项,要与信访群众签订《信访事项代办授权委托书》,进行全程代办。对于嘎查村(社区)里能解决的问题在嘎查村(社区)解决,解决不了的由村级代办员提交至苏木乡镇(街道)信访代办点处理;对涉及多个部门的疑难信访事项,由乡镇级信访代办员上报旗县级协调解决。各级办理情况会及时转达到信访群众。此外,信访群众还可以自行或委托代办员通过“兴安”APP或关注“兴安盟信访”公众号和扫描二维码,进行网上信访代办,真正让群众在“家门口”解决“烦心事”。

### 实现“事心双解” 变“信访”为“信任”

附近企业生产出现噪音,影响居民生活;小区有人遛狗不栓绳,楼道和小区的道路上有狗狗粪便;有人私搭乱建,影响居民出行、破坏小区环境……在乌兰浩特市胜利街曙光社区信访代办员郝剑萍的信访代办事项档案里,一份份《信访事项代理授权委托书》见证着信访代办员的努力和居民的信任。

信访信的是党和政府,访的是民情民意和民心。让群众信访实现“只进一扇门、认准一个人(信访代办员)、事项一次办、最多跑一次”,是信访代办工作的目标。

2022年7月,胜利街德意二小区北侧空地被开发商圈起来,准备建新楼盘。小区居民认为建楼会影响停车和出行,并对楼间距产生疑问,便向郝剑萍提出代办申请。郝剑萍到现场了解情况后,找到开发商、乌兰浩特市自然资源与规划局和胜利办事处反映情况。经过多次跟踪办理和多方协调,最终,该小区居民与开发商就新建楼盘问题达成一致。

兴安盟各信访代办点按照全盟信访代办工作统一部署,在信访代办工作中实行“五步法”,即事项收集、甄别登记、事项办理、办结反馈、整理归档。信访代办员综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、协商、调解、疏导等办法,妥善处理群众合法合理信访诉求,推动群众“事心双解”,变“信访”为“信任”。目前,兴安盟已有960个嘎查村(社区)1032名信访代办员开展信访代办服务工作,覆盖率达到95%。共受理信访代办事项703件,已推动办结606件。

信访无小事,件件系民生。兴安盟将进一步明确信访代办工作的服务范围、工作流程、代办员职责、奖励机制、考核办法等,落实落细信访代办工作各项举措,切实帮助群众排忧解难,推动信访问题及时就地解决。

(兴安盟信访局供稿)

# 推动公益诉讼“高质效” 立起为民服务“风向标”

## 东胜区全力打造“东胜检察·益路前行”公益诉讼品牌

本报记者●李亮 通讯员●苏蔓●王雨茜

面对新时代新要求及公益诉讼检察工作的新命题,结合鄂尔多斯市东胜区推进市域社会治理现代化的重点工作,东胜区人民检察院立足检察职能,探索推行“1+5+4”公益诉讼检察模式,全力打造“东胜检察·益路前行”公益诉讼品牌,用能动履职回应人民群众对美好生活的期待,奋力谱写新时代公益诉讼检察高质量发展新篇章。

“1+5+4”公益诉讼检察模式是东胜区检察院推动“东胜检察·益路前行”品牌建设的创新之举,也是维护国家和社会公共利益的重要实践。该模式推动公益诉讼“高质效”,立起为民服务“风向标”,督促行政机关积极履行法定职责,确保国家利益及社会公共利益不受侵犯。

### 一个品牌 打造亮丽名片

“东胜检察·益路前行”品牌创设于2022年7月25日,是全市检察机关首个公益诉讼品牌。品牌寓意坚持主动作为,精准发力,凝聚各方合力,充分发挥公益诉讼检察职能,以“益”不容辞的担当,精“益”求精的标准,平“益”近人的态度,“益”心为公的胸怀,夯实“5项工作举措”,完善“4个工作机制”,持续推动公益诉讼检察工作提质增效。

历时半年多,东胜区检察院“东胜检察·益路前行”品牌影响力逐渐凸显,公益诉讼部门获评东胜区“基层社会治理先进集体”称号,3名检察人员荣获全市检察机关首届公益诉讼业务竞赛“公益诉讼业务标兵、能手最佳办案奖”,2名检察人员荣获“东胜区市域社会治理试点城市创建先进个人”“东胜区政法忠诚卫士”,成功在全市树起公益诉讼检察样板标杆。

### 五项举措 实现提质增效

按照精“益”求精的标准,东胜区检察院结合当地实际,创新推出了5项工作举措,用活用好监督“利剑”,推动公益诉讼检察工作提质增效。

该院秉承刑罚价值兼顾生态修复的理念,在东胜区委、政府的大力支持下,牵头建



检察官深入田间地头开展农用地膜案件检察听证。

闫帅 摄

成检察公益林。采取倡导性种植+恢复性种植+惩罚性种植多重手段推进林业生态保护工作,实现办理案件“三个效果”的有机统一。截至目前,部分违法行为人已在检察公益林履行异地补植复绿义务,累计种植树木5000余株,种植面积近200余亩。

2020年以来,该院多次组织检察官及有关部门人员深入鄂尔多斯市国家级自然保护区,针对遗鸥保护区存在的非法放牧、捕鱼等活动,督促行政机关依法履职,保障湿地安全。2022年,在东胜管理站成立了“公益筑巢、鸥翔蓝天”宣传保护站,定期开展保护遗鸥湿地主题党日活动,向村民发放普法宣传手册,充分发挥公益诉讼监督、预防、保护、宣传、教育职能作用,不断提升人民群众保护遗鸥湿地的意识。

采用“工作室”的形式,将公益诉讼工作做深做细做实。2022年7月,东胜区检察院建成鄂尔多斯市首个命名检察官工作室“赵钧检察官工作室”。该工作室成立以来,赵钧检察官先后带领年轻干警办理20余件行政

公益诉讼案件。

运用科技力量,让法律监督更精准,更有效,这是东胜区检察院推进公益诉讼工作的一大亮点。2020年,该院建成集公益诉讼线索发现、收集、研判于一体的大数据平台,与东胜区智慧城市联动指挥中心数据连接,实现对多家互联网站点信息的采集,拓宽了公益诉讼监督线索渠道。

将实验室“搬进”检察院,通过快检实验提高公益诉讼案件办理效率。东胜区检察院于2020年率先在鄂尔多斯市建成具备食药安全等多个领域检测能力的快检实验室,针对食药、水质、土壤等可能存在问题的领域,通过使用公益诉讼实验室仪器智勘魔盒(便携式公益诉讼勘查检测一体机)进行初步检测,大幅提升成案率,更好守护人民美好生活。

### 四个机制 提升队伍素质

为了展示检察干警“益”心为公的胸怀,东胜区检察院狠抓队伍素质提升,重点实施

了4项机制,全力激发检察干警的活力和动力,促进公益诉讼检察工作有序开展。

实行“业务课代表”工作机制。该院依据检察人员的岗位职责、擅长领域和兴趣爱好,通过“业务课代表”的形式,采取“专人专责专领域”的方式,解决了类案办理因人而异和部分领域无人问津的问题,办案质效稳步提升。2022年,办理的3件行政公益诉讼案件被鄂尔多斯市人民检察院评为优秀案例并上报自治区人民检察院;制发的督促收缴水土保持费检察建议获评鄂尔多斯市检察机关综合治理类检察建议一等奖。

创新“课外辅导班”“周讨论”学习模式。该院定期邀请环保、食药等相关行政机关的业务骨干、检察官助理讲授专业知识,巧借“外脑”提升法律监督能力。每周固定开展集中学习研讨政治理论和检察业务3次,实现队伍政治素养和业务能力双提升。

抓实“3个1”和“12345”工作要求。在做好公益诉讼检察工作的进程中,东胜区检察院树立“检察贡献度”的实绩导向,要求每人完成“3个1”(即报送1篇调研、撰写1篇典型案例、办理1件课代表领域案件)和“12345”(1次法治宣传、2篇内宣信息、3个检察听证、4篇外宣信息、5个检察建议)工作任务,不断提升队伍综合素质。

完善“检察之星”评选制度。为发扬求真务实,积极进取的工作作风,该院通过支持、引导检察人员培育打造精品典型案例的方式,积极开展“检察之星”评选活动,并充分发挥先进典型的示范引领带动作用,树立有作为有位位的鲜明导向,形成比实干、比业绩、比贡献的良好氛围。

公益诉讼永远在路上。东胜区检察院将不断丰富“东胜检察·益路前行”的品牌内涵,努力以公益诉讼检察工作现代化服务保障高质量发展,努力为市域社会治理现代化贡献更大的检察力量。

