

# 探索“三强”复议之路 助力法治政府建设

## 鄂尔多斯市准格尔旗奋力书写行政复议为民新篇章

本报记者●李亮

鄂尔多斯市准格尔旗矿产资源丰富,作为全区经济社会发展“排头兵”,法治建设也蹄疾步稳发展势头强劲。尤其是在行政复议方面,准格尔旗司法局作为政府复议机关,紧盯当地经济建设“快车道”上的问题性“路障”,以护民生、促发展、保稳定为根本,突出补短板、强弱项的能力和水平,担当作为、履职尽责,创新性地探索出了一条普法宣传强引导、复议申请强服务、规范执法强监督的“三强”复议为民之路。以忠诚之笔,回应民众新期盼,书写时代新答卷,努力把法治准格尔的名片擦得更亮,叫得更响。

### 宣传引导 遇事找法护民利

2022年,准格尔旗共受理行政复议案件46件,受案数量明显多于鄂尔多斯市其他旗区。受理案件数量多,说明人民群众“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的意识在不断增强,通过法律渠道维权已经成为了当地群众的新风尚,这主要得益于普法宣传教育的引导,也是法治政府建设的题中应有之意。

“普法宣传是提升人民群众法治观念、法律意识的有效途径。基于这一认识,我们开展了形式多样、内容丰富的精准式、沉浸式普法宣传活动,把老百姓的维权思想引导上法治轨道,群众学法用法尊法守法的意识明显增强。”提起普法宣传在助力法治政府建设方面所发挥的作用时,准格尔旗司法局普法与依法治理股负责人段亮杰深有感触。

正如段亮杰所言,准格尔旗在推进普法宣传教育过程中,按照“谁执法谁普法”的要求,压实各普法主体责任,做实“联”字文章,形成普法宣传矩阵,并结合当地实际及庙会、

集市等民俗习惯,以群众多元化需求为导向,开展了一系列聚人气、接地气的普法宣传活动,有效提升了人民群众的法治获得感。

家住准格尔旗布陶亥苏木的霍某某,曾因某行政机关土地改造未公开相关文件,而提出政府信息公开申请,某行政机关以申请公开事项是内部工作流程为由不予公开。过去,老百姓遇到这种事情,一般会通过其他方式找政府讨说法。现在,霍某某在普法宣传教育的“熏陶”下,找到了解决问题的“金钥匙”。他说:“拿起法律武器,才是最正确的维权方式,我也相信法律会给我们一个公正的答复。”

### 代办服务 高效便捷暖民心

“听说行政复议案件在司法所就可以提交申请,我抱着试一试的心理来到暖水司法所,没想到还真的可以办理。他们不仅热情地接待了我,还引导我填写申请材料,介绍了相关法律法规,真的太暖心、太方便了。”准格尔旗居民李某顺利地完成行政复议申请案件受理工作后激动地说。

让李某某感到暖心、便捷的,便是准格尔旗司法局强力推进的行政复议代办点所发挥出的“功效”,实现了群众在“家门口”就能申请行政复议。

据该局副局长刘尚禄介绍,在基层各司法所设立行政复议代办点,是时代所需,民心所向,更是深入推进行政复议体制改革的生动实践。准格尔旗司法局以实际行动,按照上级司法行政部门的要求,不折不扣地落实了行政复议代办制度,前移窗口、畅通渠道,以优质服务满足企业、群众和其他组织便捷申请行政复议的需求,真正做到了让服务多跑路,群众少跑腿。

“负责行政复议代办点工作,我们不仅要当好行政复议申请接收、转送的‘二传手’,更要做群众表达利益诉求的‘贴心人’。所以,我们在提升行政复议代办点知晓率的同时,重点向群众介绍行政复议的受案范围、申请条件、申请期限、申请所需材料、复议流程等内容,引导当事人通过‘准小律’了解相关法律法规,为他们解惑答疑。此外,我们还指导当事人使用‘内蒙古掌上复议’小程序申请复议,发挥智慧司法的作用。”对于行政复议代办点的职能、职责,准格尔旗司法局暖水司法所所长李登奎理解的非常透彻。

引导群众通过法律途径维权,并将维权渠道建在群众“家门口”。准格尔旗司法局利用代办点这项便民为民的制度优势,充分发挥了化解行政争议的主渠道作用,消除了群众“不知复议”的盲区和“不敢复议”的顾虑。

### 监督发力 规范执法顺民意

让行政复议成为助力法治政府建设的新引擎,准格尔旗司法局将该项法律制度作为规范行政执法行为的主要抓手,在履行监督职能上持续发力,努力做好行政复议的“后半篇”文章,指导行政机关规范公正文明执法,严格依法行政,提高执法质量,减少和避免行政争议发生。

2022年,准格尔旗某行政执法机关在处理一起涉企行政处罚案件时,在未查明违法事实的情况下,径直作出了处罚决定。准格尔旗行政复议机构受理该案后,依法作出了撤销决定,并向某行政执法机关送达了行政复议意见书,直接纠错,为企业挽回经济损失19万余元。

“提升依法行政执法水平,律师队伍是一

支不可或缺的力量。我们充分发挥律师的专业优势,大力推行法律顾问、公职律师制度,并以政府兜底的形式,打造‘一村一法律顾问’民生工程,将法律资源送进机关,沉在基层,为依法行政、依法执政提供了法律保障。”准格尔旗司法局行政复议应诉股负责人吕晓宏说:“规范执法行为,要发挥律师的‘问诊’‘把脉’作用,法律顾问制度的落地生根,不仅有力推动了法治政府建设,更重要的是有效提升了领导干部的法治思维。”

“以前,行政机关的领导们善于‘拍脑门’决定一些事情,自从法律顾问制度推行以来,他们在每一项决定、每一个规范性文件作出或制定前,都要征求我们的意见,进行法治审核,让我们提供专业的法律意见,确保具体行政行为、重大决策合法有效。”内蒙古鄂准律师事务所主任武文平如是说。

行政机关负责人出庭应诉制度,也是规范行政执法行为的重要保障。准格尔旗通过考评倒逼的形式,严格落实该项制度,近年来各行政机关负责人出庭应诉率均维持在100%。“敢出庭、能出庭”“民告官、见到官”已成为了常态,全旗依法行政的能力和水平得到了有效提升。

行政争议实质性化解,才是真正的案事了。准格尔旗司法局在做好行政复议“后半篇”文章的同时,还将复议为民的“触角”向前延伸,通过调解前置的形式,对部分可以和解的案件,联合多方力量,促进调和,有效保障了行政相对人的合法权益。

行政复议工作任务任重道远。准格尔旗司法局用忠诚于党、忠诚于人民的生动实践,在法治建设的新征程上,将“三强”复议为民之路走深走实。

# 事前细指引 事中重服务 事后全“跟踪”

## 包头市东河区河东街道便民服务中心全流程高效政务服务有温度

本报记者●金丽

“咱街道居民小冯失业在家有一段日子了,她现在想加盟一家熟食店,大家结合创业扶持政策想办法帮她早点把店开起来。”近日,在包头市东河区河东街道便民服务中心碰头会上得知这一消息后,河东街道滨一社区便民服务站工作人员立即着手为居民小冯建立“一人一册”跟踪服务档案,并协助其与商住城小区空闲底商对接。不久,小冯的“绝味鸭脖”熟食店迎来开业大吉,她高兴地说:“感谢街道服务中心和服务站的全力帮助,我一定好好经营这个店。”

河东街道便民服务中心位于包头市东河区民生大街,下设7个社区便民服务站。自开展政务服务工作以来,该中心始终坚持“便民零距离、服务心连心”的工作宗旨,全面创新政务服务方式,居民小冯的创业大计能在短时间内得以实现,得益于该中心打造的“N+7+1”全流程政务服务。

### 事前:“N”种宣传方式

#### 让群众“一看就懂、一备就齐”

丰富的政策宣传渠道,实现业务公开“全覆盖”——通过全面梳理便民服务中心行政审批、公共服务等40余项业务办理流程,河东街道便民服务中心形成文字版、语音版、视频版业务办事指南,充分运用门户网站、微信公众号、视频号、网格群及LED屏、宣传栏、便民条、上门面对面等形式多样的渠道,扩大宣传范围,做到各项政策及时宣、重点宣、主动宣,充分发挥办事指南的指引效果,让群众及时获取办事信息,并依托多个微信咨询群、中心电话进行线上预约,还可通过在咨询区现场登记的方式进行预约,通过预约受理,平均节省排队等候时间约1个小时。

“我们老年人主要看视频版,直观又易懂,通过视频宣传讲解,办什么事应该到哪些窗口、走哪些流程心里‘门儿清’,一点弯路不用走,真是



太方便了!”近日,滨五社区居民董大爷前来办理养老待遇登记和社保卡换卡业务时连连赞叹。

### 事中:“七办”服务模式

#### 让办事“一窗受理、一次办结”

创新事项受理模式,拓展政务服务“宽范围”——为快捷、高效地为办事群众解决“急难愁盼”问题,河东街道便民服务中心在各便民服务站打造了“15分钟便民服务区”,全力推行提前办、帮忙办、上门办、自助办、就近办、延时办、代理办的“七办”服务模式,为群众提供“一门进、一站式”服务,实现“一事办、一窗办”。同时,针对老、弱、病、残等特殊群体,该中心开通绿色通道,充分发挥志愿服务作用,为特殊群体提供“1对1”上门服务,将政务服务触

角延伸至群众家里,认真践行“让服务人员多跑路,让办事群众少跑腿”的服务理念,为群众提供更加人性化的服务内容。

“没想到不用自己跑腿,服务中心的娃娃们就代办、送证上门,速度还这么快,这在以前想都不敢想,真是帮了我的大忙!”家住滨二社区的王阿姨患病后,因行动不便一直未办理残疾人证,河东便民服务中心了解到这件事后,当即启动“代理办”服务,并为王阿姨开启“绿色通道”,全程帮办、代办,制证完成后第一时间送证上门,为老人解了当务之急。

### 事后:“一跟到底”服务机制

#### 让结果“高质高效、可测可评”

建立跟踪服务机制,提升办事群众“满意

度”——在河东街道,辖区群众可通过12345热线、码上监督马上办、“好差评”系统的价功能及时将问题反馈至便民服务中心。服务中心建有“咨询服务记录本”,由负责人做好服务连接桥梁,做好咨询服务登记,根据服务对象所办事项的紧急程度,在3-5个工作日内办结,提升问题解决效率。同时,建立特殊人员“一人一册”跟踪档案,改被动服务为主动服务,线上线下定期回访,完善特殊人群服务体系;建立“跟踪记录本”,业务办理全流程跟踪,让整体办事流程更具时效性,提升窗口人员服务质量,推动落实好职责内得马上办、职责外的协调办、群众需要的跟踪办。

辖区居民张先生因在外地工作,本人不便来大厅办理4050业务,为此,他联系到便民服务中心。了解到张先生的实际情况后,窗口工作人员通过电话、微信等方式,帮助张先生准备好照片、复印件等办理材料,第一时间通过线上方式完成了业务办理。事后,张先生感叹地说:“没想到我人在外地还能这么顺利地办完这笔业务,这个过程中我亲身感受到便民服务中心工作人员耐心、热忱、专业的服务,真是太贴心了!”

“绝味鸭脖”熟食店店主小冯的店开张后,服务中心工作人员经常线上联系或亲自上门,询问熟食店在的经营过程中是否遇到困难和问题,并一一帮助解决。“有了服务中心的关心和帮助,我的熟食店经营得顺利多了,现在营业额也一天比一天多,生活开始一天天好起来,我们一家人心里都踏实了。”对服务中心的跟踪服务,小冯感到受益良多。

如今,“N+7+1”全流程政务服务已成为河东街道便民服务中心的品牌服务,在“便民零距离、服务心连心”的工作宗旨下,中心工作人员仍在不断探索对业务办理“事前、事中、事后”三大环节进行全面提升优化的更优模式,让前来办事的企业和群众切实地感受到了“河东速度”。