



# 用心用情为群众排忧解难

## ——全省信访工作综述

新甘肃·甘肃日报记者  
牛巧丽

信访工作是党的群众工作的重要组成部分,是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作。

2022年5月1日起,中共中央、国务院印发的《信访工作条例》(以下简称《条例》)正式施行。三年来,全省各地区各部门深入贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,将《条例》精神和规定落到实处,用心用情办理群众来信来访,持续加强信访问题源头治理,为维护群众合法权益、促进社会和谐稳定作出了积极贡献。

### 深化源头治理

张掖市甘州区充分发挥网格员“人熟、地熟、情况熟”的优势,通过入户走访、串门聊天等方式,全面了解掌握各类不稳定因素和风险隐患;

兰州市通过转变工作方式,变坐等接访为主动约访、开门接访和下访,扎实开展矛盾纠纷大排查大化解大走访;

敦煌市建立多元化纠纷机制,强化法院联动,创新社会综合治理方式,常态化开展法官进社区、进村组、进网格,真正做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”;

……

源头化解矛盾,是做好信访工作的治

本之策,也是信访服务社会治理大局的重要方面。三年来,全省部署开展信访问题源头治理攻坚和“深化源头治理,化解信访矛盾”专项工作,对涉稳涉访矛盾风险开展大排查。坚持集中排查、日常排查、滚动排查相结合,聚焦重点部位、行业、领域,逐一“过筛子”,全面掌握矛盾风险底数,分级建立清单台账,明确化解责任、措施、时限,确保按期销账、有效解决,大量矛盾隐患解决在了群众信访前。

不久前,庆阳市委常委、政府副市长信访接待日活动在市信访大厅举行。市委常委和市信访局、市自然资源局等部门及西峰区政府负责人一起,认真听取群众来访诉求,仔细查阅信访资料,耐心解读相关政策,现场明确信访案件办理的牵头和配合单位,全力解决群众诉求,共接待来访群众14批26人次。

这一场景,正是全省常态化开展领导干部接访下访工作的生动缩影。近年来,省市县三级领导干部带头接待来访群众,切实从源头上预防和减少信访问题,基层吸附化解能力明显提升。

同时,严格落实“三到位一处理”工作要求,对受理办理不规范、久拖不决的信访事项全部落实领导包案化解责任,实行挂账销号,化解率超过90%。按照“问题重研、诉求重查、结论重审”工作原则,对信访事项进行复查复核,指导督促提高信访事项办理质量,实质解决群众利益诉求问题,信访工作公信力和群众满意度持续提升。

### 打牢法治根基

“感谢纪委的同志,解决了我们的心头大事……”近日,见到前来看望的临夏州和政县纪检监察干部,买家集镇的群众激动不已。

此前,县纪委监委收到该镇群众反映“银行扣取我家农村最低生活保障金

用于偿还贷款问题”的信访举报后,立即开展核实,组织民政、法院、银行等相关部门了解情况,经过深入调查和细致分析,最终推动问题妥善解决,维护了群众的合法权益。

推进信访工作法治化,是落实《条例》的必然要求。三年来,我省制定落实《信访工作法治化业务标准》,推广“一键直转”“接诉即办”模式,扎实开展信访业务规范化建设评查,指导各地依法依规办理信访事项,全省“应受理而不受理、应办理而不办理”问题占比低于全国平均水平。

“以前反映问题要跑腿,现在动动手指就能搞定,真是太方便了!”近日,玉门市市民严先生通过玉门市政府门户网站反映机械费拖欠问题,很快就收到了相关部门的回复,机械费问题顺利得到解决。

群众利益无小事,一枝一叶总关情。为大力推进网上信访工作,让群众诉求“一键直达”,我省自主开发升级智慧信访信息平台,重构受理办理、分类处理、提醒督办、监督追责等功能模块,实现业务流程标准化、办理过程透明化、督促提醒智能化。全省申诉求决类初次信访事项及时受理率和一次性化解率位居全国前列。

全省信访系统印发张贴信访工作法治化“路线图”“导引图”和工作指南等材料,加大对信访群众的解释说明和宣传引导力度。推动各级党校(行政学院)把信访工作法治化纳入教育培训计划,截至目前,开展培训460余场(次),推动“规定动作”人人熟悉、人人掌握,形成良好的信访工作法治化环境。

### 做实访调对接

今年3月,平凉市庄浪县朱店镇村民朱某到县信访局反映,自己和邻居李某两

家为排水问题频繁争吵,矛盾不断升级,虽经村社干部多次出面调解处理,均未达成一致,无奈之下朱某将此事反映至县信访局。

考虑到信访人反映的事项为初访,且有调解空间,信访局迅速将此纠纷推送到县综治中心。县综治中心即刻启动“访调对接”机制,第一时间指派经验丰富的调解员,通过明理说法、耐心劝导,提出合理的调解方案,最终双方当事人认可调解方案,两家邻居间积聚多年的心结终于被成功解开。

三年来,全省推动86个县级信访接待中心与综治中心一体化运行,设置访调对接、法律援助、公证服务等功能窗口,整合法院、公安、司法、信访等职能部门资源力量,建立责任单位“常驻+轮驻”工作机制,打通信访、综治信息化平台,对信访事项、矛盾纠纷等信息全量掌握、双向推送、同步更新,打造矛盾纠纷信访事项调解“主战场”,让群众最多“跑一地”。

省信访局联合省委政法委出台访调对接指导意见,建立“省级主导、市级主抓、县级主战、乡村主防”工作体系,明确5方面重点任务和适用访调对接的4类12项具体信访事项,推行一个案补贴、司法确认、定期回访、督促执行等措施,推动各环节全流程无缝衔接、一体推进。

此外,还积极引入人大代表、政协委员、行业专家、专业律师等第三方力量深度参与社会矛盾化解工作,将行业规范、村规民约、伦理道德等融入调解过程,把多元主体和多重规范凝聚为化解矛盾纠纷的合力。

省信访局负责人表示,将聚焦全省经济社会发展,持续加强信访工作与基层社会治理深度融合,努力实现“西部树标杆、全国创一流”工作目标,奋力开创新时代新征程信访事业发展新局面。

新甘肃·甘肃日报记者 崔亚明

突出示范引领、突出流程闭环、突出载体创新,我省坚持把开展述法工作作为深入贯彻习近平法治思想的重要举措和有力抓手,切实提升述法工作质效,深入推进法治甘肃建设。

突出示范引领“一述一评”规范现场述法

省委依法治省办主任会议专题研究审议省级述法工作方案,省级率先召开专题述法会议,建立“一述一评”现场述法模式,强化示范带动。嘉峪关市、定西市和省自然资源厅、省市场监管局主要负责同志现场述法,69名市州、省直部门主要负责同志书面述法,省委主要领导现场点评,直指问题、传导压力、激发动力,树立模范标杆引领各地各部门进一步规范现场述法流程。

为强化述法质效,我省进一步规范述法内容,明确结合岗位职责谈任务落实、结合工作实践谈经验做法、结合个人思考谈问题差距、结合短板不足谈思路举措“四个结合”工作要求。同时,建立述法联系点制度,选取2个市州、2个县区作为全省述法联系点,省委依法治省办有关负责人列席专题述法会议,为各级开展现场述法树立标杆、明确标准。

去年以来,全省29446名领导干部述法,其中市、县两级党政主要负责人及班子成员1512名,市县乡三级党政部门主要负责人及班子成员19263名,乡镇、街道党政主要负责人4865名,其他述法主体3806名,实现了“应述尽述”。

突出流程闭环“述督考责”拧紧责任链条

我省进一步发挥述职述法对于加强监督、推进法治建设的制度功能,建立“问题清单+整改销号”机制,将上年度述法查摆问题、法治督察反馈问题整改情况作为必述内容,逐项对照问题清单整改销号,确保“清仓见底”。今年以来,省级建立述法问题清单,梳理问题217个,逐一明确整改措施、完成时限;指导市、县两级分别建立述法问题台账,确保督促问题整改底数清、情况明。

在此基础上,我省积极探索开展行业述法,推动述法工作纵向延伸。省应急厅、省卫生健康委、省文旅厅等部门召开现场述法会议,班子成员及所属单位、重点工作处室主要负责同志现场述法;省政府国资委推动28家省属企业负责人述法,并将法治建设情况纳入企业负责人经营业绩考核,倒逼法治建设各项重点任务落到实处。完善法治考核与省管领导班子同步考评机制,建立法治督察与纪检监察监督协作配合、法治督察与法律监督协同联动等制度机制,将履行推进法治建设职责情况纳入政绩考核指标体系,将述法发现的问题列为法治督察重要内容,以述法“督”履职、“验”成果、“促”落实。

突出载体创新“开门述法”主动接受监督

现场述法、现场评议、现场解决问题。我省规范述法评议流程,现场评议述法情况、现场公布评议结果,确保成绩现场晒、问题当场揭。

白银市邀请59名“两代表一委员”、人民监督员参加专题述法会议,现场评议等次,并将评议结果报送组织人事部门作为年终考评重要依据。嘉峪关市、平凉市等地出台党政主要负责人年度述法评议办法等,规范述法民主评议,提升述法工作质效。

探索开展“关键少数”“开门”述法,将述法从“纸面”推向“台前”。天水市推出“一把手谈法治”电视述法栏目,定期邀请县区、重点部门主要负责同志通过“短片回放+现场访谈”的模式,全方位、沉浸式展示本地区本领域法治建设的生动实践,为接受群众监督打开了新窗口。定西市创新推行“短视频”述法模式,在“法治陇西”微信公众号开设专题栏目,组织17个乡镇、27个部门“一把手”上网出镜向人民报告。嘉峪关市、张掖市、甘南州等地在官方新媒体平台开设述法专栏,刊发市县、乡镇及各相关部门党政主要负责人述法报告。

通过述法的“硬约束”进一步压紧压实党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责,切实增强领导干部在推进全面依法治国进程中的责任感和使命感,推动各级领导干部带头尊崇法治、敬畏法律、厉行法治,以实际行动带动全社会尊法学法守法用法,形成推进全面依法治省的强大合力。

——我省持续推动述法工作提升质效

强化法治担当 深化法治建设

## “法治花开 守护少年的你”法院开放日活动举办



省法院开展“法治花开 守护少年的你”法院开放日活动。 省法院供图

本报兰州讯(新甘肃·甘肃日报记者 石丹丹)为进一步加强青少年法治宣传教育,提升青少年的法律意识与自我保护能力,在“六一”国际儿童节来临之际,全省三级法院开展形式多样的法院开放日活动,以乐于接受、易于理解的方式培养青少年法治意识、树牢法治思维,护航未成年人健康成长。

“现在开庭!”随着一声清脆的法槌声响起,“审判长”稚嫩却严肃的声音在审判庭内回响。5月27日,省法院举办法院开放日活动,来自兰州市安宁区崔家庄小学的50余名师生走进少年法庭,通过角色扮演、模拟庭审等形式,开启了一场生动的法治启蒙课。在法院讲解员的引导下,孩子们参观了省法院法治宣传教育基地,这场法治之旅,不仅让同学们领略了中华法系的深厚底蕴,更在潜移默化中播撒下法治信仰的种子。

同日,兰州市法院联合兰州市教育局开展“兰州市‘行金城’思政实践教育启动仪式暨中小学生走进法院活动”。活动中,兰州市法院以“法治情景剧+模拟法庭+警示教育”的形式,为师生代表呈现了一堂生动形象的法治体

验课。大家纷纷表示:“这次活动是一次难得的法治体验,将法律法规用情景再现和模拟开庭的方式展现出来,大家一下就明白了,还记得特别牢,希望今后能有更多这样的机会近距离学习法律知识。”

“原来这就是法庭……”“诈骗的后果这么严重,我一定要遵守法律……”近日,一起诈骗案件在平凉市崇信法院公开审理,来自新窑小学的孩子们化身“庭审观察员”,开启了一场别开生面的法治成长之旅。庭审现场,公诉人清晰举证,被告人深刻悔悟,从诈骗手段、犯罪动机,再到法律后果的完整呈现,让学生们“沉浸式”感受到法律的威严与违法犯罪带来的沉重代价。一场“看得见、听得懂”的“法治课”,成为最生动的普法教材。

定西市法院邀请安定区中华路中学七年级60余名师生走进法院,参观警务联防中心、法治教育基地、廉政教育基地、诉讼服务中心、“法苑”文化阵地等场所,通过法院干警的详细讲解,让师生初步了解了法院职能、案件办理的流程以及司法为民的举措等,对法院工作有了更直观的认识。

省法院有关负责人表示:“全省法院将以此次活动为契机,持续深入开展法院开放日活动,不断创新普法形式和内容,加强与学校、家庭、社会的沟通协作,为未成年人健康成长保驾护航。”

## 兰州安宁公安创新打造空地一体化体系

本报兰州讯(新甘肃·甘肃日报记者 崔亚明)创新构建“低空警务网格”,深化“巡处一体化”机制,有效提升“最小应急单元”快速反应能力。兰州市公安局安宁公安分局深入推进“专业+机制+大数据”新型警务模式改革,以智慧化、实战化、扁平化、数字化为导向,大力推动“智鹰”实战应用,创新打造“智鹰139N”空地一体化体系,通过建立“研发—训练—实战”一体化机制,实现了警用无人机从单一应用到体系作战的转型升级。

据了解,“智鹰139N”空地一体化体系是指:“1”主多联指挥集群作战系统、“3”层空域开辟迅飞通道、“9”组网格密巡防控体系、“N”多赋能拓维实战场景,模型相融、算力共享、资源互通,让每架无人机都成为移动的智慧节点,遇到突发状况时,情指中心可以通过一键呼叫,实现全域机场同步启动、电子围栏智能解除。

据安宁公安分局警航中队民警高庆黎介绍,目前警航中队已拥有5座自动化机场,20架大中型无人机,6架小型无人机,6架突击穿越机。情指中心无人机巡航、所队单兵无人机配合,这样的“长机巡航+僚机伴飞”模式,已经成为安宁公安分局空中警务的常态。“无人机编程中设置有八类必飞警情,指挥平台会自动推送机场、发出备飞指令。警航实战

不是简单的飞行编队,而是体系化的作战集群。”安宁公安分局情指中心主任范小兰说。

“立足辖区陆域,垂直向上延伸,横向平行分割,三维立体管理。”安宁公安分局反恐特警大队无人机飞手火宏伟对警航空层十分熟悉,“在不同的警航空层,无人机配置和承担的任务均有不同,做到快速响应。”

“派出所警务工作不能受制于地面,而是要拓展向空中。”安宁西路派出所所长管未其说,“哪里警情高发,无人机飞到哪里,亮灯、喊话、提示,这种来自空中、更加直观的‘见警率’,从感官上和心理上都是对违法犯罪行为的有力震慑。”目前,安宁公安分局依托派出所行政管辖区,设立9组巡飞网格,利用设定电子围栏、划立禁飞区域的方式,规范空域网格使用。

“无人机系统平台就像灵活多变的七巧板,我们在原有平台的基础上进行功能拓展和延伸。”安宁公安分局大数据实战研判工作室民警张诗锐说,“除了目前的车辆接替追踪、溺水落水预警、环境感知监测、高空坠物锁定等10类实战场景,我们还在不断探索建立行为感知、热力骤变等场景模型,为警航实战增效、为空中警务续航,让‘鹰飞’更加丰满,助力‘智鹰’看得更广、展翅更高、力量更强。”

本报兰州讯(新甘肃·甘肃日报记者 崔亚明)兰州市公安局东方红广场综合警务站近日正式投入使用。这是继吾悦广场“枫桥式”警务站投入运行后,兰州市公安局建成的又一个“田字型、高等级、枫桥式、智慧型”警务站。

东方红广场综合警务站通过与社区网格深度融合、与基层治理协同联动,构建了指挥扁平化、信息可视化、交所一体化、安保常态化、服务精细化的“五位一体”运行模式,形成公安服务“15分钟便民生活圈”。

据警务站站长李政介绍,警务站聚焦打击犯罪街面化、接警处警街面化、服务群众街面化、矛盾调处街面化“四个街面化”目标,整合多警种30余名警力一体化入驻,按照“四班三运转”模式开展24小时勤务工作。管辖范围覆盖大教梁、皋兰路、广武门三个派出所辖区,主要承担接处警、联合巡防、便民服务、矛盾调解等职责,最大限度将警力部署在街面。在装备配置方面,警务站配备了便民服务设施、信息技术设备等新型装备,并引入警用无人机巢(智鹰)、机器人(智警)等智能装备。

## 兰州东方红广场综合警务站启用



骑警在东方红广场综合警务站前整装待发。 兰州市公安局供图