

和谐花开千里草原

——内蒙古贯彻实施新修订《信访条例》15周年综述

□鲍枫

2005年5月1日,国务院新修订的《信访条例》施行,标志着信访工作在规范化、法治化进程中迈出了重要一步。

《信访条例》修订实施15年来,内蒙古自治区结合边疆民族地区实际认真抓好贯彻落实,积极推进解决问题,及时回应社情民意,民族团结进步、社会和谐稳定的根基持续巩固。特别是党的十八大以来,全区认真贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,创造性地推动了一系列制度措施落实,信访渠道进一步畅通,信访形势进一步好转,改革成效进一步显现,全区信访工作发生了积极变化。2019年,全区三级信访总量同比下降11.1%,群众到国家信访局走访同比下降14.7%,赴区信访同比下降32.3%，“控增减存”成果进一步扩大,和谐之花开遍了内蒙古千里草原。

重心下移 信访矛盾问题在基层化解

2020年4月的一天,一封语言质朴、摺着红手印儿的感谢信送到了鄂尔多斯市伊金霍洛旗信访局。原来,三天前,几名蒙古族群众到旗信访局反映,他们近日从锡林郭勒盟前来打工,因结算工钱与用人单位发生纠纷,无奈之下寻求帮助。见他们汉语表达不是很流利,旗信访局工作人员嘎日迪用蒙古语接待,认真听取诉求,一方面宣讲政策法规安抚信访人情绪,另一方面积极联系信访问题所在镇政府及用工方核实情况、协调处理,经多方努力,信访人很快拿到了工资,离开伊金霍洛旗之前特意致信感谢。

在基层,这样的事例还有很多。全区各级信访工作机构在实践中认真贯彻落实《信访条例》,从信访事项的提出、受理到办理、督办严格遵循《信访条例》规定,有效协调、推动了信访问题解决。

2018年10月,在赤峰市林西县信访局“王峥调解工作室”,一位银发苍苍的老人紧紧握住工作人员的手,激动地说:“感谢王峥调解工作室的调解,感谢党委政府,帮了我却心结,此生再无遗憾……”老人所说的“心结”,是在上世纪六七十年代工作待遇问题,由于时间跨度大,档案资料缺失等原因多年未解决,当事人“一定要讨个说法”,经过“王峥调解工作室”及有关各方一个多月的努力,终于达成了调解协议,老人心中执念冰雪消融。

为从源头化解矛盾,内蒙古自治区坚持和发展新时代“枫桥经验”,规范矛盾纠纷排查化解工作,配齐配强基层信访工作力量,努力下移工作重心,把信访工作触角向基层延伸。基层特别是旗县(市、区)、苏木乡镇(街道)、嘎查村(社区)定期组织排查化解矛盾纠纷,实行清单式管理,化解一个、销号一个,大量矛盾纠纷在基层得到及时化解,全区信访“增量”“存量”连续多年实现双下降。

开展“三无”旗县(市、区)创建,康巴什区、新巴尔虎左旗、二连浩特市等地先后被国家信访局评定为“三无”县(市、区)。

在各级党委、政府重视下,自治区信访工作机构建设普遍得到了加强。12个盟市在新一轮机构改革中均将信访工作机构列为政府工作部门;旗县一级全部设立健全了信访工作机构,《信访条例》关于信访工作机构建设的要求得到了较好落实。

深化改革 网上信访主渠道作用彰显

2014年,首府热心市民林某给自治区“主席信箱”发来电子邮件,反映呼和浩特赛区北京四中分校附近的达尔登北路和惠民街十字路口没有红绿灯,机动车从立交桥上由北向南下来速度很快,学生上学、放学经过路口很危险,希望尽快安装红绿灯,另希望通往北京四中分校的公交车尽早开通。自治区信访局接到市民投诉后高度重视,及时向有关部门进行了交办。呼和浩特市公安局查勘后,及时在达尔登北路和惠民街附近开通了多条公交线路,居民出行更加便利。

这桩信访个案是群众通过网络渠道反映和成功解决诉求的一个缩影。在内蒙古,每年都有大量的信访问题和民生诉求通过网络得到回应和解决。近年来,全区各级大力推行“阳光信访”,积极打造以互联网为依托的网上信访受理平台,与传统接待工作有机结合,构建起“信、访、网、电”立体式信访平台,开通应用微信信访、手机信访APP,群众诉求表达的渠道更加畅通,“写封信、打个电话、发个邮件也能解决问题”的导向正在树立,网上信访占比逐年上升。目前,全区网上信访信息系统已基本实现自治区、盟市、旗县与同级职能部门互联互通;视频信访系统接通全部盟市和旗县(市、区),网上信访主渠道作用进一步凸显。

“按照习近平总书记关于‘把信访工作作为了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作,千方百计为群众排忧解难’的指示要求,我们始终坚持以人民为中心做好信访工作。今年年初,新冠肺炎疫情突如其来,全区各级信访工作机构暂时关闭接待场所,倡导群众更多通过写信、拨打热线电话、网上投诉等方式表达诉求,自治区信访局启动应急机制,对信访事项加快办理、及时回复,确保群众诉求没有因疫情受到影响,体现了信访工作的温度,不少群众感觉到方便多了,传统的走访习惯正在逐步向网上投诉方式转变。”自治区信访局党组书记、局长邱成刚说。

健全机制 推动形成化解矛盾的合力

“您好,这里是自治区信访局,您的来信我们已收到,并按程序转属地(部门、单位)办理,按照《信访条例》规定,责任单位将会及时调查处理,办理期间请您耐心等待。您收到办理结果如有疑问,请联系责任单位,或拨打自治区信访热线电话咨询……”每天,自治区信访局办信处工作人员包灵燕都要打几个类似的电话。这源于自治区信访局近年实行的“回访”机制。由于处理群众来信、网上投诉不同于“面对面”接待群众来访,群众虽然可以通过网上信访平台或手机短信知晓信访件办理进度,但有的仍感到不大放心,为防止群众焦虑、误解,自治区信访局要求对所有留有联系方式的来信,都要及时进行电话回访、情绪疏导,逐一告知受理办理情况,使“冷冰冰”的程序性办理变得更加有“人情味”,切实做到“件件有着落、事事有回音”,使重复来信和投诉量明显减少。“通过电话回访,群众知道自己的诉求有人管,能够感受到党和政府的关怀,客观上减少了重复信访的发生”,包灵燕说。

各级信访部门积极创建“人民满意窗口”,加强接待大厅软硬件建设,设置蒙汉双语引导指示牌,通过展板、LED显示屏等宣传信访法规政策和信访事项办理流程,健全便民服务体系,打造温馨接待环境。信访干部带着感情和责任做好信访工作,工作人员实行挂牌服务,接待窗口实行“一张笑脸迎人、一句问候解忧、一杯热水暖心”的“三个一”模式,强化心理疏导和人文关怀,拉近了与群众距离。

信访部门对扶贫、环保等领域重点信访事项实行“双转”制度,在转属地办理的同时,函告相关职能部门予以关注督办和妥善处理,形成了多渠道推动责任落实、问题解决的合力。

2020年4月30日是巴彦淖尔市五原县副县长陈开亮的信访工作日,一大早他就来到了县信访局,由于疫情影响,当天来访群众并不多。陈开亮约访接待了隆兴昌镇居民反映某小区回迁难问题,认真倾听和答复群众

诉求,现场召集住建等部门专题研究。他表示,政府要取信于民,必须把送上门的群众工作做好;要坚持好信访工作制度,相关部门要及时跟进、督促抓好落实,推动解决问题。五原县的做法在自治区很普遍。目前,全区各级领导干部定期接待下访已实现常态化,旗县(市、区)基本做到每个工作日都有县级领导到来接待场所接待。对疑难复杂信访事项层层实行党政领导包案制度。自2017年以来,自治区大力推行领导干部包案督查化解重点信访事项机制,通过省级领导带头包案、接访、约谈,大量矛盾在基层得到有效化解。

认真落实信访工作责任制,自治区出台了《信访工作责任制实施细则》,通过点对点通报、带案督办、明查暗访、约谈问询等方式,发挥督查“利剑”作用。运用好信访考核“指挥棒”,将考核重心向解决问题倾斜。与组织、纪检部门建立情况通报机制,不断压实各级干部履责责任。

《信访条例》强调要通过联席会议等机制及时化解矛盾纠纷。内蒙古自治区各级较早建立了信访工作联席会议机制,在自治区政府主要领导带动下,多数盟市、旗县(市、区)政府(行署)“一把手”担任联席会议召集人,定期组织召开全体会议、专题会议研究部署信访重点工作,较好地履行了统筹协调、整体推进、督促落实的职能职责。组织开展联合督查,有效指导推动基层工作落实。通过会商办协,研究推动重点信访问题化解。联席会议成员单位抓好各自领域、系统的信访工作,推动形成了统一领导、部门协调,统筹兼顾、标本兼治,各负其责、齐抓共管的信访工作格局。

依法治访 信访工作步入法治化轨道

通辽市奈曼旗大沁他拉镇某村民集体上访,反映某工业园区占地应予补偿问题,旗信访局牵头召开听证会,双方相互举证质证、展开辩论,听证员仔细听取各方意见,审查提交的证据,在大量档案和证据面前,信访人最终消除了疑惑、息诉罢访。

复查复核是《信访条例》规定的信访处理程序的“最后一关”,奈曼旗以公开透明的信访听证释疑解惑,完善了复查复核工作机制,推动了矛盾化解,这一工作模式被很多地区借鉴仿效。2019年5月1日,《内蒙古自治区信访事项复查复核办法》施行,对该项工作作出进一步规范。

内蒙古积极推进信访法治化进程,出台了《依法分类处理信访诉求工作规则》,35个区直部门制定并公布了信访事项依法分类处理清单,盟市正在研究制定依法分类处理工作细则,引导群众对照清单、依法信访。

各级坚持“访诉分离”,通过在联合接待大厅开设涉法涉诉窗口,公检法部门进驻,及时将涉法涉诉信访问题引导到政法部门依照法定程序处理和解决。在全区信访接待场所引入公益律师服务机制,让第三方为信访群众提供法律、政策服务,帮助群众解开心结。

“信访制度是国家治理体系的重要一环,法治化是信访工作未来的发展方向。”内蒙古大学公共管理学院副院长曹淑芹教授认为,要注重运用法治思维开展信访工作,注重运用法治方式化解矛盾,依法按政策维护好群众合法权益。

信访工作的核心在于解决问题、化解矛盾,这也是信访部门“为民解难、为党分忧”的职责所在。邱成刚表示,《信访条例》为信访工作奠定了坚实的制度基础。党的十九届四中全会明确提出要“完善信访制度”。内蒙古信访系统必须牢记初心使命,把习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想贯穿信访工作全过程,坚持法治化方向,强化责任落实,运用信息化手段,提升信访工作质量和效率,切实推动解决群众合理诉求、维护群众合法权益,为筑牢祖国北疆安全稳定屏障作出应有贡献。

□本报记者 吕学先 宋阿勇

5月15日,在全国妇联举办的“最美我的家 抗疫‘家’力量”全国抗疫最美家庭云发布活动中,揭晓了660户全国抗疫最美家庭,中国兵器北重集团职工郑贵有家庭入选其中。郑贵有家庭在抗击新冠肺炎疫情期间,积极投身“战役”中,用“家”的力量筑起了抗击疫情的防线,展现出忠诚履职、勇于奉献的家国情怀。

一个是军工战线的全国劳动模范,一个是扎根一线的社会化工作者,他们工作兢兢业业、恭敬孝顺父母、悉心培育孩子。这些年来,郑贵有夫妇以夫妻和睦、尊老爱幼、勤俭节约、邻里互助的美德,赢得身边人的夸奖。

郑贵有是中国兵器北重集团防务事业部的一名车工高级技师,妻子和永霞就职于包头市青山区总工会,从事社会化工作。夫妻二人相敬相爱,家中即将备战高考的儿子,阳光、可爱、帅气,更是大人口中的“三好生”。

然而一场突如其来的新冠肺炎疫情打破了原有的生活,一场全民参与的疫情防控阻击战就此打响。在抗击疫情中,郑贵有和妻子逆行而上,在这场没有硝烟的战场上,携手奋战在“战役”第一线,用实际行动践行着初心和使命,守护着心中那份家国情怀。

作为中国兵器首席技师和国家职业技能大师工作室领军者,郑贵有深感责任重大,开始与时间赛跑。在抗击疫情“大考”中,他第一时间响应北重集团部署,从大年初三就积极投入到公司复工复产、抢抓生产的工作中。今年,公司防务产品任务繁重,多

瞧这一家子!

——记2020年“全国抗疫最美家庭”郑贵有家庭

项科研工作生产窄口都交由郑贵有负责,他积极组织团队成员,针对某装甲突击车关键件生产窄口任务主动担当,对生产过程进行认真梳理,经过多次论证和实际操作,确定生产过程中难点及关注点,对加工工艺进行分析,协同技术部对工艺进行优化,通过设计制造专用夹具、优化加工参数及合理选择刀具,提高了炮塔关键件加工效率及产品质量,为公司打赢复工复产攻坚战提供坚强的技术支撑。

作为军工战线的一名党员,郑贵有还主动号召车间劳模、先进分子共14人,向北重集团党委捐款9000元(其中,他个人捐款3000元),用于公司生产复工复产物资的购买。一名劳模就是一面旗帜,他以自己的影响力带动身边更多的人,通过捐款献爱心,在坚决打赢疫情防控阻击战中弘扬劳模精神、展现劳模作为、彰显劳模担当。

疫情暴发以来,妻子和永霞一直奋战在“战役”一线,参与社区排查登记、宣传引导等各项工作,守护着家园。夫妻二人顾不上照顾老人和孩子,一头扎进了战疫情、保生产的第一线。

社区是疫情联防联控的第一线,也是外防输入、内防扩散的最有效防线。疫情期间,和永霞积极响应青山区总工会关于支援镇街、社区开展新冠肺炎疫情防控工作的号召,2月5日,在接到通知的一小时内,马上到岗,值守青山区先锋道街道光荣社区。按照社区的统一安排,在负责的排查点,她每天认真值守,严格做好核对出入小区的所有车辆和人员信息、检测体温、信息登记及车辆防疫消杀等工作。

从那时起,和永霞每天都早早起来准备好早点,做好防护赶到社区值守。值守初期,刚过正月,寒风凛凛,正是一年中最冷的时节,室外最低温度零下10多度,和永霞整整瘦了一大圈。面对社区住户的称赞,她却说:“这些都是小事,比起身处一线的医护人员,我们做的工作都不算什么。”

面对这个超长寒假,郑贵有也时常鼓励即将高考的儿子:“现在国家有难,我们都要用自己的方式抗击疫情。你的重任就是好好复习,停课不停学,合理安排学习计划,认真备考,以后用自己所学报效祖国。”

懂事的孩子从来没有让父母失望。知道爸爸妈妈都忙,他每天除了认真学习外,还帮着大人打扫家里卫生,每当俩人下班回来了,他会主动给爸爸妈妈按摩,郑贵有突然觉得孩子真的长大了。

除了孩子,郑贵有的母亲更是理解和支持他们。郑贵有说:“我们之所以能够全身心投入到防疫工作中,离不开全家人尤其是老人的大力支持。虽然老人身体不是很好,但是没有任何怨言。”母亲的理解和支持让郑贵有两口更有动力了,也更加坚定了他们携手战胜疫情的信心。

抗击疫情,众志成城。郑贵有这个平凡的家庭,在关键时刻互相鼓励着、支持着、带动着,用行动坚守初心、践行使命,为打赢这场没有硝烟的“战役”默默奉献着。



“快板”宣讲交通安全

近日,乌海市公安局交警支队渤海湾交警大队民警正在用“快板”宣讲交通安全。民警创新宣传形式与内容,利用群众喜闻乐见的“快板”宣讲交通安全,深入辖区企业事业单位、学校、社区积极开展道路交通安全宣传活动。树立“走文明路、开文明车、做文明人”的良好风尚,营造安全、畅通、文明、和谐的道路交通安全环境。

本报记者 孟和朝鲁 来春普 摄

这个防治新冠肺炎的“中国方案”,推荐了内蒙古的两个蒙药产品

本报6月10日讯 6月6日,内蒙古奥特奇蒙药乌兰浩特药厂,工人们都在加班生产。自2月初复工复产以来,该厂开足马力以满足市场需求,公司于呼和浩特和金山蒙药厂也比往年忙碌。

抗击新冠肺炎疫情期间,中国民族医药学会国际交流与合作分会组织编撰了《面向国际的中西医结合防治新型冠状病毒肺炎诊疗方案》,方案编撰指导是国家支援武汉首批医疗队领队、中国中医科学院院长、中国工程院院士黄璐琦和清华大学医学院院长、中国工程院院士董家鸿。方案审定人是国家中医药管理局突发公共卫生事件中医药应急专家委员会委员、北京中医药大学博士生导师、中医温病学家刘景源。方案一经发布,《人民日报》光明

日报、新华网、环球网、中国网等中央媒体及上百家主流媒体进行了联合报道。来自日本、墨西哥、瑞典、坦桑尼亚、尼泊尔、古巴的主流医学专家对这个方案给予高度评价,认为稍有医疗知识就可以理解并以此方案进行诊治。

在方案推荐的防治新冠肺炎的药品中,奥特奇蒙药公司的清热八味胶囊、安神补心六味丸榜上有名。自方案公布以后,奥特奇产品开始以捐助的形式进入非洲,进入南美,开创了蒙药冲出国门、走向世界的新纪元。

早在2月初自治区卫健委发布的《新型冠状病毒肺炎诊疗方案(第二版)(第三版)》中,就有奥特奇生产的24个产品入选,特别是平衡免疫保护心脏的清热八味胶囊和疏解

焦虑保护心神的安神补心六味丸,用于一线疫情防控工作人员的立体防护,受到患者、医护工作者的认可。

为保障方案中抗疫药品的供应,企业于1月27日(正月初三)组织所属企业进行防控紧缺物资的采购,并制定了防控方案;2月初企业复工复产获批,公司上下克服重重困难,组织14种药品,17个品规的产品生产,以满足抗疫药品的供应。

新冠疫情暴发之初,奥特奇药业从1月30日开始,企业先后分多个批次向我驻日本、埃塞俄比亚、肯尼亚、南非、马来西亚等国使领馆和全国19个省(直辖市、自治区)115家机构(医院、红十字会)捐赠了各种防控物资和药品,向武汉金银潭医院、武汉中西医结合医院等疫情一线医院进行了捐赠。(来苏香)

空港税务局围绕减税降费 为服务“六稳”“六保”大局贡献税务力量

为更好为企业提供服务,切实助力疫情期间企业复工复产,国家税务总局呼和浩特白塔空港物流园区税务局主动作为,聚焦“四力”要求,全力落实疫情期间税收优惠政策,为抓“六稳”促“六保”贡献税务力量。

突出借助新媒体优势,政策宣传全覆盖。以新媒体形式,做好税收政策宣传。充分发挥新媒体“非接触式”宣传辅导作用,及时通过i税服务平台、微信群向辖区企业代表及财务负责人推送优惠政策宣传信息,引导纳税人关注“呼和浩特税务”公众号,积极向纳税人介绍公众号微课堂、网上直播功能等服务纳税人缴费人新功能,引导纳税人借助公众号观看网上直播,学习掌握最新热点及疫情期间税收政策,更好服务纳税人和缴费人。

突出用好税收大数据,优化服务精细化。充分发挥税收大数据优势,通过深挖内部数据分析和税收风险管理,精准分析能够享受优惠政策的辖区纳税人,分行业分类型,按照一企一册精准对接思路,有针对性的为企业提供“一对一”服务,送服务送政策上门,强化税中提醒与辅导,为企业发展提供积极的税务功能和能量。

突出发挥党组织引领,助力复工复产。依托党建税企结对共建品牌,班子成员及税务干部党员代表组成政策辅导队,在做好防控措施的前提下,积极走进辖区地铁一号线、红峡化工、盛合酿造等重点及受疫情影响严重企业,为辖区纳税人提供政策咨询及政策宣传辅导,积极主动为辖区企业答疑辅导,助力企业全力进行复工复产。(牛勇)

打击跨境赌博和电信网络诈骗犯罪

宁城县公安局治安管理大队按照上级公安机关关于依法打击跨境赌博和电信网络诈骗犯罪专项工作部署,迅速开展工作,积极宣传,引导群众知法守法、防骗拒赌,倡

导群众与电信网络诈骗、跨境赌博违法犯罪行为作斗争,发动群众举报线索,共同维护社会治安稳定。

(周维维)

落实便民利民措施

宁城县公安局治安管理大队窗口民警始终坚持“宁可自己麻烦百次,不让群众麻烦一次”的服务理念,认真落实各项便民、利民措施,不仅提高了为民服务的效

率,也使群众在工作细节中感受到了窗口民警的真诚与热情。

(周维维)

提升出入境窗口服务质量和水平

为拉近民警与人民群众的距离,让群众更加了解、理解公安出入境工作,宁城县公安局治安管理大队不断深化出入境领域“放管服”改革,积极开展纪律作风整顿工作,

不断完善工作制度,规范服务行为,提升出入境窗口服务质量和水平,树立了良好窗口形象。

(周维维)