

◎聚焦

# 用心用情做好“送上门来的群众工作”

□见习记者 杨柳

“感谢你们帮我们解决了心头大事!”今年,在包头市信访局的协调督促下,包头市达茂旗赛乌素金矿有限公司124位职工社保欠费全部缴清,历时1年的社保欠费信访问题终于案结事了。

信访工作连着民心民意。今年,包头市信访局紧紧围绕“增强人民群众获得感幸福感安全感”,聚焦群众“急难愁盼”,协调化解了一大批事关群众切身利益的信访问题,推动人民群众满意度持续提升。

## 一线落实,解民之忧有速度

“我是下岗失业人员,患有严重的冠心病,之前工作的企业欠缴了我的养老保险,请政府帮我解决一下。”家住东河区铁西街道的刘先生是包头市某物流运输装卸公司的下岗职工,遭遇侵权的他向铁西街道办事处反映情况。办事处工作人员了解情况后,多次前往涉事企业和刘先生家中对接协调,并积极联系市、区相关部门以及法官、律师等专业人士寻求解决对策。经过工作人员的不懈努力,该企业为刘先生补办了社保,解决了困扰他多年的养老费用问题。

做好信访工作重在源头,贵在及时。包头市信访局坚持和发展新时代“枫桥经验”,

大力倡导“一线工作法”,将信访工作主动融入社会治理,以“问题一线解、矛盾就地化”为目标,强化第一时间意识和质量效率意识,在全市组织开展初信初访闭环落实行动、提升信访“三率”行动、示范旗县区(乡镇、街道)创建行动等,通过整合资源力量,发挥基层党组织和网格化平台作用,推行“四门工作法”(开门议事、一门说事、上门了事、多门共事),邀请“两代表一委员”、律师、心理咨询师参与化解信访矛盾等一系列举措,以最快速度和最优方案解决群众合理诉求。

数据是有力的印证。1至10月份,包头市信访事项及时受理率、按期办结率100%,群众满意度96.98%,切实提升了群众对信访工作的认可度和满意度。

## 精准施策,为民纾困有温度

今年,包头市土右旗沟门镇的卢大姐终于解开了多年的心结,停止了长达10多年的信访。

从2012年开始,卢大姐就民办课教师问题持续信访。期间,属地政府、相关部门多次接待,沟通协调,均未取得实质性进展。为妥善化解该信访事项,包头市信访局将其列为“治理重复信访、化解信访积案”专项工作重点攻坚案件,积极协调属地政府,重新调查卢大姐信访事项,专题研究,精准施策。经了解,卢大姐多年上访原因不仅仅

是民办课教师问题,主要是她和丈夫多年来体弱多病,医疗支出大,生活困难,居住条件又差。了解成因后,包头市信访局与属地政府共同研究化解方案,通过“情理法”并用,一方面耐心听其倾诉,细心劝解疏导,另一方面安排卢大姐任村卫生室监督员,并帮助其改善居住条件,解决就医问题。工作人员耐心细致的服务让卢大姐感动不已,今年5月,她签订了息诉罢访协议书,承诺不再信访。

不让信访积案成为历史遗留问题,不把历史遗留问题再留给历史。包头市信访局坚持把化解信访积案和重复信访作为“我为群众办实事”的重要工作,通过领导包案、专班推进,落实“三不限”(不限原调查结论、不限原处理意见、不限原领导表态)“三必须”(必须到实地查看、必须研究化解方案、必须约见信访群众)等工作机制,强化跟进督导,全力以赴攻坚克难、化积案,成功化解信访积案、重信重访2093件,其中5年以上积案527件。

## 创新机制,化解矛盾有力度

7月下旬,包头某小区业主卢先生等10余人网上信访,反映所在小区住宅楼存在未建单元外延门厅问题,要求开发商加盖外延门厅。收到诉求后,包头市信访局工作人员立即赴实地调查,邀请开发商、部分业主到现场召开信访事项协调会,要求开发商一周

内拿出解决方案。经业主同意,开发商采取玻璃顶封闭方式解决了单元外延门厅问题,该群体信访事项妥善化解。

这是包头市信访局创新机制,及时解决信访事项的一个缩影。

包头市信访局在加大《信访工作条例》贯彻落实力度的同时,主动对接上级新要求,进一步规范领导干部接访、下访、约访、信访事项网上办理和信访考核等15项工作机制,完善依法分类处理信访事项清单,积极推进远程视频接访,方便群众足不出户反映问题。

疫情防控期间,进一步畅通了网上信访投诉渠道,对群众反映的疫情防控、营商环境等问题,开辟“绿色通道”,实现接访“不打烊”。对成因复杂、牵涉部门多、协调化解难的“骨头案”“钉子案”,研究探索出规范听证制度、“三到位”认定等措施,推动疑难问题妥善解决。

跟着问题走,追着问题督。包头市信访局持续打好组织保障、督查督办、联合攻坚组合拳,紧盯信访工作中“一转了之”“一交了之”“一督了之”等突出问题,组织开展“大督查、大接访、大调研”行动,通过联合督查、带案督查、蹲点调研等方式,现场研究对策,用心用情解决好群众的合理诉求。今年以来,该局开展了27次实地督查,25次会商调度,有力促进了信访工作的高效开展,实现了信访工作事事有回音,件件有着落。



## 食品安全检查

近日,通辽市奈曼旗公安局生态环境食品药品犯罪侦查大队民警深入辖区便民市场、生鲜肉店等场所,开展食品安全大检查,保障辖区食品安全。 本报记者 陈春艳 摄

## 一个“典故”化干戈

□本报记者 李晗

俗话说“远亲不如近邻”,邻里关系和睦对于构建和谐社会至关重要。近日,锡林郭勒盟太仆寺旗人民法院审结了一起因邻里纠纷而引发的故意伤害刑事案件。法官对这起案件中刑事附带民事诉讼进行了调解,最终,就赔偿问题双方达成一致意见,被告蔡某取得原告张某的谅解,20多年矛盾不断的老邻居终于冰释前嫌,化干戈为玉帛。

案件是这样的,蔡某和张某是太仆寺旗某村一墙之隔的老邻居,二人虽已是花甲之年,却总因日常琐事矛盾不断。近年来,村里人为养牛屯草料都将自家门前的空地圈了起来,张某也不例外,但张某不仅占用了自家门前的空地,还向外延伸了十几米,占用了蔡某家门前的土地,对此蔡某十分不满,二人因此发生纠纷,经村委会调解才勉强不争吵。

2021年,二人再次因圈地之事发生争执,正在干活的蔡某拿起铁锹将张某打成轻伤。此后,张某住院治疗,蔡某也被以涉嫌故意伤害罪提起公诉,蔡某就民事赔偿问题向太仆寺旗人民法院提起刑事附带民事诉讼。

2021年10月3日,高速公路一支队民警在G6高速某收费站执勤时,查获一起使用伪造、变造机动车行驶证违法案件。“这个证件属于假证里的‘高仿’了,但是字体和印章看起来不太对劲。”凭借多年办案经验,高速公路一支队民警董昊东怀疑证件涉嫌伪造。经鉴定,该证件确系假证。

被查获的假行驶证仿真度之高,造假手段之专业,引起了自治区公安厅交警局的高度重视,高速公路一支队立即抽调精干警力组成了专案组,深挖制假假证源头。经专案组调查,该假证是车主在购买抵押车时配套的随车手续之一。民警循线追查到乌兰察布市从事抵押车销售的潘某,发现其为了顺利销售抵押车,已经购买了22本假行驶证随车出售。民警辗转多省市将22本假证全部追回。

潘某到案后,专案组立即布控,继续追踪其上游“供货”源头,迅速锁定山东省曹县王某某买卖假证团伙、广东省江门市吴某某制作假证团伙。一个通过邮寄和熟人介绍制假假证的违法产业链条逐渐浮出水面。

今年3月至4月间,专案组成功抓获涉案嫌疑人王某某、吴某某,将制假假证团伙一网打尽,捣毁两个制假假证窝点。据办案民警介绍,吴某某制假团伙2020年以来制作贩卖假证涉及金额120余万元,是一个制作假证数量多、涉案金额大、社会危害性大的制假假证团伙。

鉴于案情重大,为彻底斩断这条制假假证产业链,自治区公安厅交警局决定对此案继续深挖,同时将能够查证核实的购买者全部落地打击。

专案组日夜兼程,行程累计2万余公里,在河南省许昌市将向吴某某出售过证芯的犯罪嫌疑人马某某抓获,现场查获16本假行驶证、100套已经擦去印章和条形码的行驶证证芯。至此,这条跨省多地制假假证产业链被彻底捣毁。

目前该案已移送至检察机关审查起诉。

日前,自治区公安厅交警局高速公路一支队民警在辗转6省17地,历时341天后,成功捣毁一条涉及跨省多地制假假证产业链,一举打掉山东、河南、广东和本地制假假证犯罪窝点3个,抓获犯罪嫌疑人15名,查获伪造行驶证95个。

2021年10月3日,高速公路一支队民警在G6高速某收费站执勤时,查获一起使用伪造、变造机动车行驶证违法案件。“这个证件属于假证里的‘高仿’了,但是字体和印章看起来不太对劲。”凭借多年办案经验,高速公路一支队民警董昊东怀疑证件涉嫌伪造。经鉴定,该证件确系假证。

被查获的假行驶证仿真度之高,造假手段之专业,引起了自治区公安厅交警局的高度重视,高速公路一支队立即抽调精干警力组成了专案组,深挖制假假证源头。经专案组调查,该假证是车主在购买抵押车时配套的随车手续之一。民警循线追查到乌兰察布市从事抵押车销售的潘某,发现其为了顺利销售抵押车,已经购买了22本假行驶证随车出售。民警辗转多省市将22本假证全部追回。

潘某到案后,专案组立即布控,继续追踪其上游“供货”源头,迅速锁定山东省曹县王某某买卖假证团伙、广东省江门市吴某某制作假证团伙。一个通过邮寄和熟人介绍制假假证的违法产业链条逐渐浮出水面。

今年3月至4月间,专案组成功抓获涉案嫌疑人王某某、吴某某,将制假假证团伙一网打尽,捣毁两个制假假证窝点。据办案民警介绍,吴某某制假团伙2020年以来制作贩卖假证涉及金额120余万元,是一个制作假证数量多、涉案金额大、社会危害性大的制假假证团伙。

鉴于案情重大,为彻底斩断这条制假假证产业链,自治区公安厅交警局决定对此案继续深挖,同时将能够查证核实的购买者全部落地打击。

专案组日夜兼程,行程累计2万余公里,在河南省许昌市将向吴某某出售过证芯的犯罪嫌疑人马某某抓获,现场查获16本假行驶证、100套已经擦去印章和条形码的行驶证证芯。至此,这条跨省多地制假假证产业链被彻底捣毁。

目前该案已移送至检察机关审查起诉。



## 以赛促学

近日,二连出入境边防检查站举办“筑牢国门防线 锤炼实战精兵”边检业务知识竞赛,通过必答题、抢答题、实操题、风险题四个环节,有效检验了全站民警业务学习培训成效,进一步激发了大家“学业务、比技能、争先进”的热潮。 杨金辉 摄

## “检察蓝”亮剑非法医疗美容

□本报记者 郝佳丽

“我们会结合检察建议,马上制定专项整治方案,开展医美行业专项治理行动……”收到诉前检察建议后,扎兰屯市市场监督管理局相关负责人表示。近日,扎兰屯市人民检察院在办理刑事案件过程中发现,3名未成年犯罪嫌疑人均存在在大面积堆积文身,通过询问了解到,他们的文身均来自市内同一家文身机构。

随即,扎兰屯市人民检察院第五检察部联合“青葵”未成年人检察办案团队,开展医疗美容行业突出问题专项治理行动。经走访调查发现,该市辖区内多家美容院、护肤中心、美甲店均通过抖音、微信等自媒体以及店内外张贴海报、门店LED屏幕等方式宣传医疗美容活动,开展“点痣”“去文身和文眉”等重点“去文身和文眉”等重点医美项目。这些门店在不具备医疗美容从业资质的情况下,开展运用手术、医疗器械以及其他具有创伤性或侵入性的美容项目,系非法开展医疗美容活动,存在公共卫生安全隐患。

对此,扎兰屯市人民检察院启动公益诉讼诉前程序,针对医疗美容行业经营不规范等问题,向扎兰屯市市场监督管理局和扎兰屯市卫生健康委员会制发检察建议,建议相关部门加大对辖区内医疗美容机构发布医美广告、经营不规范问题的常态化动态监管力度,引导相关市场主体树立守法经营意识,自觉规范经营行为,依法开展医美活动。截至目前,扎兰屯市卫生健康委员会已对47家门店进行了检查,并对其中1家文身馆开展立案调查。

扎兰屯市人民检察院检察长孟和说,该院将加强与相关行政机构的衔接,对发现的线索持续跟踪调查,履行法律监督职责,实现“办理一案,治理一片”的社会效果。

办案检察官提醒群众,如遇到医疗美容相关侵权行为,大家除拨打12315热线和向当地市场监督管理局举报投诉外,还可以向检察机关提供线索,如经审查发现存在侵害群众合法权益行为,检察机关将依法提起公益诉讼。

◎短评

## 带着感情和责任做好信访工作

◎李晗

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,是各级机关、单位及其领导干部、工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。

民惟邦本,本固邦宁。信访工作一头连着人民群众,一头连着党委政府。通过信访,既可以为群众排忧解难,减少和消除积压文身,通过询问了解到,他们的文身均来自市内同一家文身机构。这就要求我们在信访工作中始终站稳群众立场、贯穿群众路线,强化群众意识,从接

待好每一次来访、处理好每一封来信、化解好每一个矛盾做起,带着对群众的感情“温度”,切实把群众反映的问题解决好,把群众情绪疏导好,把党和政府的“温暖”传递到千家万户。

感人心者,莫乎于情。对待信访群众,首先要避免高高在上的“官僚气”,杜绝麻木不仁的“冷漠症”,做到一张笑脸相迎、一声亲切问候、一把座椅相接,把信访群众当作亲人对待,再难的问题也能找到解决办法。纵使问题不能一时解决,也会得到信访群众的理解,不至于矛盾激化升级。

信访工作先有热情还不够,关键在于

担起责任解决实际问题。这就需要更加注重新综合施策、协同发力,增强工作的科学性和有效性。一些复杂的信访问题牵涉诸多方面,成因错综复杂,单靠一个部门力量、一种工作方法、一项制度机制有时很难解决。只有综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法,才能见到实效。

唯有不忘初心、勇担使命,想群众之所想、解群众之所难、办群众之所盼,把提升群众的获得感、幸福感、安全感作为工作的出发点和落脚点,才能真正把信访工作做到群众心坎上,赢得群众的真心“点赞”。



## 送法到田间

近日,巴彦淖尔市杭锦旗人民检察院干警走进头道桥镇民建村开展普法宣传活动,将党的二十大精神 and 宪法知识送到村民中。图为检察官为村民讲解法律知识。 本报记者 郝佳丽 摄

◎以案说法

## 警惕! 治疗皮肤病的“神药”可能是假的!

□本报记者 陈春艳

“祖传秘方、药到病除、无任何副作用……”一伙唯利是图的不法人员相互勾连,铤而走险,将非法自制的假药吹嘘成治疗皮肤病的“神药”。

近日,鄂尔多斯市达拉特旗公安局生态环境食品药品犯罪侦查大队成功破获一起销售假药案,抓获犯罪嫌疑人11名,捣毁制假售假窝点9处,查获成品假药15000余粒、假药膏300余瓶、防伪码标签13000余个,包装盒17000余个、作案工具若干,累计涉案价值100余万元。

今年5月份,鄂尔多斯市公安局生态环境食品药品犯罪侦查支队、达拉特旗公安局生态环境食品药品犯罪侦查大队、达拉特旗市场监督管理局联合对辖区内的个体工商户及企业进行执法检查时,发现树林召镇一店铺销售的用于治疗皮肤病的“蛇癣灵万能膏”“百毒万能膏”“茯苓丸”及无名药品等疑似假药。

该大队立即将疑似假药送至鄂尔多斯市市场监督管理局鉴定,经鉴定,该店铺售卖的治疗皮肤病药品确为假药。这些药丸含有多种西药成分,不仅没有神奇功效,而

且长期服用会对身体造成一定危害。民警随即对店铺经营者江某某抓获,经查,江某某在无任何许可手续的情况下,购进多种治疗皮肤病的假药进行宣传销售,从中牟利。

鉴于案情复杂,鄂尔多斯市公安局生态环境食品药品犯罪侦查支队、达拉特旗公安局生态环境食品药品犯罪侦查大队组成联合专案组,抽调精干警力全力侦办此案。

专案组民警围绕已有线索展开调查,并通过对江某某的审讯,顺藤摸瓜、循线追踪,了解到广东省惠州市的周某某、刘某某为本案嫌疑人江某某购入假药的上线。专案组民警迅速前往惠州市惠阳区开展工作,通过连续6个昼夜蹲坑守候、摸排走访

等,固定了犯罪嫌疑人的犯罪证据和经常出没的地点。

5月底,在当地民警的支持下,专案组将犯罪嫌疑人周某某和刘某某抓获归案。刚开始,二人拒不交代,但面对完整的证据链条,最终二人对售卖假药的犯罪事实供认不讳。

据周某某和刘某某交代,其所销售假药的包装及防伪码分别从浙江的2家网店购买。民警随即赶赴浙江,经过大量摸排走访后,查清了2家网店的实际经营者陈某某和蔡某某的活动地点,随即将二人抓获,同时查获大批未出售的假冒防伪码和包装盒。经讯问,二人对为周某某提供防伪码、包装盒的犯罪事实供认不讳。

在案件线索不断汇集后,专案组经过分析研判和秘密侦查,发现这些线索最终指向了背后隐藏的售假者,专门从事假药加工生产的嫌疑人郭某某、林某某、梁某某……一条涉及江西、广东、内蒙古等地的生产、销售假药网络逐渐浮出水面。

专案组民警迅速前往嫌疑人活动地点江西省吉安市开展侦查,摸清假药生产、包装、销售等各个环节基本情况,以及涉案人员信息,郭某某、林某某、梁某某等人的制假、售假窝点也尽在掌控,全面收网时机已经成熟。

民警制定了周密的抓捕计划,于8月3日将郭某某、林某某抓获归案。8月9日,将犯罪嫌疑人梁某某抓获。经审讯,郭某某、林某某、梁某某对生产销售假药的犯罪事实供认不讳。同时,民警根据此3名犯罪嫌疑人交代,于9月底,将为郭某某、林某某、梁某某分销假药的下线黄某某、段某某、张某某抓获。

至此,该起销售假药案告破。目前,11名犯罪嫌疑人现已全部被采取刑事强制措施。案件正在进一步调查中。