

法治青海

用心用情用力做好新时代青海信访工作

党的十九大以来青海省信访工作综述

本报记者 魏爽

信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是“送上门”的群众工作，是了解社情民意和为政得失的重要窗口。党的十九大以来，青海省坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进信访工作的重要思想和习近平总书记考察青海时的重要讲话精神，认真贯彻落实省第十三次党代会及十三届历次全委会和省第十四次党代会精神，坚决扛起“为民解难、为党分忧”政治责任，实现了新作为，展现了新气象，取得了新成效，为维护群众合法权益、建设更高水平的平安青海、促进社会长期稳定作出了积极贡献。

高位引领齐抓共管
凝心聚力推动信访工作
提质增效

群众利益无小事，一枝一叶总关情。一直以来，青海省始终把信访工作摆在重要位置，放在经济社会发展大局中同谋划、同研究、同部署、同落实。

信访工作千头万绪，落实责任是推动解决信访问题的“牛鼻子”。省委常委、省政府常务会议定期听取信访工作情况汇报，研究部署重点工作。各级党政部门纷纷出台领导干部接待来访群众、阅批群众来信、包案化解重点问题等工作机制，形成了领导率先垂范、一级抓一级、层层抓落实的良好信访工作局面。

坚持党的领导，形成齐抓共管“大格局”。五年来，全省各地区各部门着力构建主体责任、直接责任、协同责任和督导责任“四位一体”同向发力的责任体系，形成党委统一领导、政府组织实施、信访联席会议协调、信访部门推动、各方齐抓共管的信访工作格局，以条块结合、协调联动的整体合力化解矛盾、防范风险。

立善法于天下，则天下治。完善信访制度，是推动信访工作高质量发展的根本之举。健全完善考核机制，将信访工作纳入各级党政领导班子年度考核目标，明确工作导向，发挥考核“指挥棒”作用。目前，通过加强信访工作联席会议机制建设，市、县二级信访工作联席会议机制已实现全覆盖、实体化运行，84%的乡镇（街道）建立联席会议机制，在统筹协调指导解决信访突出问题、定期研究分析信访形势、督促检查信访工作落实方面的作用明显。



省、市、县信访部门三级联动深入农村宣讲《信访工作条例》。



全省各级信访部门工作人员深入开展信访法规宣传。

省信访局供图

坚持久久为功，强化统筹协调，靠前督导检查，集中资源力量，有效化解信访突出问题。五年来，全省信访事项及时受理率、按期办结率、群众满意率均保持在90%以上，依法及时有效维护群众合法权益。自治州重复信访、化解信访积案专项工作开展以来，全省坚持依法依规、以人为本，既注重从实体上维护群众权益解开“事结”，又注重从心理上疏导解开群众“心结”，逐一建立工作台账，明确责任单位和包案领导，建立“一月一调度、两月一通报”制度，一大批难度大、疑难复杂的信访积案得到妥善解决。

坚持以人民为中心
确保信访工作落实落地落细

“多亏了你们的帮助，太感谢了！”不久前，西宁市民李奶奶给省信访局督查室打来电话，表达对省信访局工作人员的帮助之情。

“我本人因患癌症，治疗费用巨大，致使家中经济困难，无力承担医疗费用……”李奶奶说，经过省信访局沟通协商，帮她解决了一部分医疗费用，减轻了她的负担。

这一信访积案的成功化解，是全省治理重复信访、化解信访积案专项工作成效的一个缩影。

春风化雨，排忧解难。近年来，青海省深入践行以人民为中心的发展思想，着力提升信访工作规范化法治化制度化水平，突出问题化解，促进公平正义，切实维护群众合法权益。深入开展“基层基础建设三年行动”，构建源头预防、排查调处、多元化解的信访综合治理体系。坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极探索“互联网+信访”“最多访一次”方式，推广重点乡镇综合整合“班玛经验”和草场地界纠纷矛盾化解“海南州经验”，建立健全信访与各部门协调联动机制，建立律师参与信访工作新机制。

此外，青海省还压实信访部门督导责任，紧盯信访工作中“一转了之”“一交了之”“一督了之”等顽瘴痼疾开展专项治理。制定“联点包片、蹲点调研、督促指导、定期通报”制度，落实“月调度、月通报”机制，组织开展“大督查大接访大调研”活动，通过带案督查、蹲点调研、现场走访、查阅案卷、座谈交流等方式，现场研究解决具体问题，有针对性调处指导。同时，将化解信访突出问题纳入省委省政府督查范围，充分发挥督导利剑作用，形成信访工作落实闭环。

用心用情办好千家万户事。各地区坚持关口前移，重心下移，分级分类



省信访局举办全省信访工作现场观摩交流会。

推进“一站式”矛盾纠纷调处中心建设，打造“诉访分离+访调对接+多元化解”平台，推动矛盾纠纷及时有效化解。“帮帮调解室”“十户长”等具有高原民族地区特色的人民调解员遍布基层，持续深入村社牧户化解信访问题，把问题解决在基层、人员稳定在当地、隐患消除在萌芽。同时，严格落实普法学习宣传贯彻活动，在全社会营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好氛围。

网上信访工作高质量发展
扎实做好信访“大文章”

“办理有速度，服务有温度。”是近年来，来访群众对信访工作的总体评价。

为了引导群众多“上网”少“走访”，各级信访部门充分发挥网上信访“足不出户、高效便捷、公开透明”的特点，最大限度减少群众“访累”。持续推进信访制度改革，进一步完善信访工作体制机制，增强信访工作系统性、整体性、协同性。着力打造阳光信访，完成全省信访信息系统升级改造，构建全省网上信访信息系统一体化平台，建立省、市（州）、县（市、区）三级网上信访受理渠道，各级部门全部开通信访信息系统，建立全省信访大数据中心，实现微信公众号、手机App与信访信息系统融合对接、一网通办。

在提高办理时效的同时，完成视频信访系统建设，完善民生热线、视频信访、网上信访、绿色邮政等，引导群众更多以来信、电话、传真、视频、电子邮件等形式表达诉求。研究制定进一

步加强新时代网上信访工作措施，创新信访网上投、事项网上办、结果网上评、问题网上督、形势网上判“五个网上”的阳光信访新模式。

渠道畅通了，解决群众诉求还得“又快又好”才能让群众更有获得感。五年来，各级信访部门将信访事项受理、转办交办、督办和办理结果通过信访信息系统办理，信访人随时可以通过上网查询信访事项办理进度和结果渠道，把信访办理工作始终置于群众监督之下，有效提高信访公信力。如今，网上信访已经成为群众信访的重要渠道。

同时，各级信访部门牢固树立底线思维，组织开展化解信访突出问题“百日攻坚”行动等，通过召开信访形势分析会、调度会、协调会，“拉网式”“地毯式”排查矛盾纠纷，梳理信访突出问题，加强研判，建立工作台账化解清单，实行动态调整挂牌督办，有效防止矛盾外溢、信访上行。积极完善群众给党政主要负责人来信以及领导信箱、人民网网友留言办理机制，及时排查梳理信访突出问题和矛盾隐患，定期分析来访、来信、网上信访形势，按季度向党委政府报告信访事项办理情况和信访形势，充分发挥参谋助手作用。

奋进新征程，做好新时代信访工作责任重大。省信访局局长刘保成表示，青海信访部门将增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，继续牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚守人民情怀，坚持底线思维、法治思维，服务党和国家工作大局，维护群众合法权益，化解信访突出问题，促进社会和谐稳定，为“六个现代化新青海”建设提供有力信访服务保障，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

一线传真

本报记者 魏爽

从警7年以来，他爱岗敬业、辛勤耕耘，出色完成各项工作，是领导和同事们心中的好党员、好干部；作为一名政工战线上的业务骨干，他用初心使命坚守着对公安事业的热爱追求，践行着对党对祖国和人民的无限忠诚。他就是玉树藏族自治州曲麻莱县公安局政工监督室主任桑吉加。

“工作上，他是‘拼命三郎’，也是信念坚、政治强、本领高、作风硬的好干部。”熟悉桑吉加的人都知道，无论过去在曲麻莱县约改镇派出所、县公安局办公室等多个岗位的丰富工作经历，还是现在政工的战线上，他始终都充满爱党、信党、跟党走、跟党走的坚定信念，时刻把“忠诚向党”放在首位。

多年来，桑吉加始终不忘服务中心大局的使命感，在单位，民警们总会看到，每逢重大政治教育，桑吉加绝对是一位带头写体会、谈认识的人。在大家心里，他不但是真学真信的理论家，还是真探索真用的实践家。

政法队伍教育整顿期间，桑吉加利用业余时间学习了计算机理论和操作规程，从图文编辑到微信公众平台管理、再到使用微信、微博等互联网平台，积极宣传政法队伍教育整顿相关内容，营造了面向社会、面向广大牧民群众开门搞政法队伍教育整顿的覆盖面和知晓率。同时，紧紧围绕“政治教育、警示教育、英模教育”组织开展系列学习教育活动，在全局上下掀起学习先进、崇尚先进、争当先进的热潮，使广大民警学有榜样、赶有目标。

警衔晋升、病假工资核对、人员调入、调出、职务变动、职级晋升等各类审批复杂、繁琐的工作，涉及到每个民警的切身利益。面对复杂繁重的工作，桑吉加沉下心来、坐下来，认真钻研学习理论知识，熟练掌握各类规章制度，同事经常向他求教，县局其他单位也经常邀请他“支招”，大家称赞他为“政工110”。

针对党员教育中常见的教学吸引力不足等瓶颈问题，桑吉加组织推出了“聚能辅政 服务警营”的支部党建品牌，通过“线上线下”建立“微课堂”等学习方式，将党员教育落实到一线，提升学习效果。

“工作不是给别人干的，再辛苦都是做给自己的。”这是桑吉加常说的一句话。他是这样说的，更是这样做的。桑吉加经常与单位同志一起搞调研、摸情况，根据党委选拔任用干部的不同要求和岗位需求，把政工工作数字化、数据化，为县局党委提供了准确、直观的干部信息数据。

桑吉加就是这样，为了心中的那份警察职业理想，他在平凡的工作岗位上展现出锤炼忠诚干净担当的政治品格。参加工作以来，他先后荣获“全国公安政治工作成绩突出个人”“优秀公务员”“优秀共产党员”等称号。

让警徽在青春中闪光。这位“90后”青年民警正在政工岗位上扬帆起航、逐浪前行。

让警徽在青春中闪光
——记全国公安政治工作成绩突出个人桑吉加

警惕冒充“企业领导”诈骗

本报记者 魏爽

【诈骗套路】

【案情回放】
6月29日16时许，西宁市发生一起冒充企业领导类的电信网络诈骗案件，被骗金额640余万元。受害人王某系西宁市城北区某建筑公司出纳，其报警称有人在QQ上冒充“企业领导”以缴纳项目保证金为由让其转到指定账户，王某将640余万元分两次转出，后经核实，发现被骗。

1.冒充党政机关领导诈骗企业负责人。骗子伪装成领导微信等聊天账号主动添加其下属部门、企事业单位负责人好友。假意关心主动提出帮助或说明有一项与被骗对象有较大利益关系的政策需第二天到办公室详谈以骗取信任。之后又称临时有事，以亲戚借钱、朋友急用等为借口催促转账，或称要向上级领导转钱，不方便用本人银行卡直接转账，先发送虚假转账截图以银行到账延迟为借口

诱骗转账。

2.冒充企业负责人诈骗财务管理人员。骗子通过非法渠道获取财务人员通讯录发送换号虚假短信或伪装成该领导微信等聊天账号或冒充“银行工作人员”，以“公司账户年审”为由主动添加好友，并发送“法人授权委托书”骗取信任。建立虚假企业内部聊天群，将财务人员拉进群，群里有“老板”“经理”要求配合做好年检等事宜进一步骗取信任。利用企业账户管理漏洞，通过打电话或发消息，以“往来款、项目款、合同保证金、资金拆借”等

为由要求财务人员转账至指定账户实施诈骗。

【警方提示】

如遇到自称领导通过短信、微信、QQ等聊天工具添加好友，并要求转账汇款时要提高警惕，一定要核实对方身份和所发信息的真实性，切勿轻信对方，更不能盲目给对方转账。如果发现对方身份、信息可疑，或已经被骗，请及时拨打110报警，同时注意保留聊天记录、交易记录、联系方式等证据，为警方破案提供线索。

生活与法