

将信访纳入基层治理大格局

东平一揽子解决群众问题

□ 本报记者 王洪涛 刘涛
本报通讯员 颜丙环

“原来找多个部门解释不了的事，现在一个地方就给我解释透了，俺心里亮堂了。”说话人是东平县80多岁的离休教师吴某。前不久，她因丈夫去世后待遇落实问题，找到县矛盾纠纷调解中心，中心在了解情况后为她耐心解释政策，得到了老人认可。

近年来，东平县将信访纳入基层治理大格局，坚持“群众有理、问题有解”，直面难点、堵点和痛点，积极探索实践，构建了访调“开放式吸附、一体化运行、全链条办理、一揽子解决”的“四位一体”工作模式，实现诉调事解“一扇门”，用心用力推动“案结事了人稳”。该县也被评为全国信访工作法治化试点县。

为有效解决群众矛盾纠纷，该县采取网格排、线上收、干部访、窗口接等多维开放

手段，广泛吸纳群众信访或矛盾纠纷问题，解决群众诉求多门、跑腿费心，矛盾纠纷久拖不决甚至激化升级等问题。

县级领导干部每人每月一天公开接访，推行县“四大班子”负责同志定期接访下访，28名县级领导每周日到所联系镇访民情、解民忧，变群众“上访”为干部“下访”，统一印制1.5万张“信访工作连心卡”，公开县级领导和各单位“一把手”手机号码，方便群众随时反映诉求、咨询情况。启动政法干部“十百千”走基层活动，每名政法干部每年走访调研10个村1000名群众，排查化解矛盾纠纷1424起。

县矛调中心下设涉法涉诉信访服务中心、公共法律服务中心，把政法委、司法局主抓的信访和司法调解职能调整到矛调中心、人员、资源、机制随之常驻矛调中心；近几年信访量集中的人社、住建、房管，以及具有救助职能的民政、工会、妇联等部门

单位派员常驻，常驻部门达30个。其他部门根据一段时间内的信访形势、特点，实行部门轮驻，其他部门和乡镇（街道）、实行中心吹哨、部门报到的制度，根据当日个案登记、接待实情，随驻到矛调中心，参与化解流程。

同时，中心还吸收行业部门业务骨干、行业领域专家、法律专家、调解能手等调解力量，吸纳交通事故、医患、婚恋等各行业专业调委会，融合主管单位、司法、法院、保险等部门合署办公，建成一条龙式调解、串结、赔偿的工作模式。

围绕“事要解决”，当地畅通案事件出口，发挥矛调中心的阵地龙头作用，整合行政、司法、人民调解等各方资源，诉访调教相联动，情理法相统一，一揽子解决群众问题，高效处结不打折扣，形成多元化解的强大合力。

强化村级最前线、乡级主防线、县级兜

底线职能定位，将各类信访矛盾问题划分为高、中、低三类风险，小事由村、大事由乡镇负责，确保80%至90%的问题化解在基层；老、大、疑、难的高风险问题，乡镇（街道）或部门向县委联席专题会议汇报，提级由县级办理。成立1+4+N专班，县委政法委书记主持，公检法司四方负责人，以及属事、属地和相关部门参加，对疑难重大信访或矛调问题给出研判结果。

涉法涉诉信访案件，由县委政法委牵头，按照法律法规限期解决，该重审的重审，该纠正的纠正，该赔偿的赔偿，全县通过“诉访调教”解决涉法涉诉信访案件同比增长17.5%。

今年以来，全县各类风险隐患7041件中，6825件简单隐患就地化解；对175件中风险问题，明确属地、属事单位共同解决；对41件疑难案、骨头案，由县级领导牵头，专题研究，专班攻坚。

泰安社保“线上微信客服平台”提供暖心服务

□记者 曹儒峰
通讯员 杨文洁 报道

本报泰安讯 “今天来办理业务，工作人员指导我通过企业微信进入泰安社保‘线上微信客服平台’，联系到各个社保业务科室工作人员，在线就可以进行各项业务的咨询。”泰安交运集团人力资源部副部长王丽说。

对业务办理所需材料了解不全，服务窗口需要排队等待……今年，聚焦参保单位和群众咨询办事的痛点、堵点、难点问题，泰安市社保中心推出泰安社保“线上微信客服平台”，搭建起社会保险对象和社保工作人员在线沟通的桥梁，补齐了互联网政务服务在

线沟通交流的短板，让社保经办服务更实用、更贴心、更高效。

“我们大厅的线上服务专员，引导前来办事的参保单位群众通过扫码方式进入对应参保经办机构的企业服务上下游群或添加企微好友，他们可直接查看已在企业微信平台登录的社保各科室工作人员信息，并发起在线咨询交流。各经办机构已建立本地社保参保单位服务群，安排业务骨干第一时间在线解决参保单位问题。”泰安社保“线上微信客服平台”服务专员刘桐宇说。

为企业线上提供一对一包保服务，业务科室点对点提供咨询；针对参保个人，泰安社

保“线上微信客服平台”提供了个性化服务。

扫码或者通过“泰安社保服务”微信小程序登录泰安社保“线上微信客服平台”后，记者看到，页面上列出了通知公告、常见问题、专题指引和在线咨询几个板块。针对在线咨询的咨询，小程序先由机器人根据咨询问题的关键词自动回复，机器人无法自动回复时，则由人工服务直接给予答复，或转接到具体业务科室工作人员进行回复。这种无缝切换的服务模式，让办事群众无需添加好友，仅建立一次对话即可得到快速响应、专业答复。

前期，泰安市社保中心梳理高频咨询问题，制作完成500余个服务事项的标准问答，

并将社保相关宣传政策、社保标准、办理流程，还有常见的问题和回答等内容进行分门别类，搭建起了社会保险政策服务宣传“线上知识库”。同时，在各业务科室优选“社保线上咨询宣传专员”，具体承接参保单位和个人线上直接发起的业务咨询，受理首席服务专员和企业包保专员转来的参保单位和个人的业务咨询。

据统计，自泰安社保“线上微信客服平台”试运行以来，已有4000余家参保单位加入进来，近4万参保用户使用线上咨询服务，进一步提升了社保经办服务质效。



大学生社会实践团开展支教活动

□记者 曹儒峰
通讯员 徐家文 报道

近日，在东平县东平街道史楼村新时代文明实践站，来自泰山学院教师教育学院的大学生暑期社会实践团队，开展了新时代文明实践“暑期小课堂”助学支教等新时代文明实践主题活动，助力未成年人健康成长，引领文明新风尚。

今年以来，东平县文明实践活动“月月有主题 人人都参与”，持续为群众提供常态、精准、便利的服务，弘扬中华优秀传统文化，倡树文明新风，推进新时代文明实践提质增效。

聚合全链条力量推进廉洁警示教育

□记者 刘涛
通讯员 焦萌 报道

本报泰安讯 近年来，泰安市岱岳区纪委监委把开展警示教育作为推进全面从严治党向纵深发展的有力抓手，坚持系统谋划、同步发力，有效聚合“菜单式”宣廉、“案例式”明廉、“家庭式”助廉全链条力量，持续推动警示教育走深走实。

“菜单式”宣廉，营造浓厚廉洁氛围。在全区范围内开展纪法教育活动，从区纪委监委、区委党校、区司法局、区法院、区检察院等部门单位抽调30余名业务骨干组建

“岱岳纪法教育讲师团”，开展“菜单式”纪法宣讲。重点结合近年来查处的典型案例，将党纪法规导读和典型案例剖析相结合，做到以案明纪、以案释法，真正把遵规守纪烙印在心、内化为言行准则。今年以来，已开展纪法宣讲40余场次。

“案例式”明廉，敲响廉洁从政警钟。组织全区县级以上领导干部参观“全面从严治党永远在路上、党的自我革命永远在路上”主题展，结合通报曝光的典型案例，引以主戒、举一反三，切实做到以案促学、以案明纪、以案释法。连续多年召开全区警示教育

会，结合查处的违纪违法典型案例，发挥“身边案”活教材作用，不断提高警示教育鲜活感和有效性，使党员干部受警醒、知敬畏、存戒惧、守底线。全区各级党组织通过召开警示教育会、观看警示教育片、参观警示教育基地等方式，进一步教育引导党员领导干部狠抓抓党纪学习，强化自身建设，把各项纪律规矩转化为自觉遵守的行为规范，以过硬品质塑造党员干部的良好形象。

“家庭式”助廉，筑牢廉洁家庭防线。开展“廉洁治家·清风传家”家庭助廉系列活动，面向全区干部家属发出《倡勤廉家

风、建和美家庭》倡议，实施“正面引导+反面警示”教育模式，组织领导干部家属赴裴氏家风文化展览区和廉洁文化家风教育实践基地进行现场参观学习，深切体悟传统文化中“修身齐家”的道理，感受清廉村居建设中优良家风的传承。开展案例教学，以《让家庭远离腐败》为主题进行专题授课，深刻剖析夫妻腐败、衙内现象和全家腐等现象的成因与危害。组织干部家属赴泰安监狱接受警示教育，听取职务犯罪人员现身说法，真切感受腐败给家庭带来的危害和不幸，凝聚清风“家”力量。

泰山区建立岱宗人才一人一册库，发放“人才贷”2360万元

打响“东岳人才”服务品牌

□ 本报记者 王洪涛 曹儒峰

“打开房门的那一刻，我内心满是温暖和感动，干净整洁的公寓，一应俱全的家具厨具，以后我在泰安也有家了！”近日，泰安市泰山区2023年引进人才王俞珏拿到了人才公寓的钥匙，兴奋之情溢于言表。

泰山区深入实施人才安居工程，用心用情打造聚才“温馨巢”，通过国有存量资源盘活、园区老旧资源提升等方式，在上高街道北上高村高标准建设人才公寓128套。截至目前，泰山人才公寓已开展承租工作4期，服务人才近150人次，组织各类就业招聘等人才服务活动36期，逐步建成广大青年来泰创业就业的第一站和温馨港湾。

近年来，泰山区坚持人才为本，把人才

“关键小事”当作“头等大事”，打造让人才近悦远来的良好环境，让广大人才在泰安生活有保障、内心有归属、创业有支持。

“党委政府连续多年给予人才厚爱与支持，我们备受感动。我愿意发挥酿酒专业优势，踏踏实实在这里扎根奉献，打响具有泰山特色的白酒品牌。”今年春节前，泰山酒业泰山产业领军人才都传发连续第3年领到春节慰问金后感动地说。

人才服务态度决定城市发展温度。泰山区领导率先垂范，带头联系服务专家人才，累计走访各类专家人才360人次。划分科技、卫生、教育等9大行业领域，建立泰山区“岱宗人才”一人一册库，对全区人才进行跟踪式服务、精细化管理，截至目前，在库人才已达141人。

泰山区作为城市中心区，有着驻地高校集中的资源优势，区里主动延伸“百万大学生进社区”工作手臂，对接山东科技大学、泰山科技学院等高校，创新实施社区文创、青年音乐家社团等青年人团建项目，面向有需求的青年人才发放了一批“徕享卡”。

“在求学期间没有时间培养自己的兴趣爱好，工作后有了时间，社会上的各种机构收费又太贵，现在有了卡，简直是太方便了。”泰开集团员工张文校说。

泰山区聚焦青年“吃住行游购娱”需求，通过二维码、小程序等便捷方式，在泰山人才公寓投放“泰好享”“泰好住”等十大暖心服务包，让青年服务上接“天线”，下接地气。一系列措施真正增强了阵地黏性和青年活跃度，让青年人居住安心、融入放心、发展顺心，为

青年发展型县域建设注入了青春动能。

“我们打通了人社、工信、科技、金融等部门壁垒，为人才提供一站式、集成式服务。”泰山区人才工作服务中心负责人介绍，根据不同节点走访人才，听诉求、问需求、讲政策，把优质服务送到人才家门口。

推行人才贷等一揽子金融支持措施，解决人才企业融资困境，有效打通金融支持企业创新创业“最后一公里”。截至目前，累计发放“人才贷”2360万元。扩展“东岳人才一卡通”服务内容，提供住房保障、医疗保健、景区游览、配偶随调等28项服务，发放人才金卡220张，为高层次人才子女解决入学“关键小事”100余件，努力让更多人才聚在泰安、扎根泰安，逐步打响“东岳人才”服务品牌。

筑牢汛期档案安全防线

□记者 曹儒峰 报道

本报泰安讯 入汛以来，泰安市行政审批服务局积极部署汛期档案安全工作，切实筑牢档案安全防线。制定《档案管理工作突发事件应急处置预案》，成立档案安全应急领导小组，明确工作重点和职责任务，确保在发生紧急情况时，工作人员能够迅速响应，及时采取措施。档案科、综合科联合物业等后勤保障部门，对档案库房进行安全检查，重点检查温湿度控制系统、监控系统、消防报警系统等是否正常运行，以及排水设施是否畅通、楼顶是否漏水渗水、电源线路及插座是否安全等。同时，加强库房日常安全管理，严格落实每日库房巡查登记制度，做好详细记录，全力排除档案安全隐患，确保档案得到安全保管。

下一步，泰安市行政审批服务局将进一步压实工作责任，加大巡检频次，加强值班值守，全面加强工作人员的安全责任意识，确保汛期档案安全万无一失，为行政审批服务工作提供坚实的安全保障。

泰山区以优良家风

涵养廉洁清风

□记者 刘涛 通讯员 侯秀华 报道

本报泰安讯 近年来，泰安市泰山区把党员干部家风建设作为加强新时代廉洁文化建设的重要抓手，依托本地廉洁资源，通过开展家风系列活动、制作家风微视频、打造廉洁家风文化阵地等方式，抓好家风小切口，做实廉洁教育大文章。

泰山区纪委监委加强与组织、妇联等部门的协作配合，聚焦关键少数，依托清风课堂、任前廉政谈话等载体，通过签订廉洁承诺书、开展领导干部廉洁家风教育活动等方式，引导党员干部争做好家风的践行者、好家规的创立者、好家训的倡导者，推动各级各部门“一把手”、科级干部等群体建立良好家风。

深入挖掘本地优秀传统文化中的家规家书、家家家训等清廉家风元素，打造财源街道家风家训廉洁教育示范点、徐家楼街道官庄廉洁家风文化公园、东湖社区家风文化主题广场等多个家风文化特色教育阵地，将新时代廉洁家风文化延伸到群众中去。

新泰用好纪检监察建议书

□记者 刘涛 通讯员 王志 报道

本报新泰讯 近年来，新泰市纪委监委充分发挥纪检监察建议书“治本”功能，针对在日常监督、信访举报、审查调查等工作中发现的制度漏洞、管理薄弱点、岗位风险点等，及时向相关职能部门制发纪检监察建议书，深入剖析问题根源，提出对应整改建议。去年以来，该市纪委监委共发出纪检监察建议书15份，提出整改建议45条。

为确保纪检监察建议的整改工作落到实处，该市纪委监委严格落实跟踪督办机制，按照“谁提出建议、谁负责跟踪、谁督办落实”原则，由纪检监察建议书发起科室、部门通过电话跟踪、书面提醒等方式，全程跟进纪检监察建议书的执行落实情况，构建“提出建议—整改落实—跟踪督导—结果运用”的监督闭环，确保纪检监察建议有效落实。去年以来，市纪委监委通过制发纪检监察建议书，推动相关部门健全完善规范权力运行、压实工作责任等规章制度23项。

岱岳区集中销毁

行政许可类作废证照

□记者 曹儒峰 通讯员 刘璐 宫超 报道

本报泰安讯 为全面加强证照规范管理工作，确保作废证照不遗失、不外流，防范作废证照管理风险。近日，泰安市岱岳区行政审批服务局开展了全区行政许可类作废证照集中销毁活动。

此次集中销毁的作废证照包括营业执照、食品经营许可证、食品小作坊小餐饮登记证、建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、人力资源服务许可证、劳务派遣经营许可证、医疗机构执业许可证、公共场所卫生许可证、出版物零售许可证等，共计23个类别632个证件。

财源街道扎实开展警示教育

□记者 曹儒峰 报道

本报泰安讯 泰安市泰山区财源街道纪检监察工委“多向发力”扎实开展警示教育，多渠道、多形式组织机关干部和社区工作人员进行学习，不断提升警示教育覆盖面，扩大知晓率，强化震慑力。

聚焦“关键少数”，带动“绝大多数”。每周一组织街道领导干部集中学习，通报各级典型违纪案例；邀请区纪委监委对街道机关干部、社区“两委”干部等重点人员进行警示教育；包保领导走进社区为党员干部讲专题党课，警醒党员干部时刻绷紧纪律规矩弦，筑牢拒腐防变的思想防线。

强化警示教育，突出以案促学。召开街道警示教育大会，谈形势、明纪律、提要求；通报近年街道查办案件情况和各级公开的典型案例，引导党员干部以案为鉴、警钟长鸣；注重用身边事教育身边人，组织观看警示教育片，做到查办案件一件、警示教育一片的目的。

培育廉洁文化，推动警示教育。以开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治为契机，推动警示教育和廉洁文化建设融合互促；鼓励引导各社区充分利用辖区内廉政教育资源自主开展各类教育活动；纠树并举，进一步加大正反面典型案例通报力度，深化以案促教、以学正风，涵养新风正气。

下一步，财源街道纪检监察工委将进一步教育引导党员干部学纪律、守规矩、知敬畏，准确把握党内法规的内涵要义和实践要求，将开展警示教育的成果转化为履职尽责、为民办事的生动实践。

多措并举做好

铁路管护

□记者 刘涛 通讯员 杨民伟 报道

本报新泰讯 近日，新泰市放城镇下峪村铁路管护员刘六迎巡逻时发现在东平线32km988m接触线定位线夹位置挂有一个白色塑料袋，他第一时间通过放城镇政府联系到济南供电段架线供电车间东部网工区员工说明了有关情况，并及时处理完毕，成功避免了一起可能出现的火车感应触停事件。

在东平铁路线放城段，每天都有17名铁路管护员在铁路沿线巡查，仔细查看和排查铁道及周边影响火车运行的潜在风险因素。

近年来，放城镇高度重视铁路运输事业，多措并举支持做好铁路管护工作，强化考勤管理，对管护员打卡情况每日进行调度，确保到岗到位，保证铁路管护处处有人巡，时时有人看。落实奖惩制度，对巡查工作不到位的管护员给予惩处，并奖励当月表现突出的管护员，树立正向激励导向。