

深圳中院探索建立一站式多元纠纷解决和诉讼服务体系——

群众有诉求 “一号通办”办到底

本报记者 贺林平

法治聚焦

核心阅读

机制如何运行？

接诉即办、当天转办、限期反馈、提醒督办、回访评价，每一件诉求对应一个工单，形成闭环管理

走进深圳中院，范先生所说的“1号窗口”在大厅一进门左手边，坐在里面的是法院工作人员陈文艺。此时，正有一位老人来询问案件办理进度，陈文艺登录系统查询，很快便把相关信息告知老人。

“如果是群众来访，按流程是先到大厅门口的群众诉求服务站，登记具体属于哪种类型的诉求。如果相对复杂，当场解决不了，就会转到相关庭室，并确定好特定的法官或工作人员去跟进办理。”深圳中院群众诉求服务站副处长李玲说。

除了现场来访，大量群众诉求通过来电收取。一通12368热线电话打进了龙岗区人民法院，“我岁数大了，不知道怎么在网上立案，能不能帮帮忙啊？”一位老人在电话里求助。接到求助，龙岗区人民法院立案庭迅速派干警将立案服务送上门。

“以往，12368热线电话回复率只有5%。”深圳中院群众诉求服务站处长涂超群坦言，平台运行一个月后，来电的限期内答复率升至100%，大量诉求的解决也使得投诉类来电下降50%。

去年底，话务员接到东莞某公司代理人姚律师来电。原来，姚律师代理的案件即将开庭，由于突发情况，需要申请改期。但是一时联系不上承办法官助理，只得致电反映诉求。

话务员立即形成工单，通过系统转至相关业务庭室的案件承办法官；同时电话提醒其情况紧急。法官马上联系姚律师，直接沟通更改了开庭时间。“如今的12368热线，处理群众诉求及时高效。”姚律师感慨。

深圳中院专门出台群众诉求“一号通办”工作规程，形成了一套“接诉即办、当天转办、限期反馈、提醒督办、回访评价”的闭环工作机制。在实践中，遇到一些棘手的难

题，可通过院长督导会解决。院领导在院长督导会上专题讨论前一平台运行情况，督导各类典型案例，做到事事有落实、件件有回应。

怎么调配资源？

刚开始增加了工作量，但“一号通办”平台有助于从源头上化解矛盾，进而减轻了法官负担

“一号通办”机制刚开始运行时，工作人员还有一些疑惑：这会不会在法官繁忙的审理工作之上，又加了负担？立案庭法官邓婧说：“刚开始，压力还是有一些。”

不过随着“一号通办”效果渐渐显现，法官们发现，群众诉求“一号通办”机制是多管齐下的有效途径：“它不替群众解决具体诉求，还能及时发现问题，促进机制优化。”深圳中院研究室工作人员黄超荣认为，在“一号通办”机制下，法院的日常工作机制更加完善、制度更加合理，来投诉、求助的群众正在慢慢变少。

李玲记得，去年有一天，一名当事人在群众诉求服务站大声吵闹。原来，他有一件案子胜诉了，却为十几万元的诉讼费退费跑了半年，“资料交了好多遍，怎么就是办不下来？”

12368热线也多次接到反映诉讼费退费问题的来电。“群众诉求服务站立即启动分析研判机制，发现大都反映退费申请需提交的材料太多、手续复杂。”李玲说。他们将情况上报给院领导，并纳入当期院长督导会进行通报。后来，深圳中院出台了《深圳市中级人民法院关于案件诉讼费用退还及追缴执行工作若干问题的规定》，明确诉讼费退费的启动无需当事人申请，由法院在判决生效后依职权主动退付，以建章立制的方式彻底解决了诉讼费退费存在的问题。

“一号通办”是一种司法为民机制和社会治理体系的创新，帮助我们高效地回应群众诉求，将问题化解在早、化解在小。”涂超群说。

一线行走

把实事办到群众心坎上

徐万安

只有精准对接需求，才能把实事办到群众心坎上，更好地解决农业农村发展迫切、农民反映强烈的实际问题，让乡村振兴路子更宽、集体经济发展更快、农民增收底气更足

最近，我和同事到基层走访，见各村的小微企业运转得红红火火，乡亲们笑意盈盈，我们也干劲十足。

在位于山东省成武县永昌街道西村的畅霖医疗器械生产车间，村民李玉梅正和工友们赶订单。我第一次见到李玉梅，是在去年春节前。当时说起在外地打工的经历，她禁不住声音哽咽。每次离家外出打工时，孩子们都会抹着眼泪说“妈妈，我等着你走……”

李玉梅的话让我心头沉甸甸的。如何让村民实现家门口就业？引入产业是关键。经过多次实地调研，我们与成武籍在外地的企业家对接，发挥党组织引领作用，盘活村头荒地、空闲院落和闲置校舍等资源，吸引企业进村设厂。

我们还鼓励行政村以土地租金、村级资金等形式入股小微企业，增加村集体收入，为乡村振兴筑牢产业根基。去年以来，成武县有56家小微企业进村落地，带动3000余人就业，新增村集体收入近千万元。

产业的引入，拓宽了乡村发展空间，增加了县域就业容量，农民生产经营能力、就业技能和质量也随之提高。要带动更多农民实现就近就地就业增收，基层干部要为企业做好服务。宋湾行政村佳福园食品加工厂有一批2月底就要交付的货物，因春节假期生产人手不足，影响了企业生产。我们了解情况后，立即组织工作人员进村开展结对帮扶，短短一个星期，就帮助企业从宋湾招聘了20多名员工。

为解决小微企业招工难，街道组织经委干部进行精准摸排，并制成企业用工需求清单。街道还多次组织村企携手举办招聘会，把千余个岗位送到村民家门口。随着政策支持和服务保障的不断完善，各类人才返乡、入乡、留乡就业创业，成为带动乡村振兴的主力军。

只有精准对接需求，才能把实事办到群众心坎上，更好地解决农业农村发展迫切、农民反映强烈的实际问题，让乡村振兴路子更宽、集体经济发展更快、农民增收底气更足。如今，一幅“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”的乡村新画卷正徐徐展开。

(作者为山东省成武县永昌街道干部) 栏目投稿邮箱:yxzx8494@163.com

北京城市副中心已实际承接市级赋权308项

本报北京3月21日电 (记者贺勇)记者从北京城市副中心管委会日前举行的发布会获悉:随着最新一批市级行政权力下放,北京城市副中心实际承接的市级赋权已达到308项,为推动政策措施创新和试点示范项目先行先试提供了工作便利,进一步加快了城市副中心高质量发展的进程。

北京城市副中心管委会副主任胡九龙介绍,自2020年以来,北京市政府连续三次对副中心赋权,目前已取得阶段性成果,副中心权力体系更加完整,“副中心的事副中心办”的体制机制更加有力,达到了相对成熟和稳定的水平,尤其在规划建设领域审批权力链条基本形成闭环。

记者了解到,通过市级赋权,副中心不仅可以直接面向企业和社会,提高审批服务效率,而且可以减少政府部门间协调程序,简化中间环节,有效打通市区两个循环。对压减办事流程,缩短办事时限具有明显的效果。

“接下来,我们将从三个方面持续发力,确保新的市级赋权接得住、管得好、办得快。一是坚持标准不变,依法承接。二是坚持协作配合,无缝衔接。三是坚持便民高效,优化服务。”副中心管委会建管局局长卢庆雷表示,该部门此次新承接的42项市级赋权,将全部进驻副中心政务服务大厅,实行“一窗办理”,深入推进“一网通办”,努力让群众办事更加方便。

本版责编:苏显龙 赵晓曦 徐雷鹏



近日,新疆军区某合成团为丰富官兵业余生活,利用周末时间开展拔河、滑冰等各式各样的文体活动。

在活动中,该团官兵展示了团结协作、敢打敢拼、奋勇争先的精神风貌,加深了战友情谊,增强了团队凝聚力和战斗力。

上图:官兵们在进行滑冰比赛。 右图:官兵们在进行拔河比赛。

周凯威 廖登科摄影报道



山西组织万余名农技人员到一线服务

本报太原3月21日电 (记者付明丽)记者从山西省农业农村厅获悉:今年山西将组织省市县乡约1.4万名农技人员进村入户,深入基层一线开展技术服务,每季度服务不少于10天。

此次农技人员下乡主要完成4项重点任务:宣讲“三农”政策、开展技术服务、调研摸排问题、助农纾困解难。山西建立省、市、县、乡农技人员四级联动协同服务机制,省级包县、市级包县、县乡包村,全省农业县、建制村技术服务全覆盖。其中,山西省农业农村厅农技专家和现代农业产业技术体系专家组建小麦、玉米、油料等18个技术服务专班,结合全省产业布局开展技术服务。专班队长负责统筹安排各队任务落实,采取包县到人或服务包片等形式灵活开展。各市农业农村局局长担任服务队队长,统筹安排本市技术服务工作。

天津大中小学师生同上一堂“大思政课”

本报记者 武少民

“我们要铭记过去,坚定历史自信,增强历史主动,自信自强,艰苦奋斗,共同走好新时代长征路……”近日,由天津市委教育工委、市教委举办的天津市大中小学师生同上一堂“大思政课”——“自信自强、团结奋斗,走好新时代长征路”在天津理工大学举行。长征文化研学者、长征系列纪录片导演、天津滨海汽车工程职业学院思政课教师左力,结合党的二十大精神,为全市10余所大中小学3000余名师生讲了题为“走好新时代长征路”的思政课。

课堂上,左力结合自己沿着中央红军长征路线徒步旅行的真实经历与切身感受,讲述了红军长征的历史背景、长征途中的关键战役和感人故事。现场播放的视频、图片等展现了“血战湘江”“四渡赤水”“遵义会议”等重要事件,带领师生重温长征

路上的峥嵘岁月,汲取奋斗前行力量。

“我们这一代人的长征,就是要跨越新的雪山、草地,征服新的娄山关、腊子口……”广大师生表示,这堂“大思政课”,让他们对长征的历史有了更深层次了解,一定要走好新时代长征路。

据天津市教委有关负责人介绍,现场沉浸式互动式教学等方式有助于推动全国“大思政课”综合改革试验区建设工作,让思政课教学更加深入人心。

近年来,天津积极探索创新一体化思政教育新模式,全面推动全市16个区与各高校共建思政课联合共同体,推动大中小学、市教院等联合开展常态化的课程开发、集体备课、教改研究等,实现1400所中小学与高校开展思政课共建同研,每年组织市级跨学段主题活动100余次。

中共党史研究 权威性、学术性、理论性、知识性

2023年第1期(总第277期)要目

本刊特稿

中国共产党百年历史经验研究(上) 曲青山

学习贯彻党的二十大精神

青年学者论党的二十大精神 “温故知新”与“知新温故”

——以党的二十大精神深化新时代党史研究的有关思考

茅文婷

中共党史研究中的现代化叙事 李蕉

概念与话语:深化中共党代会研究的新维度 陈红娟

立足“中国式现代化”理解中国革命 瞿骏

构建中国特色哲学社会科学及知识体系

“面向新时代的中共党史学科建设”笔谈(三)

一级学科设立后中共党史学发展的几点思考 宋俭

学科级别提升与中共党史研究的变与不变 李良玉

从党校教育看“中共党史党建学”的学理差异及其调适 郭若平

中共党史与中国马克思主义史学史的学科互动 陈峰

专题研究

青年团早期“布尔什维克化”的本土尝试

——阮啸仙与团二大以后广东青年团的组织整顿 沈志刚

中共白区党员的疾患境况及组织影响(1927—1935)

李里

抗战后期蒋介石对美国与中国共产党接触的忧惧和破坏

——以《蒋介石日记》为中心的考察 陈红民

集体化时期基层社会的粮食管理

——以冀北一个村庄为个案 张海荣

人物研究

恽代英的新生活 黄道炫

理论与方法

中共思想史的本相、镜像与实证研究规范 吴起民

学术评论

谈谈当代中国史研究中的多学科交叉问题 董国强

编辑:《中共党史研究》编辑部 出版:中央编译出版社 联系电话:010-56604880(编辑) 010-56627407(出版) 通讯地址:北京市西城区前毛家湾1号 邮政编码:100017

邮发代号:国内82-864 国外C937BM 每期定价:15.00元(双月刊) 电子信箱:zszs@vip.sina.com

