

金乡信访事项“三级听证”，各类疑难案件化解率达92.1%——

一竿子插到底化解矛盾



关键词：信访听证

□本报记者 美国乐 王浩奇
本报通讯员 韩洪波 王伟

“那恁多少得给点照顾吧。”11月10日，金乡县鸡黍镇信访办公室里，听证会上来了十多口人，郭庄村上访户老郭最后实在不知道再说什么好了，低声抛下这句话。反反复复30多年，老郭这次终于妥协了，听证会主持人、鸡黍镇党委副书记刘道远会后点了一支烟：“这听证会还真管用！”

今年以来，金乡县将通常只在县级以上信访案件复查复核过程中才能用上的听证会，扩展到乡镇和村级，实行信访事项县、镇(街)、村“三级听证”制度；与此同时，将听证会由出具答复意见后前置到出具答复意见前举行，不仅提高了责任单位出具信访事项答复意见的合理性，而且促使更多的信访事项化解在萌芽状态。今年1至10月份，金乡组织各级听证会89次，化解各类社会矛盾纠纷82起，成功率92.1%。

比着“县级标准”办乡镇事

金乡县实行信访事项“三级听证”制度后，为镇级的听证程序也配备了听证员，将适用于乡镇一级政府的听证简易程序

序比着“县级的标准”进行。每个镇街都创新性地建立了听证员信息库，由乡镇人大代表、政协委员、专家、律师等组成。目前，全县乡镇级听证员已经达到了395人。

在老郭案子的听证会上，共有镇人大代表、管区书记、司法所长等5位听证员到场。会上，老郭为了要回当年自愿“归队”的宅基地，摆出了一大堆“证据”，丝毫不松口，而对于镇里给他申请的补助、照顾只字不提。

到了听证员询问阶段，了解实情的管区书记孙彦斌憋不住了：“老郭，从我接触这个问题之后，首先给你申请了困难党员补贴，还给你申请大病救助。后来每年补助500元，你当时十分满意还写了感谢信，咱平心而论，党委政府对你的照顾行不？”

“我今天说的是要宅子的事，不是说政府的照顾。”老郭愣了一下，声音明显低了不少。最后，考虑到老郭生活现状确实困难，经听证员们商议给出听证结论：“给予老郭一次性生活照顾。”老郭欣然接受，保证以后不再上访。

“在责任单位作出答复意见时，对镇一级的信访事项召开听证会，可把矛盾化解在萌芽之中。”金乡县信访局局长孟新霞说，一场听证会要经过调查核实、准备证据、明确听证会组成人员、听证辩论等阶段，开一场听证会需要近两个月的时间。虽然如此，但他们认为听证会在乡镇开比闹到县里再开，效果要好得多。不到一年，当地群众到县级以上单位上访事件量下降15.3%，案件化解率提高11.8%。因为初级的信访事项听证会也能作为上一级

复查复核的重要依据，今年全县信访人提出复查案件较上一年减少了50%，大大提高了复查复核的工作效率。

有利于责任部门主动解决矛盾

信访事项“三级听证”制度产生的听证前置效应，让听证不光是信访人申请的听取各方意见的平台，还成为责任部门主动化解信访矛盾的一种方式。对于一些持有过高要求的信访户，听证会上还会请来其亲属、同村的村民等来旁听。“在知根知底的人面前，他们也不好意思再提不切实际的要求了。”刘道远说，“三级听证”中的村级信访听证会只设主持人和记录员，不设听证员，主持人一般由村党支部书记担任，更为注重化解村级各类大小矛盾纠纷，从情理入手更容易解决问题。

在听证辩论阶段设有听证员询问环节，各方人大代表、政协委员、专家等的意见也是影响听证方向的重要因素。

4月27日，针对因回迁安置问题上访多年的金乡街道办事处村民周某举行了一场县级信访事项听证会。听证会从济宁市听证员信息库邀请了听证员，在几位资深听证员的询问和提议下，申请人终于无言可说，当着众多听证员和旁听人员的面，和被申请人握手言和。

让“高大上”听证会成常态化

十多个多月的时间，信访事项“三级听

证”更为常态化。金乡县共明确了6类信访案件作为召开听证会的范围，包括问题复杂，涉及面广影响社会稳定的重大信访案件；经多次处理未果、信访时间超过1年以上的老信访户等。县、镇(街)均成立了由分管领导任组长的信访事项听证委员会；村级听证会实行村党支部书记负责制。听证委员会定期召开会议，专题研究需要召开听证会的信访案件、分析听证会上可能出现的问题以及需要采取的应急措施等。为充实听证力量，建立了由99名人大代表、政协委员、专家、镇街、村居干部组成的金乡县信访事项听证员信息库。

“三级听证”制度还规定，对信访人存在过高要求或无理要求，责任单位对信访人的请求部分支持或不支持的情况，在作出答复意见书之前，按照要求书面告知信访人听证权利，信访人希望举行听证的，指导填写信访事项听证申请书。此外，实施“镇街开展信访事项公开听证季通报”机制，通报各镇街召开听证会的次数及成功率。

“无论怎么做，我们信访工作的目的就是息诉罢访。”孟新霞说，“将听证会这种原本‘高大上’的方式搬到小案件上，搬到责任单位首次作出答复意见之前，可以‘一竿子插到底化解矛盾本身’。”她表示，当地信访事项“三级听证”制度开展以来，不但很多复杂矛盾在基层化解了，减少了信访案件上行率，还降低了许多上访户继续上访的欲望，今年以来，全县群众满意度提高9.6%。

建设信息动态管理系统

齐河460公里道路地下管线“一图清”

□记者 张宇鸿
通讯员 郑军 王业婷 报道

本报齐河讯 近日，在齐河县住建局数据管理服务中心电子图纸上，齐鲁大街电力、污水、燃气等管线的位置、管径、管材数据一清二楚。“掌握这些信息，不用再挨个单位查询了，现在鼠标一点管线信息便清楚呈现。”齐河县住建局副局长胡安军说。

随着城区规模扩大，地下管线种类增加，埋设的供水、供电、燃气、电信等14大类管线长约2000公里，由于管线管理涉

及多个部门，造成管网资料不准确、不完整，以致施工出现管道挖断现象。“地下管线是城市的‘生命线’，通过地下管线普查勘测能够清楚掌握城市的‘生命体征’，关乎城市的持续发展。”齐河县住建局局长郑明说。

去年6月，齐河投资300余万元启动城区地下管线信息动态管理系统建设，利用雷达探测仪、感应设备等仪器及全球定位系统、地理信息系统等高新技术，对城区14类管线、460公里道路、2万余个暗点进行普查，建成了综合地下管线数据库和地形

图数据库，为地下管线建立了“电子户口”。此系统集成数据管理、资源共享、服务应用等功能，为管线权属单位决策支持、应急指挥、综合管理提供了科学依据。

该县住建局城建科科长王娟介绍，以前对地下管线施工时，由于对管线位置不清楚，不留心就会把管线挖断，造成停水停电现象；现在，有了城市地下管线分布图，在系统里输入管线施工路段，管线位置、管径、管材等数据信息一目了然，避免了因施工不当造成的二次维护损失。他们成立城市地下管线数字化管理中

心，作为数据共享和交换的公共平台，集中对各类管线数据进行分类、整理、标准化、更新入库、管理等，并建立城区地下管线探测与信息化建设项目管理技术和信息管理机制；通过城域网专用网络，各管线权属单位共享本专业管线信息。

目前，齐河已让全县城区总长度460公里道路的地下管线实现“数字化”。郑明介绍，“下一步将探索三维可视化技术应用，将地下管线、地面上建筑物等建设成三维实景模型，实现数字三维可视化。”

将3G技术和物联网应用于种植基地

文登：“手机种树”结出“智慧苹果”

□记者 任松高
通讯员 曲向阳 报道

本报威海讯 11月15日，走进国家级现代苹果产业技术示范基地——威海市文登区洋头镇峰山村生态苹果种植基地，记者被这里的智慧农业物联网种植技术“震”住了：技术人员坐在基地的中控室，通过观察两个大屏幕上的信息就能了解果园情况。

“左侧屏幕显示的是果园的空气质量、温度、土壤墒情、病虫害及当日的天气情况等，右侧屏幕显示的则是果树的生长及管理情况。”基地负责人谭业明向记者介绍，“这是一套‘智慧农业感知管理系统’，通过安装在苹果园内的土壤传感器、空气捕捉器和监控摄像头，系统每隔1.5小时就会将各项数据汇总到远程控制终端上，终端再通过移动通信网络传送到服务管理平台，一旦出现指标值不达标，系统就会响起警报。”

更让记者耳目一新的是，由于3G技术和物联网的应用，技术人员可以通过3G智能手机访问果园的智能管理平台，实时的环境变量、设施的运行情况和历史数据便会清晰地显示在手机上，果园的监控管理不再受到时空局限。此举吸引了来自北上



□任松高 报道

在峰山村生态苹果种植基地的中控室里，技术人员正在展示“智慧农业感知管理系统”的各项功能。

广的高端客户入园“认领”果树。“峰山村的苹果，是一个有‘智慧’的苹果，它不仅是物联网智慧的结晶，而且有编码、

有身份、能溯源。”谭业明说。为全面改善土质，增加土壤透气性，果园在地下铺设了90厘米厚的秸秆，20厘米

厚的土杂肥，并在土层内安装了智能传感器。为防止出现水源污染和外来物体漂移，果园周边种植了林木作为天然隔离带。

过去果园要除草，现在却要种草？记者发现，在谭业明的果园内，遍地都是“杂草”，随便一挖，就能挖出蚯蚓。这样原始的生长环境不影响苹果生长吗？“看似粗放管理，实则精耕细作。”谭业明解释，不打除草剂，让果园有选择地“杂草丛生”，是为了确保果园的生态平衡，以天敌治虫模式实行生物防护，才能保持物种多样性。

谭业明所做的一切，都被安装在各个角落的13个高清摄像头看在了“眼里”，也被远在千里之外的客户们记在“心上”，更被众多技术专家牵挂着。原来，在“智慧农业感知管理系统”的“专家在线”栏目上，众多国家级苹果技术产业的相关专家可通过视频了解果园的实际情况。

目前，谭业明的苹果已经通过绿色食品认证，先后注册了“品味真”、“峰峰园”两个商标，成立了德丰农业有限公司和和丰果蔬专业合作社，合作社已吸收成员3700多户，辐射周边5个乡镇，年可为每户社员增收6000多元。

破解群众“信访不信法”难题

滕州：诉访分离引导群众依法维权

□记者 张环泽
通讯员 颜炜 董海峰 报道

本报滕州讯 前不久，滕州市某镇居民杨某向市信访局反映：“本人于1983年被养父合法收养，养父一直未婚，自己赡养养父直至其2013年1月去世。之后不久，俺发现养父与其长兄共有的223平方米房屋已被其长兄私自过户给自己的儿子，要求相关部门调查处理，继承应得房产。”

来访的杨某情绪有些激动：“俺所反映的争议房产于1983年4月办理房产共有

权证，养父和其长兄各占50%房屋产权。2009年4月，养父所占的50%房屋产权通过买卖方式过户给其长兄之子，办证资料符合《房屋登记管理办法》的法定条件，俺就是不服有关部门的调查结论，主要是反映办理过户时，养父已患精神病，系无民事行为能力人，不具有处置该房屋的行为能力，坚持要求有关部门为俺要回房屋所有权。”

市信访局工作人员孔德国针对杨某的诉求，依据民法、合同法等法律法规，向

滕州市人民法院进行了咨询，建议杨某通过民事诉讼程序，请求法院确认2009年4月养父与其长兄之子签订的《房屋买卖合同》无效。但杨某认为诉讼程序繁琐，自己对法律了解不多且经济困难，不愿通过诉讼途径解决问题。为打消杨某疑虑，顺利将这起纠纷引入司法程序，工作人员多次向杨某宣传解释相关法律规定。同时，因杨某符合法律援助条件，工作人员协助其申请了法律援助。杨某终于接受建议，向法院提起民事诉讼。法院最后判决杨某

养父与其长兄之子签订的《房屋买卖合同》无效。杨某在法院的公正判决下要回了属于自己的房产。

为规范信访秩序，实现信访理性回归，滕州市积极探索法治信访工作思路，运用法治思维和法治方式化解社会矛盾、引导基层群众依法维权，破解群众“信访不信法”的难题。该市设立法律援助中心，实现信访与法治的无缝对接。据统计，今年以来，全市涉法涉诉信访全部导入法律程序，信访秩序明显好转。

陵城：“错时监管”筑牢食品安全网

□王砚才 台艳秋 张宇鸿 报道

本报德州讯 “早市食品摊贩、早餐店等业户大都起早营业，往往我们才上班，人家已经歇业休息了，开展检查工作都找不到业户。有的不法商贩甚至利用我们的作息规律跟我们打起‘游击战’。自从实施‘错时监管法’，这些问题就不存在了。”11月12日，德州市陵城区食药监局执法人员说。

为突破规定作息时间对食品安全监管工作的限制，切实维护群众“舌尖上的安全”，11月起，陵城区食药监局创新推行“错时监管法”，针对食用农产品批发市场、早夜市食品摊贩等食品业户经营时间和顾客群体特点，梳理排查城区餐饮单位、食用农产品市场、早夜市、食品经营摊贩等的分布情况，按照监管人员家庭住址就近划分责任区域，允许监管人员自由搭配组合，利用闲暇时间外出的机会对责任区域展开巡查，注意收集食品违法犯罪线索，对发现的食品安全问题及时上报。

目前，该局在法定工作时间之外，先后出动执法人员20余人次，检查食品经营单位200余户次，发放食品宣传单页500余份。

山亭：借“外脑”弥补人才短板

□记者 张环泽 通讯员 高洁 朱宗峰 报道

本报枣庄讯 11月15日，枣庄市山亭区水泉镇刁岭村40岁的村民刁同堂，来到区人民医院血液透析科进行血透。而过去，刁同堂血透要坐车到市立医院，费用还不方便。这一改变源自山亭区人民医院通过与台湾新光医院合作，共建血液透析科，新光医院专家言传身教带出了区人民医院2名骨干，这才方便了全区48名透析病人。

山亭区人才比较缺乏，在引进、培养人才的同时，他们坚持“不求所有、为我所用”的理念，借助“外脑”弥补人才短板。区里建立了德国畜牧兽医专家于巴赫博士工作站、法国畜牧专家贝莱·吉尔肉羊选育工作室等，先后引进日本、美国、以色列等国外专家110余人次，执行各类引智项目101个，引进国外名优品种350余个，解决技术难题230多个。

该区加强与区外知名学校合作，去年以来，山亭区国办初中即枣庄市第40中学与枣庄15中开展联合办学，15中选派11名教学骨干到40中支教，其中一人担任副校长；40中选派15名教师到15中挂职学习。40中校长陆繁伟告诉记者，学校引入15中“五环节自主学习”教学模式以及动态管理方法。刚刚结束的全区学生综合素质测试，40中以倒数跃居前列。

寒亭政务服务“不打烊”

□于志君 徐海洲 报道

本报潍坊讯 “没想到服务中心周末还能免费上门服务，真是太方便啦。”近日，潍坊市寒亭区的王国强谈到自己到该区政务服务中心办事的经历，忍不住称赞。原来，王国强母亲因患脑梗不便到中心办理房产注销手续，工作人员了解情况后，主动提出周末免费上门服务。

寒亭区积极推行“热心领办帮办以解群众之难，爱心预约加班以解群众之忧，耐心延时服务以急群众之急，贴心全程代办以得群众之赞，细心高效审批以满群众之意”的“五心服务”工作机制，全区37个具有行政审批职能的部门共713项审批事项进驻区政务服务中心，做到了“审批一条龙、服务一站式”。

不仅区里设立了政务服务中心，该区各街道还建立了便民服务中心，各村也设立了便民服务代办点。随着“互联网+”日渐普及，该区又将政务服务搬到了网上，通过链接市区街三级网络体系，逐步将具备条件的审批事项由“线下”办理复制到“线上”办理，办事群众只要登录网上平台，动手手指就能办妥。“政务服务中心+网上办事服务平台”的政务服务新模式，让寒亭实现了政务服务“不打烊”。

阳信社区矫正用上互联网

□李雅芹 张莲莲 报道

本报阳信讯 “您好，我是阳信县司法局特殊人群管理指挥中心工作人员，请您如实告知您现在所处位置，并告知您是否按照相关规定向当地司法所请假。”11月5日12:57，在阳信县司法局特殊人群远程管理指挥中心，借助社区矫正信息管理系统，工作人员张琳第一时间发现了越界人员，并及时与其进行电话确认。“正是有了社区矫正信息管理系统，我们才可以轻松地对全县277名社区矫正人员进行定位管控。”张琳说。

今年8月，该县引入“互联网+”模式，筹资建设了特殊人群管理远程指挥中心，并聘请团队研发了社区矫正信息管理系统软件，实行电子档案、定位监管、电话汇报、指纹考勤、教育学习、劳动服务等多功能为一体的信息化、科学化、规范化管理，实现了指挥中心与各司法所、社区矫正基地实时通信、资源共享。一旦有服刑人员出现关机、停机、越界等违法行为，他们可以及时发现，并且能够在第一时间通知司法所进行查找。

夏蔚镇整治畜禽养殖污染

□李慧 报道

本报沂水讯 今年以来，沂水县夏蔚镇把畜禽养殖污染作为整治重点，广泛宣传动员，强化典型带动，抓好源头管控，强化监督考核，全镇畜禽养殖走上良性发展轨道。为打造好全县示范点，该镇选取院庄村作为工作试点，按照“树规范、守规矩、促提升”的工作思路，以签订《停养协议》为抓手，村干部包片逐户宣传，明确停养时限，实施分类整改、分区管理。同时，结合院庄经验，由包扶领导自主选择管理区内一处试点村，明确整改时限，驻村帮扶指导，确保包扶一个，整改一个，到位一个。

该镇还组织环保、畜牧部门到周边县区与种苗厂、养殖户进行沟通协调，抓好养殖业围堵。对镇内未签订环保养殖协议的养殖户，一律不得投放疫苗，共同做好镇内养殖户的监督整改工作，从源头上杜绝违规偷上、乱上。为确保畜禽污染整治工作成效，该镇将畜禽污染整治工作纳入全年农业农村工作考核，加大考核权重，考核结果与村干部绩效挂钩，畜禽污染整治工作后两名实行一票否决，努力形成长效管理运行机制。

南阳镇就业创业“开新路”

□李文秀 报道

本报微山讯 近日，微山县南阳镇服务大厅最近又热闹起来，办理小额贷款担保贷款的创业者都来咨询优惠政策。一位刚刚大学毕业的90后小伙问“我开了家实体店服装店能贷款多少，有没有优惠政策”。工作人员不仅给他讲解了优惠政策，还向他介绍了最新的文件政策、办理流程，帮小伙子办理了相关手续。这位小伙到工商局办理了营业执照，使经营更规范，得到了最大实惠。随着人们的政策意识逐步提高，青年创业者的热情不断升温，南阳镇服务大厅的工作人员给予其正确的指导，帮助有意愿创业的青年圆了自己的事业梦。