

焦点关注

山西省临汾市信访工作流程再造——

开辟妇女维权“绿色通道” 搭建便民“一站式”平台

中国妇女报全媒体记者 姜军旗

“当初其实很无助，也觉得挺丢人，不想给人说，也不知道该去哪里求助，是你们打消了我的顾虑，帮助我回归了正常生活。谢谢所有关心和帮助我的人！也希望所有和我一样有类似经历的姐妹，勇敢地站出来，维护自己的合法权益。”日前，在山西省临汾市信访局，王华(化名)向工作人员连声表达着感谢。王华的前夫有酗酒的恶习，每次喝完酒会对王华大打出手，两人最终协议离婚。但离婚后，前夫仍然对王华纠缠不休，甚至仍对其动手打骂。起初，王华只是能躲则躲，但这更加助长了前夫的纠缠。无奈之下，王华向信访部门求助。

在临汾市信访局，王华通过为妇女儿童权益保护开设的“绿色通道”，向接待人员反映了相关情况。工作人员了解后，立即向区妇联通报并联系王华所在社区，详细了解相关细节。在区妇联的协调下，社区妇联为王华提供了临时庇护场所，并陪同她到派出所报案。在公安、妇联以及街道办、社区的多方协调下，王华前夫最终作出书面保证，不再纠缠王华。

绿色通道：让无助者感受信访“温度”

“妇女儿童权益受侵害案件，包括家暴、性侵等案件，具有特殊性、私密性，当事人大多羞于启齿。在案件的接洽过程中，如何最大限度地保护当事人的隐私，不对其造成二次伤害，正是我们流程再造要考虑的一个方面。”11月19日，临汾市信访局一位负责人告诉中国妇女报全媒体记者，2020年，临汾市信访局登记群众信访事项近千件次，在梳理相关线索时，发现其中有20%涉及妇女维权，涵盖了社会救助、邻里纠纷、个人利益、拖欠工资、历史遗留等方面。“有的妇女在反映诉求时甚至怀里还抱着孩子，极易引发安全风险。有的涉及家暴、性侵等案件，在接待大厅，妇女们有顾虑，也不便于表达。”

◆ 以信访工作流程再造为契机，为妇女上访维权开辟法律援助绿色通道、咨询绿色通道、救助绿色通道。

◆ 构建联合接待、调处纠纷、现场维权的“一站式”便民服务平台，实行“三定一记录”工作制度，即一个工作日内，定领导责任、定经办责任、定跟踪督办责任，做到信访事项化解全流程记录。

2021年以来，为了解决妇女维权过程中存在的一些实际问题，临汾市信访局以信访工作流程再造为契机，坚持维护妇女权益与维护社会稳定相结合，为妇女上访维权开辟三个绿色通道。

第一个，法律援助绿色通道。市信访局通过与市信访委联动，开辟法律援助绿色通道，为妇女提供法律咨询、代写起诉状等司法救助；第二个，咨询绿色通道。市信访局将信访接待中心二楼改造后隔出来一个房间，相对安全私密，如果遇到妇女群众就有关信访事项咨询，尤其是涉及家暴等相对隐私性的维权，会第一时间引导到信访接待中心二楼，由专人及时、有效地做好政策解释和答疑解惑；第三个，救助绿色通道。对家暴等情形中的受害妇女，市信访局积极与当地社区和属地公安、妇联等部门协调联系，为受害妇女提供临时庇护场所和紧急救助。

“三个绿色通道的开通，体现的是妇女儿童维权过程中的人性化，体现的是信访工作的温度。”全程参与王华维权案件的妇联工作人员这样评价。

“一站式”平台：让信访不再来回奔波

“像我这样的事，搁在以前，即便是跑断腿、磨破嘴，也不见得能够解决。”陈小梅(化名)退休前是一名乡镇卫生院的干部，当年从卫校毕业后，分配在当地一家乡镇卫生院工作，后因单位经济效益不好，只好外出打工。

后来因乡镇合并，陈女士不在岗，其人事编制也未能办理入编手续。快到退休年龄时，陈小梅到相关单位办理退休手续未果，将严重影响未来的生活保障。考虑到其诉求的合理性，临汾市信访局高度重视，启动“一站式”服务，在督促属地调查核实后，召集相关部门人员召开协调会。经属地和相关责任单位的努力，根据相关政策进行了参保费用测算及办理参保事宜，最终妥善解决了陈小梅的问题。

“‘一站式’便民服务平台，就是要解决老百姓被来回踢皮球的顽疾。以往，因为老百姓不了解政策和流程，往往在反映问题时跑断腿、磨破嘴，最终还是解决不了问题。”临汾市信访局上述负责人表示，2021年初，临汾市委、市政府出台了《信访系统工作流程再造实施意见》，采取有力措施，创新方式方法，不断优化工作流程，进一步提升为群众办实事、办好事的工作效率。“信访工作流程再造，就是对实际工作中信访业务存在的职责边界不清、任务交叉重叠现象，以及信访事项多头受理、重复交办、答复口径不一、转送办理督办脱节等突出问题，实行‘三个统一’，即统一登记受理、统一转送交办、统一督查督办。”

信访工作流程再造之后，临汾市信访局严格按照“属地管理、分级负责”“谁主管、谁负责”的原则，实行“三定一记录”工作制度，即一个工作日内，定领导责任、定经办责任、定跟踪督办责任，做到信访事项化解全流程记录，确保每件信访事项都能依法、及时、规范办理。

通过发挥部门职能优势，临汾市信访局

在对涉及妇女权益的信访事项开辟绿色通道的同时，积极协调劳动仲裁、政策咨询、律师援助等资源力量，构建联合接待、调处纠纷、现场维权的“一站式”便民服务平台，在信访工作中把关爱妇女、维护合法权益落到实处。

工作流程再造，随之而来的是工作机制更加顺畅，科室职责更加明晰，以及人员科学调配和监督的充分有力，更重要的是，群众满意度直线上升。记者在采访中了解到，截至目前，临汾市信访局今年共接待受理涉及妇女权益类信访事项50余件，全部得到有效化解，群众满意率达到100%。

主动排查：让矛盾纠纷化解在基层

从今年4月份起，山西全省信访部门用3个月时间组织开展了自上而下的矛盾纠纷排查化解工作。“省级信访部门制定方案，实地调研督促下级开展工作；市级信访部门结合工作实际，细化矛盾纠纷排查措施；县级信访部门具体负责本地矛盾纠纷排查化解工作；乡、村两级统筹排查化解本辖区的矛盾纠纷。”

临汾市信访局还通过“大数据”分析，建立热点、敏感事件实时通报、预警机制，督促相关部门提前介入。同时通过建立以网格员、信访代办员为基础的村(居)信访工作队，将矛盾纠纷排查工作延伸至每格、每户，确保每个村(居)都有相应的机构或人员负责风险隐患排查化解工作。

大数据的应用和业务管理的精细化，使工作重点从事后处理转移到事前排查化解上来，大量信访矛盾纠纷被化解在了源头。

“变接待上访为主动下访，通过关口前移，及时掌握情况，积极化解包括婚姻家庭纠纷在内的基层矛盾，及时解决群众关心、关注的热点问题，有效促进了社会稳定。”上述临汾市信访局负责人表示，下一步，临汾市信访局将强化责任落实，加强与妇联等相关部门的联动，紧盯妇女权益类信访案件，依托市政府信访接待中心的女干部，建立起“女信访干部+妇联干部+公益律师”服务机制，定期对妇女维权开展政策解释、提供法律支持，在全社会营造维护、关心妇女合法权益的良好氛围。

播报

中国妇女报全媒体记者 王春霞

乡村「法律明白人」优先从村妇联执委等人员中遴选

六部门联合印发工作规范

近日，中央宣传部、司法部、民政部、农业农村部、国家乡村振兴局、全国普法办公室联合印发了《乡村“法律明白人”培养工作规范(试行)》(以下简称《工作规范》)。

《工作规范》从工作原则、培养目标、基本条件、主要职责、遴选培训、使用管理及保障实施等方面对“法律明白人”培养工作作了规范。强调乡村“法律明白人”培养工作要坚持党的全面领导，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，在群众中培养“法律明白人”、培养服务群众的“法律明白人”，聚焦解决村民日常生产生活中的法律问题，提升法治素养。要坚持多方参与、协同配合，坚持分类施策、注重实效。

《工作规范》提出，到2025年，“法律明白人”培养工作普遍开展，每个行政村至少培养3名“法律明白人”，基本形成培养机制规范、队伍结构合理、作用发挥明显的“法律明白人”工作体系，形成一支素质高、结构优、用得上的乡村“法律明白人”队伍。各地可根据本地乡村分布、农村人口数量等实际情况确立“法律明白人”培养数量目标，逐步实现村民小组“法律明白人”全覆盖。

关于“法律明白人”的遴选，《工作规范》明确，以行政村为单位，按照村民自荐或者村“两委”推荐、考核上岗程序，认定“法律明白人”。“法律明白人”优先从以下人员中遴选，即村干部；村妇联执委、儿童主任；人民调解员；驻村辅警；网格员；村民小组长；中共党员；“五老”人员(老干部、老战士、老专家、老教师、老模范)；致富能手等各类人才；其他热心公益事业的村民。

《工作规范》要求，要把“法律明白人”培养工作纳入法治社会建设和乡村振兴总体规划，作为加快推进乡村人才振兴工作的重要内容；把“法律明白人”培养工作情况作为加强基层普法工作队伍建设、健全精准有效普法工作体系的重要举措，纳入人才工作目标责任制考核，加强督导检查等。

镜鉴

联合国发布“聚光灯倡议”成果报告

新华社记者 王建刚

旨在结束针对妇女和女童一切形式暴力的“聚光灯倡议”成果报告19日在纽约联合国总部发布。报告显示，尽管在新冠疫情期间实施了封锁和限制等措施，但该倡议所开展的行动已经向约65万名妇女和女童提供了避免性别暴力的相关服务。

联合国儿童基金会执行主任亨丽埃塔·福尔通报了在全球范围内开展的一些活动，“在马拉维，我们正在与社区组织和媒体合作，提高教育工作者、年轻人，尤其是男孩的认识。这些努力有助于更多人报告(暴力侵害妇女和女童行为)，并为女孩和妇女提供更快有效的支持。”

联合国开发计划署署长阿希姆·施泰纳对记者表示，“聚光灯倡议”对于遏制基于性别的暴力这一全球性挑战至关重要，如通过与各国议员和联合国妇女署合作，建立了新冠疫情全球响应性别追踪系统，让立法者和政策制定者能在疫情期间与1000多个地方和基层妇女组织快速合作，有能力针对对妇女的暴力行为采取实际行动。

联合国和欧盟2017年共同发起了“聚光灯倡议”，旨在对暴力侵害妇女和女童的一切行为做出应对，重点关注家庭暴力、性暴力、贩运人口以及性剥削和经济(劳动)剥削等。倡议不仅使妇女和女童受益，约有88万名男性接受了“真正男子汉”的项目培训，学习如何处理家庭关系，用非暴力方法化解冲突等。

地方传真

15年送法进校园，守护青春助成长

中国妇女报全媒体记者 韩亚璐 黄河

近日，一场互动体验普法在贵州省毕节市七星关区第四实验学校举行。

“同学们平时玩网络游戏吗？”“偶尔会玩。”“你们有在游戏里购买过皮肤吗？”“我征得父母同意后，花28块钱买过皮肤。”……

贵州省律协未成年人保护专业委员会委员陈可嘉，与170余名学生在课堂上互动交流，围绕新修订的未成年人保护法、刑法修正案(十一)等内容，引导同学们进一步学习法律常识。

面对同学们高涨的热情，普法课由原定的80分钟延至100分钟。“非常感谢陈律师送法进我们学校，这种接地气、入人心的普法宣讲，正是同学们需要的。”该校汪老师说。

据介绍，自2007年以来，贵州省律协携手省检察院、团省委，持续深入开展送法进校园活动，助力完善具有中国特色的“家庭、学校、社会、网络、政府、司法”未成年人保护体系。

贵州省律协未保委组织政治性强、普法宣讲经验丰富、热心公益的优秀律师成立普法宣讲团队，积极主动履行对未成年人进行普法教育的社会责任，并通过自筹善款购买学习生活用品，主动携手公益组织和爱心人士等方式，有效改善青少年学生

学习生活环境。

从组建成熟的普法宣讲团队到召开工作部署会，从制作具有针对性、实用性的课件200余套到组织评比精品课件，从提前了解学生的生理、心理特点及思想状况到以通俗易懂的语言讲解相关法律知识……贵州省律协未保委集思广益、群策群力，全力确保学生“看得懂、听得进、记得牢、用得着”。

在织金县第三中学，以深受青少年学生喜爱的动画片为切入点，助力预防校园暴力和欺凌；在黔东南州从江县，为17所中学13700余名学生带去针对性和实用性强的法治教育讲座；在黔南州惠水县打引民族学校、第四中学、教育局三地开课，为500余名师生带去了生动、适用的法律课……15年来，贵州律师普法宣讲团为全省9个市州200余所

学校的4万余名学生送去了“到身边”的法治课。

贵州省律协未保委在积极帮助青少年筑牢法律红线的同时，还为困难学生提供生活救助、改善学习环境等关爱服务。自筹善款20余万元，定向用于改善青少年学习生活环境；向遵义市湄潭县新南中学捐赠安装空气能热水器；向打引民族学校捐赠爱心物资、捐建学生餐厅。

“护青春助成长永远在路上，送法进校园普法活动已成为省律协未保委一项持续重点工作，省律协将全力推进该项活动更加系统化、深入化，引导青少年学生明事理、辨是非、防诱惑，感受到时代的美好和社会的关爱。”贵州省律协协会会长白敏告诉中国妇女报全媒体记者。

走进禁毒教育基地 增强学生拒毒意识



广西兴业县禁毒教育基地的工作人员为学生讲解毒品的来源和历史。



学生在广西兴业县禁毒教育基地了解毒品的种类、特征和危害。

近日，广西兴业县禁毒教育基地联合辖区内部分中学师生共同开展“识毒、防毒”主题实践课活动，通过参观禁毒展览、VR体验等形式，增强青少年学生的拒毒意识和能力。

新华社记者 曹伟铭/摄