

法 律 资 讯

社会矛盾化解
业务研究委员会

2023 年 5 月第 5 期

《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编： 江 净

副主编： 黄淑红 顾崑涛 陆俐莎

编 委：（按姓氏拼音）

蔡伯芝 陈 洁 邓秀华 窦贤尚 傅 兵 樊亮生

管华洁 顾晓燕 管 瑜 洪雨颀 蒋照军 乐 佳

李 健 刘 璐 吕 梅 刘 鹏 李 杨 倪康生

彭惠英 彭小玲 邱贵融 秦良林 王海虹 吴鸥翔

王长友 夏娟红 徐元冠 殷杰敏 应少白 章大卫

钟 建 张 琳 张 倩 张胜道 张 伟 周文革

本期编辑： 张王艳

联系邮箱： zhang.wangyan@i-xinmin.com

目录

一、行业动态

- 1、《李文章：加快构建信访工作高质量发展新格局》…1
- 2、《国家信访局举办主题教育调研成果交流会》……7
- 3、《人民好声音 城市软实力 上海人民建议征集杨浦滨江示范带建设正式启动》……………9
- 4、《9000 多字的《信访工作条例》，给上海信访工作带来了哪些变化？》……………11

二、法律法规

- 1、《国家卫生健康委办公厅关于进一步做好突发事件医疗应急工作的通知》……………16

李文章：加快构建信访工作高质量发展新格局

学习时报 2023年5月2日

习近平总书记在党的二十大报告中指出，在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，加强和改进人民信访工作，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，健全城乡社区治理体系，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。这一系列重要论述站在党和国家全局高度，作出重要指示，强调重大问题，彰显使命担当，指引前进方向，为我们做好新时代新征程信访工作提供了根本遵循。国家信访局认真学习贯彻习近平总书记重要讲话精神，统一思想行动，明确目标方向，全面落实各项重点任务，持续推动新时代新征程信访工作高质量发展。

深刻领悟“两个确立”的决定性意义，更好地服务保障党和国家工作大局

今年全国两会选举产生新一届国家机构和全国政协领导人，习近平总书记再次全票当选国家主席、中央军委主席，充分反映了党心所向、军心所向、民心所向，充分体现了党的意志、人民意志、国家意志的高度统一。新时代新征程上，全国信访系统必须进一步提高政治站位，更加深刻领悟“两个确立”的决定性意义，更加自觉增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，任何时候任何情况下都要在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致，奋力谱写新时代信访工作更加绚丽的篇章。

深刻把握习近平总书记重要讲话的精神实质。习近平总书记在全国两会上鲜明提出了“四个必须”的明确要求，深刻阐明了高质量发展的发力点、落脚点，充分体现了习近平总书记一以贯之的深厚为民情怀和强烈历史担当，充分反映了创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，在思想性、战略性、全局性上都具有重大指导意义。新时代新征程上，全国信访系统必须将学习贯彻

习近平总书记重要讲话精神作为推动信访工作的根本指针，同正在开展的学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育紧密结合，理解核心要义，把握实践要求，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，紧紧围绕党和国家中心工作，持续推动质量变革、效率变革、动力变革，着力推进信访工作高质量发展，努力作出无负时代、无负历史、无负人民的工作业绩。

深刻把握党和国家机构改革的重大部署。党的二十大对深化党和国家机构改革作出重要部署。党的二十届二中全会审议通过《党和国家机构改革方案》，十四届全国人大一次会议审议批准国务院机构改革方案。在这次党和国家机构改革中，聚焦重点行业和领域，着力解决一些事关重大、社会关注的难点问题，充分彰显了以习近平同志为核心的党中央坚定不移全面深化改革、推进国家治理体系和治理能力现代化的坚强意志。特别是，党中央在机构改革中进一步加强和改进人民信访工作，巩固和加强党对信访工作的全面领导，再一次体现了以习近平同志为核心的党中央对信访工作的高度重视和亲切关怀。这是信访工作领导体制、工作机制的重大变革和重构，必将为信访事业长远发展提供更加坚强的政治保障和组织保障。新时代新征程上，全国信访系统必须始终站在党和国家事业发展全局高度，坚决拥护党中央决策部署，坚定改革信心决心，积极稳妥推进机构改革工作，进一步明晰职责任务，完善体制机制，提升工作效能，严格纪律要求，全力以赴把党中央关于机构改革既定部署落实到位。

深刻把握党中央关于信访工作的部署要求。习近平总书记在参加今年全国两会江苏省代表团审议时，强调坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。新时代新征程上，全国信访系统必须进一步强化信访工作使命担当，坚持以“学习二十大、贯彻新条例、开创新局面”为主线，深入推进《信访工作条例》落实年、坚持和发展新时代“枫桥经验”、推进治理重复信访化解信访积案常态长效、开展信访问题源头治理等重大举措，更好地发挥了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的重要作用，让人民群众在每件信访事项办理中都感受到

公平正义、感受到党和政府温暖，巩固好我们党的执政基础。

聚精会神抓好重点工作落实，努力做党中央决策部署的坚定执行者和狠抓落实的行动派、实干家

按照党的二十大的总体部署，聚焦服务中心大局，维护群众权益，保障社会稳定，努力做党中央部署要求的执行者，做令行禁止、狠抓落实的行动派，做行胜于言、善作善成的实干家，全力以赴把党中央关于信访工作的决策部署落实好，不断提升推动高质量发展、服务人民群众、防范矛盾风险的能力水平，努力实现新时代新征程信访工作良好开局。

加强党对信访工作的全面领导。从政治和全局的高度，深刻认识坚持党的全面领导的极端重要性和科学内涵，结合落实好全年重点任务，努力做到信访工作推进到哪里，党的全面领导就落实到哪里，始终与党中央保持同频共振。强化思想政治引领，认真组织学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，原原本本研读《习近平著作选读》《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》等必读书目，精心办好主题教育读书班和集中交流研讨，通过加强理论武装、严肃组织生活和进行深刻党性分析，学懂弄通做实党的创新理论的理论逻辑、历史逻辑和实践逻辑，熟练掌握运用蕴含其中的世界观、方法论和贯穿其中的立场观点方法，真正学出坚定信念、学出绝对忠诚、学出使命担当。强化组织领导推动，以开展《信访工作条例》落实年活动为抓手，组织开展专项检查和《信访工作条例》实施一周年宣传活动，进一步完善党对信访工作全面领导的制度机制，压实属地责任、部门责任和领导干部责任，做实各级信访工作联席会议，加快构建信访工作高质量发展新格局。强化服务保障落实，充分发挥了解社情民意的窗口作用，切实把群众所思所忧所盼反映好，把习近平总书记和党中央的关心温暖传递好，进一步架设起党和政府与人民群众的“连心桥”。

推进信访问题源头治理和信访积案化解常态长效。将信访问题源头治理作为统筹当前和长远、治标和治本，推进信访工作高质量发展的战略举措，完善

考核评价和督促检查机制，推动各地压实责任、持续攻坚、落地见效。坚持打好治理组合拳，聚焦减存量、控增量、防变量，强化系统治理、依法治理、综合治理、源头治理一体推进，加大统筹协调、推动落实力度，充分发挥信访工作示范县创建活动引领作用，拓宽社会力量参与的制度化渠道，夯实信访工作基层基础，着力解决一些地方基层矛盾发现不了、问题解决不好、风险防控不住等突出问题，切实把信访问题化解在基层、化解在萌芽状态。坚持把信访积案化解常态化作为推进源头治理的重要内容，集中交办一批群众反映强烈的急难愁盼问题，进一步做好解疑释惑、督查督办、回复回访等工作，下力气减少群众重复信访，提高一次性化解率和群众满意率，不断完善解决群众利益诉求的长效机制，让群众有实实在在的获得感和幸福感。

积极做好人民建议征集工作。人民建议征集工作，是各级党委和政府了解民情、汇聚民智的重要机制，是走好新时代党的群众路线、践行全过程人民民主的重要途径。《信访工作条例》明确要求，各级党委和政府应当健全人民建议征集制度，主动听取群众的建议意见。我们要坚持把做好人民建议征集作为深化信访制度改革的重要内容，突出向民心要治理效能，聚焦党和国家发展的中心任务，加强系统谋划和顶层设计，进一步健全工作机构，完善办理机制，丰富征集网络，拓宽征集范围，加强宣传引导，促进成果转化，发挥“民意直通车”优势，提升建议征集的针对性、实效性和人民建议质量，广泛调动人民群众参与国家治理和社会建设。

坚决有力维护社会安全稳定。更加高效地统筹发展和安全，积极有为做好信访事项办理、矛盾协调化解、风险隐患排查、信访秩序维护等工作。畅通和规范信访渠道，充分发挥联系人民群众的桥梁纽带作用，用好信、访、网等立体化渠道，创新视频接访、干部下访和联合接访等方式手段，引导群众通过理性合法途径就近就地反映诉求，扎实做好受理办理、督查督办、回复回访等全流程工作，依法高效推动解决群众信访问题。加大重点领域突出矛盾化解力度，发挥好联席会议机制作用，坚持“系统抓、抓系统”，强化政策供给和跟踪督

促，不断提高信访问题解决质效，坚决维护好群众合法权益、维护社会大局安全稳定。

驰而不息推进作风建设，为推动信访工作高质量发展提供强大动力

做好全年信访工作，必须把加强作风建设摆在更加突出位置。我们将深入学习贯彻习近平总书记关于加强作风建设的重要论述精神，围绕推进“135”工作部署，以深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为契机，进一步扛起政治责任，坚持守正创新，解决突出问题，勇于攻坚克难，在推进信访工作高质量发展新的实践中勇立潮头、再创佳绩，努力向党中央交出一份合格答卷。

大兴调查研究之风。调查研究是我们党的传家宝，是做好各项工作的基本功。信访工作是送上门的群众工作，做好调查研究、密切联系群众，具有得天独厚的优势。对信访工作而言，无论是推进信访问题源头治理，还是常态化化解信访积案，都需要加强调查研究，接地气、听民声，及时发现问题不足，总结推广经验做法，全面提升工作质量。我们要认真贯彻落实这次主题教育关于调查研究的部署要求，以巩固深化近年来持续开展的“大督查大接访大调研”活动为着力点，坚持调研开路、调研开局，紧紧围绕党中央明确的重点调研内容，特别是信访工作存在的一些深层次体制机制障碍和短板瓶颈，组织信访系统党员干部主动到情况复杂、矛盾突出的地方通下情、办实事，通过开展破解复杂难题的对策性调研、典型案例的解剖式调研、推动落实的督查式调研，真正把老百姓最急最忧最怨的突出问题化解好，把地方创造的新鲜经验总结好，把困扰基层工作的难点弱项弥补掉，转化为改进工作、促进发展的科学思路和务实举措，推动党中央决策部署在基层落地生根。

大兴改革创新之风。此次机构改革赋予信访部门新的领导机制，提出新的工作要求，决不能墨守成规，必须切实突出问题导向，向改革创新要动力。要坚持把改革创新作为引领信访事业发展的关键一招，顺应时代发展新形势新任务，主动打破思维定势和工作惯性，鼓足闯的勇气、迈开试的步伐，加快转变

信访工作中不适应高质量发展要求的思想观念、行为方式和工作方法，围绕新情况新问题研究提出新办法新举措，更好地发挥信访制度的独特政治优势和群众工作优势，在服务党和国家大局中彰显时代担当、筑牢民心根基。

大兴求真务实之风。做好信访工作，面对人民群众，处理矛盾问题，来不得半点虚功，必须坚持老老实实做事，不断强化实干和担当，出实招、干实事、求实效。我们要坚持以求真务实为工作导向，突出干字当头、实字落脚，事不避难、义不逃责，勇于挑最重的担子，敢于啃最硬的骨头，积极主动地在化解问题、防范风险、维护秩序等急难险重任务中，打硬仗、克难关、治顽疾，在实打实、硬碰硬的斗争历练中经风雨、壮筋骨、长才干，坚决克服形式主义、官僚主义突出问题。要树立正确的选人用人导向，让埋头苦干、真抓实干的干部得重用有发展，在信访系统进一步凝聚形成崇尚实干、力戒空谈、干事创业的浓厚氛围，为推动经济社会平稳健康发展、全面建设社会主义现代化国家作出更大贡献。

国家信访局举办主题教育调研成果交流会

国家信访局 2023 年 5 月 29 日

5 月 25 日，国家信访局举办主题教育调研成果交流会，集中交流学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育开展以来，机关党员干部开展调查研究情况和收获体会，切实将调研成果转化为指导实践、推动工作的科学思路和有力举措，更好地推动信访工作高质量发展。国务院副秘书长、国家信访局党组书记、局长李文章主持会议，带头作调研情况交流并就深入推进主题教育提出要求。局党组成员、副局长范小毛、李自军以及部分司室负责同志作交流发言。局党组成员、副局长金艳丽出席会议。

会议指出，主题教育开展以来，在中央第 26 指导组的精心指导下，国家信访局认真学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，深入学习贯彻党的二十大精神，紧紧围绕党中央关于开展主题教育和调查研究的部署要求，一体推进理论学习、调查研究、推动发展、检视问题、建章立制等工作，积极创新落实具有信访部门特色的自选动作，取得阶段性成效。坚持把开展调查研究作为发现问题、研究问题、解决问题的重要途径，大兴调查研究之风，局党组成员带头开展调研，聚焦制约信访工作高质量发展的短板瓶颈和薄弱环节，通过“四不两直”、实地督导等多种方式，沉到一线开展对策性调研、解剖式调研、督查式调研，示范带动局机关干部 26 批次赴基层摸实情、查不足、解民忧，形成了一批调研成果。

会议强调，调查研究是做好各项工作的基本功。要通过深入基层单位，把脉问诊、解剖麻雀，进行问题梳理、难题排查，更加深刻地认识到开展主题教育、大兴调查研究之风的重要意义，更加深刻领悟“两个确立”的决定性意义，更加自觉增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，始终在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。要坚持领

导带头，聚焦重点工作，精心组织实施，强化统筹协调，确保主题教育与信访工作两手抓两不误、两结合两促进，用主题教育的学习成果来指导推动信访工作实践，用信访工作取得的成效更好地印证检验主题教育的实际效果。

会议要求，要认真学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神，持续推动主题教育走深走实。理论学习要再深入，在以学铸魂上取得更大成效，学懂弄通做实习近平新时代中国特色社会主义思想，深入学习领会习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，切实做好党的创新理论的深化、内化、转化工作，把好世界观、人生观、价值观这个“总开关”，增强奉献信访事业的政治责任感和使命感，激励党员干部更好履行为民解难、为党分忧的政治责任。调查研究要再抓紧，在以学增智上取得更大成效，发扬理论联系实际的学风，深化大督查大接访大调研活动，坚持问题导向，抓好调研成果转化运用，动员党员干部深入到群众反映问题多、工作比较薄弱的地方开展调研，着力推动解决一批发展所需、基层所盼、民心所向的突出问题，真正把调研成果转化为改进完善工作、服务促进发展的具体措施和实际成效。检视问题要再细化，在以学正风上取得更大成效，进一步找准查实问题，严格落实责任抓好整改，把问题整改与推进干部队伍教育整顿工作结合起来，与纠四风、树新风结合起来，不断增强纪律意识、规矩意识、担当精神、斗争精神，大力提振干事创业、攻坚克难的精气神。推动工作要再用力，在以学促干上取得更大成效，紧紧围绕新时代新征程党的中心任务，把推动信访工作高质量发展作为首要任务，持续深化信访制度改革，全面落实《信访工作条例》，下力气推动解决群众急难愁盼问题，深入推进信访问题源头治理，将坚持和发展新时代“枫桥经验”与推广运用“浦江经验”紧密结合起来，严格落实领导干部下访接访制度，发挥县乡两级信访联席会议统筹协调作用，积极构建矛盾纠纷多元协调化解综合机制，切实提升基层信访工作治理能力和水平。

国家信访局机关和中央单位实践锻炼处长以上干部参加会议。

人民好声音 城市软实力

上海人民建议征集杨浦滨江示范带建设正式启动

上海信访发布 2023 年 4 月 19 日

4 月 19 日，杨浦区委、区政府在杨浦滨江举办“人民好声音 城市软实力”上海人民建议征集杨浦滨江示范带启动仪式暨第一届杨浦滨江人民建议论坛。市政府副秘书长、市信访办主任、市人民建议征集办主任徐惠丽，杨浦区委副书记、区长薛侃出席本次活动，并共同启动“上海人民建议征集杨浦滨江示范带”建设。

徐惠丽指出，市委、市政府高度重视人民建议征集，把它作为畅通民意表达渠道、人人有序参与治理的重要工作谋划推进。建设杨浦滨江示范带，不仅为杨浦人民建议征集的创新发展提供了广阔平台，更为上海人民建议征集的能级提升注入了活力源泉。徐惠丽强调，要将杨浦滨江沿线的征集站点“串珠成链”，把杨浦的征集网络“汇点成面”，共同编制一张畅通、便捷、多元、互动的“民心网”，让杨浦滨江示范带成为民意民智汇聚的新高地；要用心用情办理群众建议，积极采纳群众真知灼见，让城市发展听到群众的声音，见到群众的身影，感到群众的力量，看到群众的笑脸，把滨江示范带打造为人民城市建设的新范例；要让群众关心的事在基层协商，让众人的事情由众人商量，在人人有序参与的良好氛围中，推动治理更有温度、更有效能，以滨江示范带推动基层治理的新模式。

启动仪式上，发布了杨浦人民建议征集“一线工作法”和“杨浦滨江人民建议征集漫步地图”，揭牌成立“杨浦滨江人民建议征集实践中心”，区规资局、滨江公司、滨江治理联合会分别发布杨浦滨江人民建议征集行动令。与主会场启动仪式同步举行的，还有杨浦人民建议征集图片展和“228 街坊城市更新项目”“杨浦滨江无障碍示范区打造”主题征集活动。

杨浦区职能部门代表、街道代表、社会组织代表、优秀建议人代表以及来自各行各业的市民群众代表齐聚一堂，共同见证杨浦人民建议征集工作踏上新征程、启航新梦想、迎接新挑战。

9000 多字的《信访工作条例》，给上海信访工作带来了哪些变化？

解放日报 2023 年 5 月 4 日

一年来，上海信访系统紧扣《信访工作条例》要求开展一系列新探索

“信访新格局”展现人民城市善治之道

“五一”假期，杨浦滨江游人如织，一张新近发布的手绘漫步地图让游客们耳目一新。翻开地图，杨树浦水厂等 10 处市民“金点子”落地转化的示范区、1 个人民建议征集实践中心以及 10 个人民建议征集站点，穿插于杨浦滨江全线，构成了一条“人民建议征集示范带”。人民建议在杨浦滨江熠熠发光，这是“人民城市人民建”的生动实践。而在上海，人人有效参与城市建设和城市治理，正成为新时代人民城市的善治之道，展现出新时代信访工作的“新格局”。

这也是上海信访系统以务实举措落深落实《信访工作条例》（以下简称《条例》）的一个写照。中共中央、国务院印发的《条例》共 6 章 50 条，自 2022 年 5 月 1 日起施行。过去一年来，上海信访系统紧扣《条例》要求开展了一系列新探索，千方百计为群众排忧解难，有力服务了超大城市的社会治理和科学决策。

“36.6%”背后的城市治理“上海样本”

近年来，“36.6%”这个数字被津津乐道。在信访工作转型升级的大势下，上海人民建议征集工作蓬勃发展。过去两年来，市区建议征集办收到市民意见建议已超过 23 万条，占到信访总量的 36.6%，一大批好建议转化为好政策、好措施，推动更多群众“金点子”结出了惠民“金果子”。而这是《条例》中“各级党委和政府应当健全人民建议征集制度，对涉及国计民生的重要工作，主动听取群众的建议意见”的生动体现。

过去一年来，以深入贯彻《条例》为契机，上海更进一步创造性地推动人

民建议征集工作，在“主动征集”上做文章。150余次的主动征集，让人民智慧全方位地融入超大城市的社会治理。

一个鲜明的特点是，各类决策越来越主动“问计于民”。今年3月15日，“上海发布”等多个渠道同时发布《民心工程，期待您的“金点子”》，市委、市政府就新一轮民心工程三年行动计划，广泛听取市民群众的期待和建议。

不仅仅是民心工程这样的大决策，不少“小事”“身边事”也做到了“大家的事大家商量着办”。一句“文明点亮上海，绿色通行未来”绿色出行主题宣传口号出炉的背后，凝结着市民2284条建言献策的智慧；苏州河旅游码头周边滨水公共空间配套设施如何完善、沿岸儿童友好空间如何建设、苏州河桥梁空间如何美化，一轮轮的主动征集，帮助“一江一河”品质持续提升。最近，市民陶一鸣《关于规划苏州河普陀段半程马拉松》的人民建议，又为上海带来了一场高质量的苏州河半程马拉松赛。下转5版（上接第1版）通过一场赛事，向社会各界展现21公里苏州河普陀段的全貌。

一些人民建议，还促成了“从群众中来，到群众中去”的佳话。去年12月1日，新修订的《上海市市容环境卫生管理条例》正式施行，其中，设摊不再“一禁了之”这一规定引发市民热议。市民许奚申对此提出建议，希望相关部门尽快将有关措施要求落细落实，做到疏堵结合，既让设摊管理更加规范，又让城市“烟火气”更浓厚。市绿化市容局第一时间采纳了建议，又于今年3月23日起至4月6日期间，以“我为规范新时期设摊经营活动献一计”广泛征求意见，就如何平衡市容环境和城市烟火气收集民意、汲取民智。

人民建议征集工作，已经成为践行全过程人民民主的“上海样本”。

市政府副秘书长，市信访办、市人民建议征集办主任徐惠丽认为，人民建议征集工作接地气、汇民智、聚民力，为推动信访工作创新发展、走好新时代群众路线、实现社会治理创新，提供了新思路，形成了新导向。徐惠丽表示，全市信访系统将深入学习贯彻党的二十大精神，认真学习宣传贯彻《条例》，持续提升人民建议征集能级，营造人人有序参与治理的良好氛围，充分发挥人

民建议征集在超大城市治理中的应有作用。

为民排忧解难有了“制度创新”

《条例》的施行进一步提高了信访工作的制度化、规范化水平。据上海市信访办介绍，围绕《条例》“千方百计为民排忧解难”的要求，市信访办不仅制订、修订一系列配套文件，狠抓信访业务，还展开了一系列的新探索，落实为制度化的为民服务措施。

今年4月10日，市信访办印发了《关于新时代信访事项上门办理的意见（试行）》，全面推行“信访事项上门办理”。何谓信访事项上门办理？就是“把坐在办公室办信访变成主动上门送服务”，对群众反映的事项更加注重面对面了解诉求，手牵手推进化解，有信访干部生动地形容，这是将“做送上门的群众工作”，转变为“主动上门做群众工作”。

去年12月中旬，95岁的陆惠（化名）和72岁的大女儿李娟（化名）两人因重病陷入昏迷，被居委干部破门送医急救，挽回了生命。两人住院期间，陆惠的小女儿李阿姨借款垫支医疗费用10多万元，不堪重负。其实，陆惠和李娟名下均有存款，但两人醒来后神志不清、无法告知存款密码，取不出钱。眼看无钱支付后续医疗费用，李阿姨无奈写信求助。接信后，市信访办和属地第一时间“上门办信”。信访部门召集街道、法院、银行以及相关律师事务所，召开化解工作协调会。会上，各部门决定以诉讼程序来化解信访矛盾。李阿姨起初并不接受这个方案，认为程序繁、时间长、等不起，但在信访干部们的耐心劝说下，最终同意用法律来解决问题。信访部门随后委托相关律师事务所提供公益法律援助，撰写法律文书，申请司法鉴定，参与开庭审理。最终，法院判决宣告陆惠、李娟为无民事行为能力人，指定李阿姨为两人的监护人，李阿姨可以到银行支取妈妈、姐姐的银行存款用于支付医疗费等。至此，不到两个月时间，市、区两级多部门共同倾力解决了李阿姨的烦心事。

上门解决群众急难愁盼，不仅仅是一次上门办理诉求的过程，更是在“拉家常”的交心过程中，发现老百姓生活中的点滴难处，主动发现苗头隐患，把

问题解决在群众开口前。而面对面的沟通，除了可以把事实弄得更清楚之外，更可以就化解方案争取到群众的理解和支持，提升群众的满意度。据市信访办统计，贯彻《条例》一年来，市民信访事项的平均办理周期缩短至 11 天 5 小时，全年新增信访事项重复率在 2% 以内，群众满意率有了大幅提升。

源头化解矛盾迎来“示范引领”

一年来，上海信访的另一个变化也传递出积极的信号：相比疫情前，市、区信访部门的窗口接访量呈大幅下降趋势。市信访办接访处处长方敏认为，这一变化说明“家门口”的信访服务体系发挥出了效果。经过 5 年多的建设，上海已在全市范围构建了“四位一体”的信访服务网络。遍布 215 个街镇的信访“家门口”服务站，架起了党委政府与人民群众的“连心桥”。“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”，让老百姓的烦心事、困难事在“家门口”就能得到依法妥善解决，从源头治理化解矛盾。

长宁区虹桥街道家门口信访服务体系的实践探索，就是为解决群众“急难愁盼”想办法、谋实招的一例生动实践。

街道辖区内的两个小区毗邻而设，但属不同居委。它们中间有一道边门，连通两个小区长达 30 年。爱建小区居民穿过门可直达地铁 10 号线和附近的菜场。2020 年因疫情防控需要，这道门上了锁，居民无法再借道出行。疫情缓解后，爱建小区居民强烈要求开门，可虹桥小区居民却不愿意，且门锁了之后，他们已将这块区域打造成儿童游乐场，再把门打开不安全。于是，这扇门逐渐成为两个小区的矛盾焦点，爱建小区居民夜里偷偷把门锁撬开，虹桥小区居民发现后就立刻换锁。如何妥善化解这一矛盾，虹桥街道信访室主动介入，去年 8 月牵头两个居民区居委举行了一次党总支联合主题党日，将两个小区的党员聚到一起共同商量解决办法。最终两个小区确定了“分别拿出自己的资源与对方共享，以共赢为出发点考虑问题”的解决思路。第二次碰头、第三次碰头相继开展，主题从“要不要打开这道门”逐步变成“干脆不要这道门”。最终，在第三方的设计下，修建一个“同心园”过道的方案被确定下来……

通过搭建协商平台畅通民意，本是互不买账的矛盾双方变成了“同心圆”，这是长宁区虹桥街道家门口信访服务体系的特色工作方法。去年12月15日，长宁区虹桥街道凭借这一做法，获评上海信访“家门口”服务体系十大优秀案例。方敏介绍，评选十大优秀案例，就是通过在全市范围内推广优秀案例经验，放大示范引领效应，进一步推动“家门口”信访服务体系建设从“体系全”到“功能强”的转变。

贯彻《条例》一年来，上海信访系统的制度优势持续不断地为超大城市治理效能注入强大新动能。上海市信访办表示，上海信访系统将扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，迅速兴起大兴调查研究热潮，持续推进学习宣传贯彻《条例》走深走实，进一步优化信访事项处理程序，健全《条例》配套政策措施，完善信访工作制度体系，提升广大信访干部和群众学《条例》用《条例》的能力水平，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环境。要进一步畅通渠道，完善“家门口”信访服务体系，提升人民建议征集工作能级，为上海推动高质量发展、创造高品质生活、实现高效能治理积极贡献力量。

国家卫生健康委办公厅关于进一步做好突发事件医疗 应急工作的通知

国卫办医急函〔2023〕143号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委，中国疾病预防控制中心中心：

为贯彻落实党中央、国务院有关工作部署，进一步提高自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件和社会安全事件（以下简称突发事件）医疗应急工作响应速度和救治水平，最大程度减少伤亡伤残，切实保障人民群众生命安全和身体健康，现就有关要求通知如下：

一、切实提高医疗应急工作重要性认识

医疗应急工作是突发事件应急处置的重要一环，是社会和谐稳定、国家公共安全的重要保障。各级卫生健康行政部门要高度重视突发事件医疗应急工作，站在维护国家安全和社会稳定的高度，坚决克服麻痹思想和侥幸心理，加强组织领导，进一步完善医疗应急工作组织体系，明确部门职责分工和卫生健康行政部门、各相关医疗卫生机构负责同志的领导责任，确保各项工作措施落到实处。一旦发生灾情和事故等突发事件，属地卫生健康行政部门负责同志要迅速靠前指挥，及时了解现场情况，协调组织开展医疗应急，保证工作高效、有序推进。

二、提前做好各类突发事件医疗应急准备

各级卫生健康行政部门要遵循属地管理、分级负责的原则，在当地党委和政府的统一领导下，组织医疗卫生机构做好突发事件应对准备工作。

（一）加强部门协作。强化与应急管理、自然资源、公安、气象、交通等部门的沟通协调，建立顺畅的信息通报机制，及时掌握各类自然灾害预测预报以及事故灾难相关信息，切实做好洪涝、泥石流、地震、台风、极端天气等各类自然灾害应对准备和事故灾难等突发事件的医疗应急工作。

（二）完善应急预案。结合本地区多发的自然灾害和事故灾难特点，明确各级各类紧急医学救援队伍责任分工，组织医疗应急队伍开展多场景、多部门协作的模拟演练，不断完善应急预案，提高常见灾害、事故等突发事件的医学救援能力和医疗救治水平，确保关键时刻各级各类队伍密切配合，各项医疗应急工作有序协同推进。

（三）开展自查整改。卫生健康行政部门和医疗卫生机构要组织开展防汛防涝防台风、防灾减灾救灾等工作自查、检查，找准问题和短板，采取有效措施补足短板和不足，防止医疗卫生机构设施设备因灾受损，确保突发事件发生时能源持续供应、医疗设备正常运转、专业人员及时到位、各项医疗救治工作能够正常有序开展。

三、认真做好突发事件信息报告工作

及时掌握突发事件发生情况、伤员规模和伤情等信息是全面、有效开展医疗应急工作的必要条件。各级卫生健康行政部门和各级紧急医学救援队伍所在医疗机构要落实岗位职责，加强值班值守，相关人员 24 小时联络畅通，确保突发事件发生时医疗应急相关信息及时报送。

事件发生地属地卫生健康行政部门要按照突发事件报告有关要求，“接报即报”，逐级上报。省级卫生健康行政部门接到报告时，应当立即对信息进行核实，达到重大及以上级别突发事件标准，应当在 2 小时内将突发事件类别性质、伤亡人数和伤情、调派医疗资源情况等相关信息报送我委。医疗应急工作新进展、新情况要及时续报。需要下级卫生健康行政部门和医疗卫生机构核实情况的，应立即响应，限时报告，不得迟报、漏报、瞒报。

四、高效开展突发事件医疗应急工作

各级卫生健康行政部门要以国家、省级紧急医学救援队伍为核心力量，加强国家、省、市、县等各层级各类别队伍之间组织协调，高效、有序开展各类突发事件医疗应急工作。

（一）做好突发事件医疗应急响应。根据突发事件类型、规模，按照分级响应和处置原则，迅速开展医疗应急工作。发生重大、特别重大突发事件，应派出省级专家组和紧急医学救援队伍，按照分级救治与合理转运相结合的原则开展医疗应急工作，必要时报请国家派遣国家专家组、国家紧急医学救援队伍等医疗资源予以支持。

（二）规范开展伤员转运和救治工作。

伤员转运工作，以确保安全为前提，按照“最快到达”原则将伤员迅速送至具备治疗条件的医疗机构。在医疗应急工作中，要综合考虑地理环境、医疗救治条件和能力等因素，科学选择转运方式和收治医院。

伤员救治工作，应根据伤员伤情特点，统筹医疗资源，组建相关学科专家组，对伤员进行检伤、分类和治疗。伤情允许情况下，坚持“四集中”原则开展伤员救治，落实多学科会诊、远程会诊和专家巡诊等制度。重症伤员“一患一策”进行个案管理，轻症伤员加强专家巡诊会诊，及时掌握病情变化，尽最大努力减少因伤死亡和残疾。同时，及时开展对伤员、家属的心理评估和干预服务。

五、加强医疗应急体系和能力建设

省级卫生健康行政部门要按照我委印发的《突发事件紧急医学救援“十四五”规划》（国卫医急发〔2022〕35号）有关要求，进一步完善平急结合、科学高效的医疗应急体系，提升医疗应急能力。推进紧急医学救援基地建设；对各类别国家医疗应急队伍进行提质扩容；以医疗机构为依托，加快推进国家、省级紧急医学救援队伍和市、县医疗应急小分队建设，实现每个县至少有一支医疗应急队伍；开展医疗应急培训演练，强化应急医药储备，提升省、市、县域整体医疗应急能力和水平。

六、开展多种形式的宣传教育和培训工作

各地卫生健康部门要与新闻宣传部门密切配合，结合年度防灾减灾日、防灾减灾活动周等活动，充分利用广播、电视、报刊等传统媒体和微视频、客户

端、网络等新兴媒体开展科普宣传。要精心组织开展紧急救护知识“五进”，即进企业、进社区、进学校、进农村、进家庭等活动，广泛宣传应对洪涝、地震、台风等自然灾害和危化品事故、交通安全事故等事故灾难的自救互救知识，开展自救互救技能培训，提高人民群众应急避险意识和自救互救能力。发生突发事件时，应按规定及时发布医疗应急信息，做到信息公开透明。