



## 王昌荣在省信访局调研时强调 以提高初信初访办理质量为着力点 全面提升我省信访工作质效和公信力

本报记者 李洁 王志浩

本报讯 18日上午,省委常委、政法委书记王昌荣到省信访局专题调研群众初次来信、来访、来电和网上信访办理工作。他强调,全省信访系统要提高政治站位,把握信访规律,从新时代信访工作是更加重要的群众工作的高度,充分认识群众初次来信、来访、来电和网上信访办理工作的重大意义,更好地运用“最多跑一次”改革理念,健全机制,落实责任,强化督导,切实提高初信初访办理质量,全面提升新时代我省信访工作质效和公信力。省委副秘书长、省信访局局长王忠志参加调研。

在省统一政务咨询投诉举报平台,王昌荣详细了解平台发展历程和运作机制,现场察看热线电话受理、处置等情况。疫情防控期间,全省信访部门通过平台共处理涉疫情网、电事项172.7万件次,较好地发挥了“永不打烊服务台、实时在线问诊

所、疫情民意数据库”的作用。特别是在湖北12345热线告急的情况下,组建12345“浙江队”,累计接听湖北12345来电3.2万通,为助推湖北省战胜疫情作出了浙江贡献。王昌荣对此表示肯定,指出,全省信访战线为打赢疫情防控阻击战做了大量工作,付出了艰辛努力,是默默无闻的幕后英雄。要因势利导、乘势而上、认真总结,及时将战时做法转化为常态机制。

“一年网上受理事项有多少件?”“群众主要反映什么诉求?”在网上办理科,王昌荣认真听取流程介绍,仔细询问网上信访办理细节。他指出,随着互联网和新媒体快速发展,网上信访越来越成为“群众信访快车道、解决诉求新捷径”,成为联系群众的重要渠道。要求省信访局充分发挥我省数字化转型的先发态势,大力推动网上信访工作高质量发展,实行由“面对面接访”向“网上接访”转变,努力走出一条新时代我省网上信访办理新路子。

王昌荣还现场连线嘉兴市12345政务热线,了解相关情况。自疫情发生以来,面对涉疫情来电量激增的情况,嘉兴市通过设立热线工作指挥部,市领导和相关部门入驻实体化办公,对群众诉求和紧急情况实行即时处置、统一指挥、统一协调,提高了问题解决的效率。王昌荣高度评价嘉兴做法。他说,在疫情防控过程中,嘉兴市政热线在解决群众诉求、疏导群众情绪、化解矛盾纠纷、处理突发事件等方面发挥了重要作用。希望进一步总结经验、固化机制,确保使这条热线一直热下去,在服务改善民生、解决群众诉求方面展现更大作为。

在随后召开的座谈会上,王昌荣对今年以来特别是疫情防控期间的信访工作给予了充分肯定,并对群众初次来信、来电、来访和网上信访办理工作提出了明确要求。王昌荣指出,办好初信初访是做好新时代信访工作的应有之义,是还原信访制度功能的必然要求,是推动党委政府践行初心使命的重

要举措,是深化“最多跑一次”改革的实际行动,是解决当前信访工作难题、提升信访工作质效和公信力的重要抓手。全省信访系统要充分认识到办好初信初访的重要意义,进一步提高政治站位,以排头兵的姿态和改革创新的精神,认真研究谋划和推动初信初访办理工作,不断提升我省信访工作的质效和公信力。要抓好责任落实,层层压实市、县、乡、村(社区)工作责任特别是县级主体责任,建好县级“信访超市”,发挥政务热线作用,落实首办责任,及时解决群众诉求。要完善工作机制,按照“最快速度、最佳效果”的要求,研究完善群众初次来信、来访、来电和网上信访受理、办理、答复、终结等程序,形成工作闭环。要强化督查考核,加大对各级各部门办理群众初信初访初电问题的考核权重,加大正反面典型宣传力度,最大限度凝聚工作合力。

邵根宝、王宏、倪卫东、章朝平、李初排、汪芬等参加座谈。



### 桃花丛中 酿新蜜

又是一年春光最美时。在义乌市上溪镇桃花坞村,3000多亩粉白相间的桃花竞相开放,蜂农们正忙着查看蜂箱里的酿蜜情况。

通讯员 吕斌 摄

### 导读

妨害国境卫生检疫罪  
妨害传染病防治罪  
以危险方法危害公共安全罪  
解读入境人员  
瞒报谎报信息“三宗罪”

| 2版 |



北京2022年冬奥会官方合作伙伴  
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022

## “这块车牌承载着咱们一家美好的回忆” 临终前,丈夫想把车牌转到妻子名下 民警帮他完成了最后的心愿

本报记者 许金妮 通讯员 张华

本报讯 病房里,徐先生勉力支撑起虚弱的身体,在民警递来的文件上慢慢地签上自己的名字,休息片刻,又郑重地按下了指印。做完这些,他已没有力气说话了,只是向民警投去感激的目光。第二天,徐先生去世了,走得很安详。

3月17日,杭州市富阳区车管所收到了徐先生的妻子沈女士托人送来的一封感谢信和一面锦旗。沈女士在信中说:“谢谢你们帮我丈夫完成了他最后的心愿。”

事情要从2月29日说起。那天,富阳区车管所辅警包群飞接到一个咨询电话。电话那头的女士语气焦急,但由于信号不好,声音听起来断断续续。包群飞立即根

据来电显示的电话号码,添加对方为微信好友,将电话沟通转换为微信沟通。

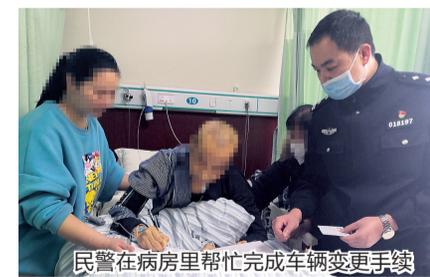
这位女士正是沈女士。她告诉包群飞,她丈夫徐先生病重,他想把自己名下的车辆转到沈女士名下,“我们咨询过,如果他去世了,我能继承车子,但无法保留车牌。我们家一直在用这块车牌,它不只是字母和数字的组合,还承载着咱们一家美好的回忆,所以他想在生前做变更手续,将车和车牌一起转给我。”

徐先生和沈女士本打算年后就去办车辆变更手续,但疫情打乱了他们的计划。在等待疫情好转的时间里,徐先生的身体每况愈下。住院后,他经常陷入昏迷,但只要一清醒,就记挂着车辆变更的事情。沈女士拨通了富阳区车管所的电话,

就是想咨询一下,能否通过代办完成变更。但是,根据规定,车辆变更业务必须由双方当事人亲自到车管所办理。“如果徐先生无法行走,车管所可以派民警上门服务。”包群飞主动说。沈女士拒绝了:“我老公这几天精神还可以,我们自己能去就自己去好了,你们上班也辛苦的。”微信里,她预约了3月3日到车管所办理业务。

到了3月3日上午,包群飞又收到了沈女士的微信:“麻烦帮我取消预约吧,我老公病情反复了。”不过,在了解核实了沈女士和徐先生的情况后,富阳区车管所不但没有取消预约,还决定派人前往医院帮忙办理业务。

3月9日上午,准备好了相关材料后,车管所指导员季焯华、民警张大飞和包群



民警在病房里帮忙完成车辆变更手续

飞戴着口罩来到徐先生住院的富阳区第一人民医院。当时,徐先生正在接受治疗,他们就默默地站在一旁等着。

大约半小时后,治疗结束。民警随即拿出准备好的资料,对车主徐先生宣读了相关政策规定并逐一进行了资料审核,在确认无误后帮助徐先生填写了表格。“如果觉得累了就休息下,慢慢来。”沈女士摩挲着丈夫的肩膀轻声说。在大家的帮助下,徐先生顺利完成了全部流程。

第二天,沈女士来到车管所大厅,领取了已经变更到她名下的机动车登记证和机动车行驶证。而就在同一天,徐先生过世了,“你最后的心愿已经完成了”,沈女士泪流满面。