



- ◆ 连通云端亲情桥梁解决“会见难”
- ◆ 建起线上平台设立“视频帮教日”
- ◆ 将“服务人民”延伸到高墙之外
- ◆ 帮助基层一线民警职工排忧解难

把社会关切作为工作方向

安徽监狱以“服务+N”推进“我为群众办实事”

□ 本报记者 范天娇
□ 本报通讯员 尤仁祥 钟鲁健

“您好,我想咨询一下,我父亲在外打工与公司发生劳资纠纷,不知道他能不能顺利拿到工资……”近日,在白湖监狱管理分局串河监区民警监督下,服刑人员刘某坐在监区视频会见室里,隔着电脑屏幕向百里外的法律援助律师进行远程法律咨询。随着问题得到解答,刘某心里的石头也落下了。

自开展党史学习教育和政法队伍教育整顿以来,安徽省监狱管理局围绕“我为群众办实事”实践活动,聚焦亲情会见、政策解读和狱务咨询、执法监督、志愿服务等“关键词”,认真谋划制定七项内容,实行重点项目清单管理,倒排工期压茬推进。一批有力度、有温度的具体项目和服服务举措迅速在全省各监狱全面铺开,有力提升了工作质效与服务水平,奏响监狱和谐稳定的平安乐章。

“服务+帮教”远程会见不断线

“家里最近好不好?”
“都好,就是老大了叛逆期。”

6月7日,在合肥监狱二监区的远程会见室里,服刑人员沈某正在与其妻、母亲远程视频会见。妻子告知了沈某家中近况,着重提到大女儿上初中后性格叛逆的问题。沈某安慰妻子要好好与孩子交流,还表示下周将拨打亲情电话与孩子进行思想沟通。

受疫情影响、交通不便、经济困难等因素影响,远程视频会见需求呈快速增长趋势。在主题实践活动期间,服刑人员亲情会见渠道建设被列入重点项目清单。安徽省监狱系统强化视频会见网络服务保障和业务培训指导,推进网络扩容、设备维护,连通云端亲情桥梁,着力解决“会见难”。今年以来,安徽全省监狱共组织远程视频会见2.5万余人次,既实现亲情不断线,又确保服务能力不减、标准不降。

“社会关切,就是工作方向。”安徽省监狱管理局政委梁国强说,疫情防控期间,全省监狱刑罚执行部门妥善做好疫区服刑人员的释放安置工作。安徽省监狱管理局门户网站公布了公共服务事项服务指南和服务清单,及时公开会见帮教等信息,并就服刑人员减刑、假释、暂予监外执行涉及到的法律法规及相关政策做好解答。

“服务+改造”法律咨询上云端

得知父亲在打工时遇上了劳资纠纷,白湖监狱服刑人员刘某不知道如何解决,便向监狱申请了专业“外援”在云端会面。

“我父亲涉及的劳资纠纷额度不大,律师建议申请当地司法部门调解或人社劳动部门仲裁解决。”刘某说,“见了回律师,自己心里的石头落了地,改造也更安心了。”

虽然面对的是封闭管理条件,但服刑人员进行法律咨询已不是难题。在安徽省监狱管理局指导下,全省各监狱与地方司法局合作,利用远程视频会见系统搭建起线上法律服务平台,设立“视频帮教日”,每周定时开放,由专业律师向服刑人员提供法律咨询、矛盾调解等服务,帮助服刑人员更好地进行改造。同时,各监狱还采取发放问卷调查、设置狱务咨询台等方式,向服刑人员亲属提供政策解读和狱务咨询,为其答疑解惑。

目前,白湖分局已组织10名执业律师,近百名监狱民警参与线上法律服务,回复法律咨询100余条(次),答复率98%;民警还通过电话调解服刑人员家庭矛盾20余人次。

“服务+便民”志愿活动进社区

最近,宿州监狱民警有了“多重身份”。

有的化身“普法宣讲团”成员,走进埇桥区区域镇社区,开展普法宣讲活动,被群众围住咨询法律事宜;有的加入“清洁服务队”做队员,携带清洗工具,对周边公交站、路边围栏等公共设施进行清洗擦拭;还有的当起了“文明志愿者”,到学校门口协助疏导交通,护送小学生过马路。

另一边,马鞍山监狱民警也“挽起袖子”,成为献血志愿者。4月27日,一辆献血车开进监狱办公区,民警们依次领取填写登记表,登上采血车。仅一上午时间,就有32名民警职工共计献血8200毫升。

“身份”虽不同,目的却只有一个——主动为群众办实事。安徽全省各监狱将“服务人民”的要求延伸到高墙之外,积极开展志愿服务进校园、进社区活动,通过普法宣传、心理服务、社区义诊、志愿献血等服务项目,将服务群众落到实处。

“服务+暖警”从优待警送温暖

“听说你们清早4点多就出发去接我爱人,辛苦你们

啦!”5月28日,九成监狱管理分局封闭执勤的民警张俊威在电话里向陪同他爱人做产检的同事一再道谢。

张俊威的爱人孕期情况不太稳定,一直请假在农村的娘家保胎,但最近因为孩子总是不停地胎动,夫妻俩都很担心。了解情况后,单位两名女警前往张俊威的娘家,将其爱人送到县妇幼保健院做检查。“都正常的,你放心啊!”张俊威的爱人给他打电话报平安,让他悬着的心终于放下。

办好一件事,温暖一片警心。安徽省监狱管理局在主题实践活动中专门列出加快建设优质民生工程,为困难家庭提供实际帮助两项内容,回应民警职工“急难愁盼”。安徽省直各监狱相继开展“我为封闭执勤民警办实事”“一对一帮扶”“加大困难党员和困难职工帮扶慰问”等活动,帮助基层一线民警职工排忧解难。

“我们将坚持开门搞整顿,多途径、多渠道,多力量为群众解决‘急难愁盼’问题,在办实事上立足岗位,形成特色。”安徽省监狱管理局局长胡来龙说,同时还要继续做好统筹兼顾,把“为民办实事”贯穿于党史学习教育、政法队伍教育整顿、监狱工作的全过程,不断推动监狱工作高质量发展。

厦门持续擦亮便民利民平安底色

□ 本报记者 王莹

为打造智慧互联、惠民利民的智慧政务警务便民服服务圈,5月28日,由福建省厦门市公安局海沧分局联合马銮湾新城建设指挥部牵头规划的“24小时政务便民服务中心”正式揭牌启用,为群众提供17个政务部门1147项服务事项的网上服务,实现群众需求与政务服务“零时差”。

群众在哪里,服务就跟到哪里。政法队伍教育整顿以来,厦门市政法机关应民之所需、解民之所困,坚持开门纳谏,深入开展“我为群众办实事”实践活动,出台多项惠民举措,持续擦亮便民利民的平安底色。

打造教育整顿“总中枢”

政法队伍教育整顿之初,厦门市委政法委编制了覆盖委机关全流程、各环节、全要素的“教育整顿流程图”和“学习教育环节流程图”,实现挂图作战,做到任务项目化、项目清单化、清单图表化,打造出全市政法队伍教育整顿的“总中枢”。

为将教育整顿成果转化成为办实事项目,厦门市委政法委充分发挥牵头统筹协调、督办落实作用,以示范带动、整体联动、机制驱动,统筹推进政法系统教育整顿工作,深入开展“我为群众办实事”实践活动,推动政法机关出台便民利民举措。

今年4月,厦门市委政法委牵头启动新一轮道路交通安全事故专项整治行动,试点“云电警”“智能劝导员”等智能设备,切实保障人民群众出行安全,确保道路交通安全形势持续安全稳定。

围绕民生热点、治理难点、创新亮点,厦门市委政法委组织开展“推进厦门市域社会治理现代化、厦门智慧政

法建设发展规划”等8项年度重点课题调研,初步梳理并扎实推进一批“我为群众办实事”项目建设,努力实现安民、便民、利民。

针对涉案财物管理这一难题,厦门市委政法委积极统筹协调,由市公安局联合市检察院、市中级人民法院、市财政局率先打造跨部门涉案财物集中管理新机制,有效减少了涉案财物贬损,维护了当事人合法权益。

截至3月10日,厦门市仅公安机关就清退15家涉案财物保管场所,155家基层执法单位被纳入管理机制服务范围,节约财政资金900余万元。目前,福建省已将该机制作为改革创新成果在全省复制推广。

办好涉及民生“大小案”

4月8日,厦门市打击治理电信网络新型违法犯罪中心接警员陈龙丕接到报警:厦门某公司财务人员曾先生被骗30万元。陈龙丕与同事合作,第一时间帮助受害者止付30万元。此时,距曾先生报警还不到10分钟。

政法队伍教育整顿以来,厦门警方不遗余力地推进反诈防骗工作,让市民更有安全感、幸福感。厦门法院还建立“绿色通道”,大力提升涉民生、涉企业等特殊群体案件的办理力度,以实际行动为群众办实事。

8年前,陈英(化名)的丈夫与邻居黄某发生纠纷被打致死。法院判处黄某有期徒刑8年,赔偿金额近50万元,但黄某一直未履行赔偿义务。执行干警了解到陈英生活困难,为其申请发放10万元国家司法补助金,并多次到黄某家中,劝导其妻子周某配合法院工作。

2019年,周某表示愿意配合法院执行。牛年春节的前一天,陈英收到盼了8年的执行款,一家人感动不已。

“把人民群众对法院审判执行工作的期盼,转化为补短板、强弱项,不断创新发展、改革奋进的工作成果,是我

们开展政法队伍教育整顿的重要目标。”厦门中院院长谢红说。

当好群众利益“守望者”

近日,经厦门市翔安区人民检察院检察督导,多部门协作全方位开展城市盲道专项整治行动。如今,翔安区已有超60条道路,1760处盲道设施得到整改,新增盲道设施超1500平方米。

此前,翔安区检察院检察官在履职中发现,辖区内盲道存在不连续、未避开障碍物等情况,给视障人士出行造成影响。翔安区检察院依托公益诉讼职能,向相关单位发出检察建议书,让视障人士的出行安全更有保障。

一条顺畅的盲道,一份安全的食品,一个清澈的池塘……这些看似不起眼的民生小事,却是检察官们眼中的大事。

厦门市检察机关创新公益诉讼检察办案机制,倾力守护群众良好居住环境,助力社会治理。今年以来,全市检察机关立案行政公益诉讼和民事公益诉讼案件16件,涉及食品药品安全、文物保护等领域。

在游人如织的中山路步行街,每个周末及节假日下午,来自厦门市公共法律服务志愿者联盟及思明区城市义工协会的法律服务志愿者都会为游客提供无偿法律咨询。

“全市司法行政系统自觉坚持以人民为中心,努力把教育整顿成效转化为推动工作落实的内生动力和为民惠民便民的硬招实招。”厦门市司法局局长丁贤志介绍说,政法队伍教育整顿以来,厦门市司法局加快建设完备的公共法律服务体系,主动延伸职能,不断拓宽法律服务渠道,提升法律服务质量,让群众分享高质量发展成果,共享高品质幸福生活。

□ 本报记者 曹天健
□ 本报通讯员 刘小汇

近日,山东省首家市级移动端场景化法律服务平台——“青岛市法治资源地图”系统正式上线。

《法治日报》记者了解到,这一系统整合了青岛全市律师、公证、司法鉴定、基层法律服务、法律援助、惠企律师、“一村(社区)一法律顾问”等公共法律服务资源,通过“青岛司法”微信公众号和门户网站,一键直联场景式法治资源地图系统,实现全市公共法律服务资源的“全景”电子地图展示,智能法律服务推送、服务地点导航、法律诉求咨询等,广大群众和企业可以享受到的更便捷、更经济、更及时的“指尖式”贴身服务。

“全市司法行政系统政法队伍教育整顿和党史学习教育开展以来,我们运用‘互联网+’思维,创新搭建起青岛市法治资源地图系统,进一步提升了公共法律服务的主动性、普惠性、精准性。”青岛市司法局局长万振东告诉记者。

据介绍,“青岛市法治资源地图”可以提供贴心公共法律服务查询,移动端系统通过定位群众当前位置,按距离排序为群众提供最近最便捷的法律服务机构,方便群众了解法治资源机构及人员情况,所在位置及周边情况,并可以根据群众当前所在位置进行路径规划,快速定位所需的法律服务机构,方便群众直接咨询或上门办理相关服务。

“青岛市法治资源地图”打造了便捷公共法律服务平台,让数据跑腿代替群众奔波。通过“青岛市法治资源地图”,市民及企业有各种法律咨询都可以在线找到身边律师,“一村(社区)一法律顾问”、基层法律服务工作者等,平台将第一时间通知相关法律服务人员进行咨询答复。如群众有法律咨询留言,平台可根据案件类型,为其推送相关律所供选择咨询。

“青岛市法治资源地图”系统还汇聚了各类法治信息,集成了信息查询、统计分析、展示推介等各种功能,不仅在法治资源地图上可直接查看公共服务类法治资源信息,开发公共法律服务各项应用,还可以为市民集中提供“找律师、办公证、求法援、寻惠企、做鉴定”等公共法律服务产品,为企业提供可查询全市的惠企律所、惠企团队成员信息及各单位的惠企热线电话,督促惠企政策落实。

“青岛市法治资源地图”系统构建起线上线下一体化公共法律服务工作网络,解决了职能碎片化、条线化等长期以来困扰公共法律服务工作快速发展的瓶颈。通过“开放整合”打破了‘自我循环、封闭运行’的工作模式,推动跨部门协同及各种法律服务资源横向联合、纵向整合,实现了公共法律服务集约化运行,有力提升了基层社会治理的法治化水平。”青岛市司法局副局长李文渊说。

法治资源地图助青岛公共法律服务再升级

□ 本报记者 赵红旗

“我只打了一个电话,家门口的下水道盖板就修好了!”河南省开封市杞县金城街道白尹路前街居民李梅英说。6月初的一天,李梅英发现家门口的下水道盖板坏了,随即拨打网格员公示牌上网格员李战国的电话反映问题。当天下午,新的盖板就已换好。

杞县县委常委、政法委书记黄宗刚告诉《法治日报》记者,杞县打造“一中心四平台”,致力于为群众提供公开、便捷、高效的网格服务,群众有交代,件件有着落,事事有回音,网格多办事,群众少烦忧。

据介绍,杞县常态化推进党员干部下沉网格一线,乡镇干部兼任网格指导员,村支书兼任网格长,其他村干部全部担任兼职网格员,促使干部力量下沉,工作重心下移,服务政策下倾,拉近干群关系,打造具有杞县特色的基层社会治理新模式,为助力市域社会治理现代化贡献力量。

公开网格服务信息

“党建引领治理,服务居民群众,收集社情民意,化解矛盾纠纷,采集基础数据,报告重大事件、安全环保巡查,环境卫生监督,特殊人群帮教,社会治安防控,宣传政策法规,督导事件处置”,这是杞县“一中心四平台”网格员的工作职责,也是公布在网格公示牌上的群众服务指引。

杞县“一中心四平台”为全县700个基础网格制作了6146块网格化管理公示牌。公示牌上印有网格员的照片、姓名、联系方式和工作职责,公开张贴在全县各主要街道、商超门前等人群众聚集地的显著位置,群众可通过公示牌上的联系方式及时向辖区网格员反映问题。网格员24小时“在线”,不论大事小情,夏日冬雪,群众的电话铃声即是他们的冲锋号,解决群众身边的困难事即是他们的工作目标,真正做到“你呼叫,我服务”。

此外,杞县“一中心四平台”还为全县的网格长、网格指导员、专兼职网格员制作了8437张网格工作证,网格工作证是网格员的第二张“身份证”,全体网格员持“证”上岗,增加了网格员责任感、使命感、荣誉感和辨识度。

拓宽问题收集渠道

杞县辖20个乡镇,1个街道办事处和11个产业集聚区,按照不留空白区域,不得交叉重叠的网格管理原则,共划分为700个基础网格。

为拓宽基层社会治理中的问题收集渠道,创新工作方式,借助微信在群众中覆盖面广、影响力强的优势,杞县“一中心四平台”在每个基础网格内建立1个网格微信群,共计700个微信群,实现了网格微信群全覆盖,搭建“指挥中心+网格+微信群”的社会治理沟通框架。由直报信息员担任网格微信群群主,网格长、网格指导员、兼职网格员等网格工作人员担任群管理员,同时邀请辖区群众入群,有需要解决的问题可在群内直接反映。网格员在微信群中筛选网格内群众反映的问题,能当时解决的,通过群管理员协商,由微信群主整理上

网格多办事 群众少烦忧

杞县打造“一中心四平台”网格服务体系

报至“一中心四平台”系统,通过系统平台流转办理。

杞县“一中心四平台”还开通了“杞基治 一中心四平台”微信公众号。群众可以通过公众号中“我要报”模块反映问题并获得结果反馈,后台工作人员会收集公众号反映的问题并联合相关部门解决。

杞县“一中心四平台”坚持共治理念,通过基础网格微信群和微信公众号,让群众更加方便便捷地参与到社会治理中,保证信息能在第一时间精准送达,难题能在第一时间解决,实现上情下达、下情上达。

快速分流转办事件

杞县县、乡、村三级“一中心四平台”指挥中心均设置了研判室,并制定“三研判”机制,即县、乡、村三级研判和日、月、季度三阶研判,两者相辅相成、融会贯通。

全县网格员每天采集群众身边的大小事,困难事,力所能及的事情实时办,难以解决的问题及时报,各级上报的问题先到达村一级,各行政经过研判,能处理的立即处理,难以处理的上报乡镇指挥室;各乡镇指挥室对当日接收到的问题研判分析,归乡镇职能部门,乡镇处理不了的再上报至县指挥中心;县指挥中心每日研判,将收到的问题分别流转给相应的县职能部门处理。

每月初,县、乡、村三级指挥中心将上月接收、流转、上报的问题进行汇总研判,分析问题总类、数量,是否解决,从而得知辖区群众关心点、关注点以及各相关部门的工作成效,为党委政府工作部署提供参考依据。

每季度结束后,县、乡、村三级指挥中心回顾当季各项工作,查漏补缺,总结经验教训,形成季研判。

做好“三研判”,网格员上报的事件可以快速分流转办,提高问题处理速度,减少群众心忧时间。

压实职能部门责任

为确保网格员上报的各类事件高效处置,压实各职能部门责任,杞县推行“双色灯”限时督办制度。“一中心四平台”系统上的事件,都需要受理事件的职能部门在规定时间内办结,如有特殊原因不能在规定的时间内办结,需及时联系“一中心四平台”各级指挥中心,提交延期办结申请,各级指挥中心视事件情况作出相应答复。

如果在系统要求时限还剩一天时,某事件还未办结,则该事件的系统状态会自动跳转为“黄灯”催办状态,提醒事件受理部门该事件即将超期,需要及时办结。

如果在系统规定时限到期后,某事件仍未办结,则该事件为超期未办件,系统状态会自动跳转为“红灯”超期状态,超期未办件将自动流转至县督查局,由县督查局对该事件受理部门进行限时督办,此时该事件为超期督办件。

如超期督办件仍未按县督查局设定时限按时办结,则事件自动流转至县纪委监委,由纪委监委委对事件受理部门或责任人依纪依规进行问责处理。

推行“双色灯”限时督办制度后,杞县“一中心四平台”系统上的事件办结速度大幅提高,确保网格高效服务群众。