



书记

谈治理

开栏语

党的十八大以来,党中央大力推进社会治理领域改革创新,我国社会治理现代化取得历史性成就。自2019年12月3日全国市域社会治理现代化工作会议召开以来,中央政法委坚持改革创新思路,指导推进各地市域社会治理现代化试点工作,探索具有中国特色、市域特点、时代特征的社会治理新模式。各地政法委统筹推进,政法各单位积极探索创新,加快推进社会治理现代化,努力建设更高水平的平安中国。

即日起,本报开设“书记谈治理”专栏,以访谈各地政法委书记的形式,充分展现各地大力推进社会治理现代化取得的新成效、新亮点。敬请关注。

无微不“治”让有温度的治理捂热民心

访山东省平度市委常委、政法委书记陈勇

□ 本报记者 姜东良
□ 本报见习记者 李 娜

山东省青岛平度市位于胶东半岛西部,总面积3176平方公里,是全省面积最大的县级市。全市人口近140万,排名山东省县级市第五位。2019年以来,平度市提出打造青烟潍城市群客厅和青岛辐射带动半岛一体化发展桥头堡的发展目标,以更加开放的姿态引领平度经济社会发展。新目标、任务下,平度市针对地域广、人口多的实际,如何织密市域社会治理“针脚”,将治理“触角”延伸群众身边?近日,《法治日报》记者就此专访了平度市委常委、政法委书记陈勇。

陈勇介绍说,平度市把打造“相约网格·无微不‘治’”作为网格化治理品牌的切入点,通过“网格+党建”“网格+信用”“网格+服务”“网格+调解”“网格+智能”的“网格+N”模式,将社会治理任务落到实处,实现了“大事全网联动、小事一格解决”。今年以来,网格员共上报处置事件65100起,办结率达100%。

党建引领将任务落小落细落实

平度市高度重视市域社会治理工作,成立由市委书记任组长,市委副书记、市长任第一副组长的加快推进市域社会治理现代化工作领导小组,强力推进。各镇街、成员单位主要负责同志切实履行责任,统筹各种资源力量,研究解决工作推进中的重点难点问题,打好主动仗。

据陈勇介绍,平度市运用通报、约谈、挂牌督办、实地督导等方式加强考核,督促社会治理各项工作落实,并将考核结果作为领导班子和领导干部业绩评价的重要依据,与领导干部晋职晋级、评优评先、奖励惩处挂钩。

为提升精细化治理水平,平度市坚持党建统领,以打造“相约网格·无微不‘治’”网格化治理品



图为陈勇(左三)到新河镇调研村庄网格化治理工作。

平度市委政法委供图

牌为抓手,实施“网格+N”深度融合,将社会治理任务落小、落细、落实。全面推动党支部建在网格上,2076个网格实现了网格党组织全覆盖。在现有网格的基础上,以20户至50户为标准,将全市划分为20932个“微网格”,建立由2.09万名党员组成的微网格员队伍,将网格内“五老人员”、治安志愿者等纳入兼职网格员队伍,建立“网格长—网格员—微网格员—兼职网格员”模式,把网格触角延伸到社会治理的每个“细胞”。

让群众成为参与者和受益者

陈勇表示,平度市将发动群众积极参与社会治

理作为提高社会治理水平的切入点,以“信用平度”建设为主线,在网格内建立“信用议事会”,由网格员担任信用管理员、微网格员担任信息采集员,及时采集录入党建领域、表彰奖励、见义勇为等守信信息,居民违反村规民约、社会公德、职业道德等失信信息,按照“一人一档”的原则,形成居民“信用身份证”。将信用体系建设与村规民约、环境卫生整治、志愿服务、家风家训等有机结合,通过正面引领、典型示范、荣誉激励等,推进基层群众自我组织、自我管理、自我服务,推动群团组织、社会组织、企业等积极参与疫情防控、社会治安等工作。

为了给群众提供贴心的服务,平度市以网格

为基本单元,由网格长搭建网格微信群,把便民服务事项、办事流程等相关内容发到微信群内,提供给居民查阅知晓。组织网格员上门走访征集群众诉求,并通过对所收集的诉求进行梳理、核查、分析和汇总,累计为群众办理实事10921件。同时,引导群众通过“平度治理”微信公众号上报社会治安、城市管理、矛盾纠纷等方面的问题,并落实信息上报奖励。今年以来,已奖励市民15人次,真正实现了让“沉默的大多数”参与基层治理。

感知于微小同时防患于未然

如何充分发挥网格作用,及时发现和化解矛盾,消除安全隐患?

“首先我们通过网格员动态摸排纠纷,对各类矛盾纠纷逐一登记,第一时间化解。其次,网格与警务联动,110民警接到涉纠纷类警情后,民警与网格员共同赶赴现场调解。再次,将有威望、有道德、有能力、热心公共事务的‘乡贤’组织起来参与信访矛盾化解。”陈勇介绍说,今年以来,全市已累计调处涉警类矛盾纠纷1150起,涉警类矛盾纠纷化解成功率大大提升。全市183名社区律师(法律工作者)被聘任为“乡贤调解员”,化解群众纠纷285件。

“利用科技力量让网格员‘心明眼亮’,在‘微感知’中提高工作效能,是平度市提高社会治理能力的重要举措。”陈勇说,平度市建立以“城市大脑”为核心的社会治理大数据平台,实现网格信息“一网捕捉、全域感知”。网格员手持智能终端,对网格内人、事、地、物、情等基础信息进行采集、上报,进一步完善网格事件处置工作规范,形成对治理问题的闭环处置,确保群众诉求、疑难问题妥善化解。将辖区医疗机构、学校、企业、重点人员、帮扶对象等数据汇聚于网格中,让网格员开展重点巡防,发现治理隐患,第一时间上报处置,赢得工作主动权。

苏州吴江搭建‘云窗口’让检察信访一键直达

□ 本报记者 丁国锋 本报通讯员 俞文杰

“感谢检察院召开这场听证会让我知道整个案件的来龙去脉,还帮我申请了司法救助金。”8月13日,在江苏省苏州市吴江区人民检察院召开的简易公开听证会上,一起交通肇事案的被害人亲属宋某在案件承办检察官详细介绍案发过程和展示证据后这样说道。

宋某的丈夫在一起交通事故中当场死亡,肇事者林某逃逸后被抓,于2021年8月2日被判处有期徒刑三年十个月。虽然肇事者被绳之以法,但宋某对丈夫的突然离世仍耿耿于怀。受疫情影响,身在浙江湖州的宋某无法前往吴江参加庭审,在得知判决结果后的几天时间里,宋某到处打听如何去吴江申诉,后来某得知可以通过吴江区检察院微信公众号中的“苏检云平台”模块申请申诉,遂按照要求远程提交了材料。

收到申请后,吴江区检察院经过审查认为宋某申请理由不能成立,遂作出了不予受理的决定。虽然不予受理,但该院仍多次与宋某电话沟通,解释了无法支持的理由。在多次沟通了解宋某家庭情况后,吴江区检察院决定召开一次简易听证会,向宋某说明案件情况,为其解开“心结”,并为其发放救助金。

2021年6月8日,吴江区检察院研发“12309检察服务信访一键直达云窗口”,分别在该院微信公众号和门户网站开设服务,对符合受理条件的事项,系统会直接向申请人发送短信受理通知,并引导申请人在线提交相关电子材料。不符合受理条件的,则会根据诉求类型自动生成150余条不同类型的答复,并提供相应法律依据,让检察信访从“最多跑一次”到“一次都不跑”,从“七日内回复”到“瞬时回复”,从“件件有回复”到“件件用法律来回复”,群众只需按一次键就能解决烦心事。

早在2020年1月,吴江区检察院就将近年来颁布实施的30余部法律法规,司法解释中的相关内容,以及近五年来该院办结的各类信访案例逐个梳理分析,分类汇总,编印成《检察机关信访类案标准化办理工作指引》(以下简称《指引》)。

《指引》分为刑事类申诉、民事类申诉、控告司法机关违法等五部分,收录法律法规、规章制度498条,并列举常见信访诉求及解答384条,可涵盖检察实践中80%左右的群众信访事项,并厘清了检察信访与其他法定信访渠道的受理范围,让信访当事人及时了解检察院处理依据及实现诉求的合法路径。

“当前,网络信访工作的重要性日益凸显,充分发挥好‘云窗口’的检民桥梁和纽带作用,不仅是落实以人民为中心的发展思想的要求,也是当前疫情防控的现实需要,更体现出了检察机关司法服务的水平。”吴江区检察院代检察长杜建伟表示。

《法治日报》记者了解到,针对“云窗口”还有20%的疑难复杂群众信访事项无法自动作出是否受理的决定,还需要人工审查判断的现状,该院正进一步总结和提炼,用“提取公因式”的逻辑方法谋划撰写《检察机关信访类案标准化办理机制研究》,分为总则和刑事类申诉、控告、民事申诉三大专题,对剩余的疑难复杂事项提出具体建议和法理解释,早日实现“全程线上飞”的目标。



近年来,江苏省宜兴市公安局不断加强智慧警务建设,让社区警务室真正成为推动市域社会治理现代化的有力支点,构建社区里的“平安前哨”。图为城东派出所索桥智慧警务室通过AR高空鹰眼、人脸识别等智慧安防全域感知,真正实现“嫌疑人员发现得了、案件控制得住”。

本报通讯员 赵振伟 摄

推行“四最”改革 党政领导包案 淮南初次求决类信访事项按期办结率达99%以上

本报讯 记者李光明 今年以来,安徽省淮南市公安局坚持以人民为中心,积极推行“四最”改革,全力推动“积案”攻坚,强化信访问题化解力度,着力解决好群众的“急难愁盼”问题,不断提高市域社会治理能力水平,切实增强广大群众的幸福感、获得感和满意度。

淮南市把深入开展“最多投一次”“最多跑一地”“最多交一回”“最后访一回”信访“四最”改革,作为解决信访问题的中心工作,围绕受理、转送、交办、督办、审核、回访等各个环节,优化工作流程,缩短办理时限,压实首办责任,最大限度提高办理效率,及时就地解决群众合理诉求。今年以来,全市受理信访事项5000余(件次),全部

在信访信息化综合平台办理,基本做到按时受理,及时处理、规范办理。全市信访系统初次求决类信访事项及时受理率,按期办结率均达到99%以上。

在推动“积案”攻坚上,按照中央和省联席会议部署要求,淮南市扎实开展了“治理重复信访、化解信访积案”专项工作,并作为党史学习教育“我为群众办实事”实践活动的重要内容,强力压实积案化解责任,加强统筹协调推进,创新工作方式方法,有效解决了一批时间长、难度大、涉及面广的信访积案。淮南市坚持领导包案为抓手,对交办的重复信访案件,全部落实副县级以上党政领导包案,切实在息访息访上狠下功夫。截至目前,上级交办信访积

案化解率达89.7%。

此外,淮南市坚持和发展新时代“枫桥经验”,大力推动重心下移、力量下沉,努力将矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽。深入推进县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设,充分整合政法、信访、司法、公安、第三方调处等工作力量,实现群众投诉科学分流引导,复杂问题联合会商调处、重点问题领导领办接访,重大问题快速应急处置,做到“一站式接待、一揽子调处、一条龙服务、一体化指挥”,确保群众投诉请求只进一门、只访一次就能得到有效解决。截至目前,全市共排查各类矛盾纠纷2269件,调处成功2192件,成功率96%。



□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 郭玉强

“杨姐,咱们小区又添了智能新成员,在手机上也能缴电费啦!我来教您怎么操作……”近日,新疆维吾尔自治区克拉玛依市乌尔禾区政协机关柳树街街道柳园社区“访惠聚”工作队队员到居民家走访时说。

为提升居民生活质量,柳树街街道全力打造“智慧城市 智慧社区”项目,先后引入智能门禁、智能手环、智能门锁、智能充电桩等设备。

随着智能化时代来临,克拉玛依市以新一代信息技术为引擎,大力推动基层治理从“治理”向“智理”转变。各街道社区陆续开通“智慧社区”服务平台,通过多媒体技术,整合社区现有服务资源,可为居民提供包括政务、商务、娱乐、教育、物业及生活互助在内的多项便捷服务。

“我家的面粉吃完了,我行动不便,希望党员志愿者帮我送一袋面粉。”4月18日,独山子区第十二社区居民喻荣香在微信小程序“红色家园”发出了“微心愿”,党员志愿者很快为其送去了面粉。

“红色家园”是独山子区依托信息技术,以党群服务中心为平台搭建的集志愿服务、线上快办、物业管理等功能于一体的智慧程序。社区工作者可以通过“红色家园”动态接收指令,摸排统计数据,组织项目活动,回应群众关切。居民能够通过“红色家园”反映困难诉求,获取各类信息,预约相关服务,参与社区各项事务。“线上+线下”的科学基层治理模式打通了便民服务“最后一公里”。

为解决居民信息重复采集的问题,克拉玛依市开发建设了基层减负“一张表”信息管理系统,将原先基层采集数据的11套平台整合为一套统一的信息采集系统。此外,克拉玛依市持续打造优质高效的政务服务环境,深入推进“一件事一次办”、基层政务服务就近办改革,建立并完善政务服务由企业和群众评判的“好差评”制度,群众、企业办事更加方便,各部门政务服务质量不断提升。

近日,克拉玛依市点淘商贸有限公司负责人郭秀秀到克拉玛依市政务服务大厅变更公司经营范围。郭秀秀说:“原来办理业务变更至少要两天时间,现在线上提交资料,工作人员审核通过后,线下15分钟就可以拿到营业执照。克拉玛依市的‘最多跑一次’举措真正做到了为民解忧。”

截至今年4月,克拉玛依市已累计实现2490项事项办理“最多跑一次”,基本实现政务服务事项办理“最多跑一次”全覆盖,其中2283项事项可网上办理,网上可办率达91.7%。

随着城市智能化服务项目逐步完善,居民生活越来越便捷。5月11日,市民陈辉通过“西部智慧城市生活”微信公众号购买了燃气。陈辉感慨地说:“网上缴费真方便,坐在家里动动手指就能完成。”

克拉玛依市逐步开发“城易服务”,“西部智慧城市生活”等微信公众号、小程序和App,智慧民生应用得到全面推广,智能燃气系统实现用户网上缴费,“智慧物业”为业主打造全新服务体验,“互联网医院”开启克拉玛依市智慧医疗新篇章……通过应用新兴信息技术,克拉玛依市全面实现城市管理和和服务,生产制造以及市民生活的互联互通,近千项智慧应用及服务功能,为市民创造更加便捷、舒适、高效的生活方式。

克拉玛依市委副书记、市委政法委常务副书记张继昌说,治国安邦,重在基层,经过不懈努力和有效探索,克拉玛依市不断强化党组织的核心领导,紧扣政治的中心点,深化法治的着力点,选准德治的创新点,抓住自治的切入点,夯实智治的支撑点,汇聚形成“五治融合”强大合力,持续构建共建共治共享的基层社会治理格局,在推动党建引领基层社会治理现代化的进程中,走出了一条具有克拉玛依特色的基层“善治”之路。

克拉玛依科技赋能解锁『智治』密码

哈尔滨开展旅游投诉调解与仲裁衔接试点

本报讯 记者崔东凯 张冲 日前,按照司法部、文化和旅游部的工作部署,黑龙江省司法厅和省文旅厅共同商定建立旅游业纠纷仲裁解决机制,在哈尔滨市开展旅游投诉调解与仲裁衔接试点工作。从成立旅游投诉纠纷仲裁中心,建旅游仲裁员名册和旅游纠纷处理专家库、建立旅游纠纷人民调解组织三方面入手,共同维护旅游者及相关主体合法权益,营造良好的黑龙江旅游消费和投资环境。

记者从黑龙江省司法厅了解到,哈尔滨仲裁委员会和哈尔滨市文旅局共同成立“旅游投诉纠纷仲裁中心”,负责专门处理旅游投诉纠纷仲裁案件。选聘熟悉旅游法律制度,具有相关纠纷处理经验的专业人士担任仲裁员,制定旅游仲裁员名册。从在册仲裁员、旅游行业协会、旅游法律专家、旅游从业者、市场监管部门等队伍中选拔既有理论知识又有实务经验的专业人士,建立旅游投诉纠纷处理专家库,为调解与仲裁衔接机制提供专业咨询和研究等服务。充分发挥人民调解特有优势,在旅游管理部门和旅游景区建立人民调解组织,调解在旅游活动过程中,游客与旅游经营者、旅游辅助服务者之间因旅游服务、旅游合同引发的矛盾纠纷,以及其他可适用人民调解的旅游纠纷,把矛盾纠纷化解在发生地,化解在萌芽,切实维护游客和旅游经营者的合法权益。