锦南街道探索智慧社区治理模式

□ 本报记者 王春 文/图
□ 本报通讯员 吴攸

洗头理发摊位忙得不可开交,健康咨询的桌前排起长龙,大人孩子跟着健美操教学跳得不亦乐乎……这是浙江省杭州市临安区锦南街道党群服务中心里定期出现的场景。

2020年以来,锦南街道推出"10+X"志愿服务项目,集结红管家、橙心意、青动力等"七彩志愿服务队",以社区党群服务中心为平台,以固定服务日常态化的形式为居民提供义诊、义剪、磨刀、缝补等志愿服务项目,受到社区居民的一致好评。

锦南街道党工委副书记冯娅向《法治日报》记者介绍,社会治理体系中,基层是社会的单元细胞,也是感知社会需求最敏感的触角。近年来,锦南街道坚持党建引领基层治理体系建设,利用好党群服务中心、初心驿站、"天目暖蜂"驿站、矛调中心等阵地,发动各行各业共同参与,用接地气的治理"锦囊妙计",探索智慧城市社区治理新模式。

图为锦溪社区党员志愿者推广"e治理"小程序。

矛盾纠纷去矛调中心解决

锦南街道上畔村村民老周受同村老贾雇佣时,不慎从高处摔落致九级伤残,失去劳动能力。经街道矛调中心调解,老贾同意支付医疗费21.5万元,但对于伤残补偿金、误工费等存在争议。街道矛调中心向区法院"微法庭"工作办公室发出调解在线请求,法官陈艳菊了解情况后马上在线给出指导意见。经过法官的专业指导,调解员心中更有底气。调解员一方面给老周释明责任不全在老贾,主张费用也有法律计算标准;另方一面向老贾说明其有赔偿的义务。双方最终达成一致,老贾同意支付老周医疗费尾款及伤残补偿15万元,今后再无其他争议。

"矛调中心将公、检、法、司、纪委、信访等多部门资源有效整合,打造矛盾化解一站式受理中心,让调解更有专业性、规范性、针对性,也能提高政府公信力。"锦南司法所所长盛于峰说。"人民调解+司法确认"机制从根源上解决了调解协议的法律保障问题,为人民群众通过诉前调解化解矛盾消除了后顾之忧,也降低了诉讼成本,减少讼累。自矛调中心成立以来,成功调处案件12起。

居民说事阳光议事亭里聚

兰锦社区的水岸阳光小区现有车辆255辆,配套地下停车位仅126个,小区门口辅道两侧空位长期被沿街商铺占用,"停车难"一直困扰着小区业主。

2019年11月,锦南街道以兰锦社区水岸阳光小区为试点,创新打造"阳光议事亭"工作平台,将社区、业委会、业主代表和辖区社会组织中的党员集结起来,依托"临里红管家"党建联盟,形成社区共治、小区自治、楼栋善治的"三级协同"机制。由"阳光议事亭"牵头,召集小区党员、业主代表、商户代表、业委会和物业公司共同商议,最终通过在小区门口辅道一侧划定车位的方式增加停车位54个,将小区门口公共区块划定为电动车固定停放点。业主和商户车辆自觉有序停放,违规者将上"阳光议事亭"黑榜示众。目前,"停车难"问题有效缓解,小区周边环境整洁有序。

通过推行协同议事、民主决策、评议监督"三级循环"工作机制,真正做到小区居民"话有地方说,理有地方讲,事有地方办",有效打通城市基层治理"最后一米"。"三级循环"工作机制实施以来,锦南街道辖区内矛盾纠纷案件数量下降30%,信访率下降16%。

困难麻烦"e治理"来帮忙

锦南街道卦畈安置小区居民小章所在的卦畈安置小区有184户人家,保守估计电瓶车数量有200辆左右。由于缺少充电桩,一些居民直接从家里拉出插线板充电,有较大的消防安全隐患。小章将希望集中设置充电桩的"微心愿"通过"锦溪e治理"小程序发送到网上,当天就有工作人员联系她了解诉求。一个月之后,小区三个点位,总共30个充电桩安装完毕。

过去社区依靠网格走访,"敲百家门""走楼串巷"等传统沟通方式服务群众、化解矛盾,信息容易出现滞后性和不全面性,特别是经过新冠肺炎疫情防控后,更暴露出传统治理模式的短板。去年7月,锦溪社区致力于打造线上党群服务中心,提出以党建为引领,立足"智慧社区"基础优势,推进"互联网+社会治理"建设,创新推出"e治理"线上党群服务平台,打通数据壁垒,破解居民民声上行不畅、民生问题解决下行不及时等治理难点、痛点、堵点,有效提升社区治理现代化、信息化、智能化水平。

"e治理"微信小程序有随手拍、微心愿、微党建、微实事、微平安、微服务、微论坛和微公开等功能,居民可以通过小程序及时反映问题、说事、议事、评事,参与小区事务管理,提升居民自治和主人翁精神。

小区管理的一个关键问题就是小区公共收入财务问题。如何通过社区"监察联络站"提高对小区财务监督的可操作性?锦南街道纪工委牵头,要求每个小区的业委会和物业通过"e治理"小程序的"微公开"公开各自小区物业费收缴、经营性收入及物业维修基金使用情况。业主通过扫码,就能随时了解物业费使用情况、社区财务和小区公共资产收益和开支明细,以及共有资产出租、专项维修资金使用等事关全体业主切身利益的重大事项。这一阳光举措,化解了业主"看不到、管不到"的尴尬局面,有效提升基层纪检监督现代化、信息化、智能化水平,保障群众切身利益。

截至目前,"e治理"注册用户1425人,居民注册率达82%,办结开通天然气、安装充电桩等民生实事26件,发布公告通知56条,办理服务事项116件,办结率99.2%。

宁乡法治思维引领平安园区建设

□ 本报记者 阮占江 帅标
□ 本报通讯员 谭燎华

始终坚持发展安全两手齐抓,始终秉承"依法治园"理念,着眼体制机制的不断完善、风险防控水平的不断提升和企业群众平安质感的不断增强……近年来,湖南宁乡经开区始终坚持以排头兵的姿态,持续推进更高水平的平安园区建设,干在实处、走在前列,为园区高质量发展保驾护航,走出了一条以法治思维引领平安园区建设的新路子。

据悉,早在2006年,宁乡经开区就提出打造"和谐生态园、诚信安全区"的创建目标,一年连着一年,一届接着一届,持续把平安创建作为"一把手"工程,作为园区发展的重要课题来重点谋划、着力推进。在服务企业、兑现政策、履行合同等方面,宁乡经开区牢牢把握法律底线思维,坚持依法依规,坚持合同至上,极大提升了法治园区形象。

2020年,园区某综合开发项目与合作方因商务纠纷产生矛盾,发生摩擦,100多位权益受损群众多次上访、集访,造成较大的维稳压力。在区党工委、管委会的重点调度下,由区社会事业局牵头,会同公安、司法、信访和法律工作者等多方力量,采取劝导、协商,谈判、提供法律援助等方式,充分倾听群众诉求,积极争取群众信任,成功引导上访群众通过司法诉讼维权途径解决纠纷,不仅化解了园区重大信访隐患,还有效增进了党群、干群关系,在园区治理中起到良好的示范作用。

同时,园区经常开展"订单式与定制化"法治服务进社区、"要约式"法律培训讲座进企业等活动,重点宣传国家安全、反电诈、禁毒、安全生产、道路交通安全和职工权益维护等方面知识,不断提升企业职工和社区群众的法治意识和安全意识,在思想上进一步筑牢风险防范意识。

为积极践行"枫桥经验",园区立足属地实际,不断探索"群防群治、以防为主、防治结合"的基层治理模式,做到纠纷不出园、矛盾不上交,连续多年实现无群体性上访,无重大安全生产事故、无恶性刑事案件的"三无"目标,切实维护了企业和职工的合法权益,营造了园区稳定有序的发展环境。

园区以综治指挥中心为阵地,设立了片区警务室和为民服务中心,实行警企联点服务制,为企业提供"保姆式"警务服务。今年以来,园区治安案件发案率同比下降32%,破案率同比提升20%,查处率达到100%。

2020年11月11日,湖南省首家园区巡回法庭在宁乡经开区挂牌成立。巡回法庭以提前介入、及时受理、现场调解、快审快结的工作模式,为企业提供更为高效、便捷的法律服务。截至今年9月底,该法庭共受理案件526件,结案422件,为企业追回款项近亿元,并通过送法入企、定制宣讲等方式延伸服务,积极助力平安园区建设。

园区建立了企业禁毒工作站,实现企业人员零吸毒;防范打击"套路贷"、推进"反电诈",破获电信网络犯罪案件多起;整治违建、盗采砂石等乱象,城管、交通、消防、市监等重点安全指标持续好转,发展环境明显改善。

让园区更聪明、更智慧,是推进高水平平安园区建设的重要基础。近年来,宁乡经开区在平安园区基础建设和技术改进上持续加大投入,大数据综合调度指挥中心、环保指标联动检测预警系统、大气监测系统、能源监测系统……借助科技手段,发挥大数据力量,这些智慧平台为平安园区建设提供了强大的技术支持,不断巩固和提升了平安创建成果。根据《宁乡经开区智慧园区"十四五"发展规划》,园区将重点建设物联网综合管理平台、环境综合监测系统、"一码通行""一网通办"服务场景等,将为平安园区织牢一张智慧、高效、精细的社会治理之网。

"平安园区创建成果已成为优化营商环境的发展软实力。今后,宁乡经开区将以更坚定的决心、更有力的举措,努力建设更高水平的平安园区,助力园区在新阶段加快实现高质量发展。"宁乡经开区党工委书记、宁乡市委书记于新凡表示。

松陵派出所提升服务质效

本报讯 记者**罗莎莎** 通讯员**叶倩** 今年以来,江苏省苏州市公安局吴江分局松陵派出所以问题为导向鼎固革新,厚植法治松陵内涵,深耕法治文化建设。对内,通过出台《松陵派出所执法管理工作细则》《松陵派出所执法监督运行机制》等,厘清"任务清单、问题清单,反馈清单",压实执法监督责任。对外,在社区打造"鲈乡金盾""老乐文化驿站"等法治传播阵地,配备网格化服务管理团队,扩大法治宣传覆盖面,全面提升公安机关公信力以及群众法治意识。今年以来,该所案件办结率达到90%以上,办案周期缩短四成以上,案卷材料疏忽纰漏情形大幅减少,群众满意率95%以上。

上接第一版

今年3月,"三长共治"模式被纳入"市域社会治理现代化试点工作省级重点创新项目",并按照宣传发动、划分区域、优选"三长"、推动完善、建章立制等步骤,在广汉市全面铺开。目前,广汉市的"三长"人数,已经由高坪镇白里社区最初的117人,扩展到全市的4531人。

治安乱点 蝶变亮点

攀枝花市仁和区布德镇民政村回龙湾党支部书记李龙鹰,是邻近市州8个县1157名自发迁居群众中的一员。说起近年来基层社会治理成效时,他感慨万千:"如今,治安变好了,公路修到家门口,群众不仅不愁吃穿,还住上了好房子,养成了好风气,日子越过越红火。"

2002年以来,布德镇接纳了邻近市州8个县的自发迁居群众,集中安置在回龙湾片区。但因吸贩毒猖獗、治安问题层出不穷、社会秩序混乱等原因,这里成为一个治安乱点。为此,布德镇深度整合区级各部门资源,成立专项整治工作组、镇指挥部,将"单兵作战"转变为"抱团共治",坚持问题导向,紧盯乱象,找准病根,科学治理,探索出基层治理的"回龙湾样板"。

在环境治理方面,布德镇用汉语、少数民族语言,将"爱护环境卫生""不大操大办婚丧嫁娶事宜""坚决杜绝吸毒、贩毒"等村规民约张贴在醒目位置;召开群众会讨论通过回龙湾村规民约八条,作为监督村民日常行为的重要依据。

在社会治安方面,布德镇建成投用回龙湾小学禁毒教育微基地,提高全民禁毒意识;大力开展新生活运动、移风易俗等群众性精神文明创建活动,形成良好文明风尚……2021年以来,该镇刑事、治安案件均为零,连续3年没有外流贩毒。

此外,布德镇深入实施乡村振兴,明确了回龙湾上半山以种植花椒、核桃为主,下半山以种植芒果为主的产业发展思路,养殖户50户,实施农村人口技能培训,使得村民人均收入从2019年的12860元增长到了21000元。

通过基层社会治理,布德镇实现了人居环境、群众生活大变样,群众感恩意识、法律意识不断增强,干部履职尽责、干群关系融洽的良好局面。下一步,布德镇将以党建引领夯实乡村治理基石,真正发挥人民群众在乡村治理中的主体作用,携手构建美丽、生态、和谐、幸福新布德。

近日,河北省保定市建成5座禁毒主题公园,让市民在享受文化休闲的同时接受毒品预防教育。图为民警在禁毒主题公园向游园市民讲解禁毒知识。

本报记者 周宵鹏 本报通讯员 王鸿伟 摄

西宁推进人民法庭"枫桥经验"实践

上接第一版

服务基层社会治理

天下着雨,刘桂芳一行来到大通县青山乡贺家庄村村委会,将一份风险管控告知书递到村书记贺洪福手中。

刘桂芳是大通县法院城关法庭庭长。这是一起赘婿离婚案件,女方作为原告,曾两次起诉被告要求离婚,双方矛盾较为突出。"为妥善处理好本案,防止出现不稳定因素,我们发出告知书,请村委会配合做好相关管控工作。"贺洪福在送达回证上签了字,表示将配合法庭,继续做好相关工作,确保案件审理平稳有序。

"2016年至今,城关法庭受理婚姻家庭纠纷1287件,占受案总数44%,其中赘婿离婚案131件,由于这类案件双方矛盾大,极易出现民转刑。"刘桂芳说,城关法庭充分发挥村民调解委员会、妇委会、综治办、司法所及当地派出所的联动调解作用,妥善处理此类纠纷,并常态化向村委会、综治办及派出所下发管控通知书,建立联动机制,定期分析研判,防止不稳定事件发生。

"枫桥经验"精髓在于依靠社会力量,就地解决矛盾纠纷。西宁各法庭积极融入党委领导的基层治理体系,加强源头预防化解矛盾,与相关部门完善调解机制,聘任人民调解员参与调解,并加大案件调解力度,实现案结事了人和。

为切实推进基层社会治理,大通县法院系统梳理了人民法庭职能作用,出台推进市域治理现代化试点工作协作意向书,要求人民法庭加强与各乡镇、村社协调配合,推进矛盾纠纷多元化解。

大通县法院院长蒋清燕说,该县人民法庭大力开展"枫桥经验"实践,通过诉前、诉中调解方式,加强与村委会、镇综治办、司法局等部门联动调解,推动诉源治理,促进了矛盾纠纷多元化解。

服务群众高品质生活

今年8月26日中午12点多,按说已是休息时间,但考虑到张某某3人上班时间不好请假,城北区法院大堡子法庭利用"午间法庭",对这起房产继承纠纷案进行调解。

"我们辖区有西钢等大型企业,因上班时间多为三班倒,职工请假不方便;青藏高原农副产品集散中心的商户,生意忙碌走不开;案涉当事人还有不少是从外省来宁做生意的流动人员。法官办案中,经常遇到当事人在工作时间无法到庭,外省当事人来宁不方便或着急赶车等情况。"大堡子法庭庭长刘立说。

为此,当事人可以主动向法庭提出,法庭也会根据实际情况,选择中午或其他时间段开庭或调解,如果当事人无法到庭,可以网上开庭或者调解。今年以来,大堡子法庭午间立案91件,午间调解71件,预约立案179件,午间开庭39件,远程调解纠纷70余件。

随着经济社会快速发展,城北区法院受案量逐年攀升,2019年、2020年均突破万件,人案矛盾突出。为此,城北法院创新"枫桥经验"实践,将多元解纷机制建设摆在重要位置,在法院诉讼服务中心及两个派出法庭均设立诉调对接工作室,人民调解工作室。

"我们还推进'一站式'诉讼服务,打造现代化诉讼服务中心,充分运用8小时以外便民举措回应群众诉求。"城北区法院院长王鹏说,5年来,通过"假日法庭""午间法庭"办理案件1232件。

人民法庭是基层群众感受公平正义的第一触觉。西宁各法庭服务人民群众高品质生活需要,全面推进"一站式"建设,运用移动微法院等平台,让群众足不出户在"家门口"完成远程立案,应用微信或支付宝实现网上缴费,坚持巡回审判制度,为基层群众提供优质司法服务。不断创新方式,设立"午间法庭""假日法庭""田间法庭"等,最大限度地满足人民群众司法新需求。

针对案件当事人中外省务工人员较多、流动人口较大特点,湟中区法院多巴法庭依托智慧法院建设,切实减轻当事人诉累。多巴法庭庭长汪生伟介绍,今年85%以上案件通过网上立案,网上缴费比例占40%以上,利用微信送达案件200余件,微信调解案件100余件。

"湟中法院现有5个人民法庭,近年来,各人民法庭创新'枫桥经验'实践,加大司法便民服务力度,坚持巡回就地办案接近民众调处纠纷,坚持'调撤优先、调判结合'原则,融情于法、情法交融,法庭案件调解撤诉率84.69%,并且依托智慧法院建设切实减轻群众诉累,取得了良好成效。"湟中区法院院长徐卫国说。

莫旗"警企联动"应急演练

本报讯 近日,内蒙古自治区呼伦贝尔市莫力达瓦达斡尔族自治旗公安局反恐怖和特巡警大队与嫩江尼尔基水利水电有限责任公司联合开展反恐应急处置演练,以"恐怖分子"冲击水库发电厂的实训,并以最小作战单元为依托进行现场抓捕、疏散人群、封控现场等一系列实战模拟。反恐怖和特巡警大队负责人表示,将继续深入强化队伍的警务实战训练水平,通过常态化体能训练提升队伍实战技能,打造"敢亮第一剑"的公安特警铁军,向各类企业延伸拓宽协作领域,提高警企联动频率,为打造百姓放心的平安莫旗奠定坚实基础。 郭悦

法 互动话题

不退款只返"币"

近日,多位消费者反映,在多家网络平台遭遇无法正常退款的情况。即在消费未实现、消费者选择申请退款时,平台却以协议规定、已过期限、手机不支持等借口,以返"币"代替退款。

亟待依法规制

当前,对各网络平台虚拟代币的监管,只能参照2009年《关于加强网络游戏虚拟货币管理工作的通知》中对于网络游戏中虚拟货币的监管规定。但该项规定主要针对网络游戏,面对如今各网络平台日趋普遍的代币交易,有关立法机关应当及时调研,制定法律法规进行规制,以保护消费者合法权益。

重庆市第一中级人民法院 杨青烨

畅通维权渠道

部分网络平台各种套路层出不穷,缘于利益驱动、违法成本低、监管缺失。执法部门应加强对网络平台充值资金运行的监管,既要把好"买入关",也要把好"退还关",不可任凭平台为所欲为。要畅通投诉维权渠道,对类似霸王条款,坚决予以约谈、查处。

河北省魏县人民检察院 薛文涛

强化法律约束

表面看,以返"币"代替退款,似乎"钱款"仍然归属消费者。事实上,平台这种做法涉嫌侵犯消费者的知情权和自主选择权。这种违法行为必须严查!要强化法律法规和制度方面的硬约束,切实维护消费者合法利益和资金安全。

安徽省芜湖市公安局 张红

考虑公益诉讼

消费者维权成本高、维权难度大,在面对网络平台的"霸王条款"时显然处于弱势。检察机关公益诉讼职能应发挥积极作用,督促市场监管、消协等责任主体依法履职,及时介入调查,规范网络平台,营造良好的网络营商环境。

河北省邯郸市峰峰矿区人民检察院 贾建科

违反诚信原则

平台凭借其市场优势地位,对于消费者不退款只退还虚拟币,属于违反民法典规定的诚信原则的行为。因此,一方面,要加大民法典宣传力度,进行正向引导;另一方面,要加大惩治力度,维护消费者合法权益,进而对构建起法治社会起到积极推动作用。

广西壮族自治区司法厅 曹吉锋

□ 下期话题

推动校园反诈

近日,一项针对全国106所高校大学生的调查显示,10.09%的受访者曾掉进诈骗陷阱,31.25%的受访者曾遭遇过诈骗但没有上当,50.98%的受访者身边有人有被骗经历。

大学生等青年群体是接触电信网络设备技术、产品的主体人群,他们极易成为电信网络诈骗受害人。如何进一步推进校园反诈教育?来稿请投:fzrbsqb@126.com并标明互动话题栏目收。

黑龙江建立行政类信访事项终结制

□ 本报记者 崔东凯 张冲

提起黑龙江省虎林市王某,人人头疼。在两次签署"息访承诺书"的情况下,连续17年到省进京越级访、重复访,以乱收费、违反承包协议、保险公司拒赔和不服行政处罚等各种理由,四处投诉黑龙江某农业股份公司庆丰分公司,给公司带来巨大压力。日前,公司组织各方人员以模拟法庭方式召开联席会议提出终结认定意见,王某对此表示信服,彻底结束了多年上访的历史。

近年来,黑龙江省信访总量始终居高不下,重复信访问题突出,部分群众对基层行政部门出具的处理意见不认同,往往以同一事由到各级信访部门或政府职能部门反复信访,导致一些信访事项在程序内重复流转、重复办理,成为困扰信访工作的难点痛点问题。全省重访率连年高于全国平均水平。

如何有效破解这一信访难题,黑龙江省深入贯彻落实"三到位一处理"原则,深化信访工作制度改革,建立实施行政类信访事项终结退出机制,采取县级"三会认定"和市级"两会认定"以及对疑难复杂信访事项实行"倾听诉求、集中会诊、开出良方、精心梳理、事心双解"工作模式,着力促进三个转变,为切实解决群众信访问题探索了新路径。

促进"程序空转"向"实质办结"转变。在治理重复信访实践中,省信访局创新实行信访事项办理"七步工作流程",即针对重复信访事项,严格按照明确包案、固定诉求、依法处理、办理送达、第三方评查、审核确认、推进息访流程进行推进,大力促进三个转变。有效解决了一大批重复信访问题。

促进"终而不结"向"案结事了"转变。建立法律评查和党委政府会议集中决策定性程序,对信访诉求认定事实清楚、适用法律法规政策正确、程序合法、定性准确、处理恰当,经县级、市级、省级分类审查审核信访事项办理程序及实体无问题或瑕疵的,或者信访事项办理中存在的问题已经依法纠正、瑕疵已经妥善补正的,进行终结确认并退出信访程序。同时,做好教育帮扶、政策解释、心理疏导等工作,促使信访人息访。

促进"人要稳定"向"事心双解"转变。对重点疑难信访问题化解,在认真接待信访群众、耐心倾听群众诉求、反复沟通确认固定诉求的基础上,由省联席办搭建平台,邀请相关职能部门、属事属地单位和律师等有关人员,研究相关政策和法律依据,研判风险等级,确定化解路径,制定化解方案,对有理诉求坚决解决到位,一时解决不了的,制定分期计划,取得信访人理解。对无理诉求,开展政策解释、法律教育、心理辅导、情绪疏导等工作,达到解决问题和打开心结的双重效果。

本社社址:北京市朝阳区花家地甲一号 邮政编码:100102 电话中继线:84772288 广告许可证:京朝工商广登字20170106号 零售:每份壹元贰角 订阅电话:(010)84772800