



应急处突先赶到 服务群众在身边 海南儋州打造公安“铁骑”护航城市平安

□ 本报记者 邢东伟 翟小功

儋州市公安局“铁骑队”，一支专门为提升社会治安防控水平而诞生的队伍。他们中备勤、星夜巡逻，筑起一道守卫群众生命财产安全的铜墙铁壁。

今年以来，海南省儋州市公安局新一届党委结合队伍教育整顿、党史学习教育，以“我为群众办实事”实践活动为抓手，推进“路长制”勤务机制改革，打造公安“铁骑队”，有效打击路面各类违法犯罪。

筑牢城市“平安盾”

11月9日晚，儋州市公安局指挥中心接到报警，称那大城区某小区内有一名醉酒男子与他人发生纠纷，向周围群众大声叫骂并有过激行为。

接到指令，正在事发地点附近巡逻的“铁骑队”四组火速驰援，抵达现场后第一时间将周边群众疏散，并对醉酒男子进行安抚劝说。

然而，在酒精作用下，该男子情绪愈发激动，竟从一旁的厨房内拿出一把菜刀与铁骑队员对峙。“铁骑队”队员沉着应对，一边由带队民警稳定男子情绪，另一边安排其他队员

趁机夺刀。

在处置过程中，“夺刀”队员符为冠不顾左手划伤，迅速将嫌疑人控制。

7月13日正式成立的首支“铁骑队”，由32名特警、交警组成，既管交通又管治安，他们充分运用摩托车灵便、快速等特点，不仅加大街面见警率，提升出警效率，更提高管事率。

“成立‘铁骑队’是儋州市推进‘路长制’勤务机制改革，深入落实定点执勤、动中备勤、高峰勤务、武装联勤‘四项机制’和‘1、3、5’分钟快速反应工作机制的重要举措之一。”儋州市公安局副局长许青介绍，作为全市街面治安防控核心力量之一，“铁骑队”最主要的职责是按照指令对路面违法犯罪行为进行打击预防、快速就近处置街面突发案事件。

群众身边“守护神”

“松涛水渠（那大渡桥）有人准备跳河自杀，请快速前往处置！”11月12日，儋州市公安局接到紧急警情，一名女子因家庭矛盾，准备携孩子跳桥轻生。

仅仅不到两分钟，正在路面巡逻的4名“铁骑队”队员和儋州武警官兵及时抵达事发地点。

在现场，只见轻生女子一直哭泣，情绪激动，抱着幼童站在护栏边，情况十分危急。为稳住对方情绪，带队民警冯志峰主动与对方“闲聊”进行安慰。

民警耐心询问对方生活中遇到的难题，积极帮女子出谋划策。在“铁骑队”队员耐心劝导下，女子情绪慢慢稳定下来，周围的铁骑队员、武警官兵见状果断上前，将女子和幼童转移到安全地带。

儋州公安“铁骑队”屯兵街面，应对的是瞬息万变、错综复杂的突发事件。这当中既有必须重拳惩治的违法犯罪行为，也有需要给予关怀帮助的人间百态。作为一支百姓身边的队伍，“铁骑队”在群众需要帮助时能够第一时间来到身边，成为群众身边的“守护神”。

心系民生保平安

10月16日晚8时许，儋州市那大镇某小区一出租房内有人持刀行凶，一名女子受伤，情况危急。

此时，正在街面巡逻的“铁骑队”根据指令，快速反应，仅两分钟即赶至案发现场，迅速控制持刀行凶者，就地对受害人展开救治，并疏散围观群众。

成立4个多月来，“铁骑队”充分发挥摩托车巡逻作战单元“小、快、灵”优势，围绕那大城区主干道以及车站、市场等重点部位，进行全方位立体式巡控。在各类实战处突中，既是“屏障”也是“拳头”，将“快、准、稳”的队伍特色运用到各类案件处置中，及时消除各类安全隐患，迅速处置路街面各类警情。

截至目前，儋州市公安局“铁骑队”勇挑惩恶重担，处置各类警情4773起，其中参与抓捕、打击、处置各类违法犯罪行为124余起；维护城市秩序，处置交通违章行为、占道经营及其他不文明行为4196余起；聚力为民办事，调解群众纠纷302余起，及时处理群众求助141起。

据了解，儋州市公安局还将紧密联系城区各社区，充分发动社区力量，形成“铁骑队”巡大街，社区骨干力量巡背街小巷的局面，进一步清除治安盲点，全面提升群众的安全感和幸福感。

“当前，‘铁骑队’以实实在在的工作成效检验了‘有警接警、有贼抓贼、有堵疏堵，应急处突先赶到，服务群众在身边’的行动准则。”儋州市副市长、市公安局局长徐冰表示。

“一揽子”受理实现群众问题“兜底”解决

河南兰考县乡社情民意服务中心办民事解民忧

□ 本报记者 赵红旗

在河南省开封市兰考县社情民意服务中心，前来反映问题的群众每天都能见到县领导，县领导能够当场解决的，当场通知相关部门负责人前来解决，情况复杂的问题，限期向反映人答复。

11月25日，兰考县司法和信访局局长窦战勇在接受记者采访时介绍，县委县政府主动深化信访制度改革，创新成立社情民意服务中心，把各种渠道的群众反映综合起来受理和解决，既注重提高办事效率，又建立长效机制，扎实推进阳光信访、责任信访、法治信访建设，带着感情与责任为民解难、为党分忧、为县域社会治理体系和治理能力现代化

作出有益的探索与实践。

兰考县整合群众来访、12345民声热线、来信来电、网络投诉、人民建议征集中心、“兰考来看兰考”等访、电、网、信等多种群众诉求渠道，成立县乡两级社情民意服务中心，将群众问题一揽子受理，甄别后分类处理，让群众问题在社情民意服务中心有人接、有人管、有跟踪、能解决、有反馈，实现群众问题由“被动信访解决到主动源头落实”的观念转变。

过去，是群众找领导。如今，是领导坐班“等群众”。县乡两级社情民意服务中心实行领导坐班接待群众工作机制，在电子大屏、微信平台等媒体提前公布领导干部职责分工、接待时间，预约接待群众，咨询类问题立即解答，不能当场答复的，24小时内落实清楚主动

回复群众；建议类问题每天进行整理，及时报县委、县政府主要领导阅批，落实情况向群众反馈；诉求类问题交责任部门限期办理落实，向群众反馈办理结果。

为切实解决群众问题，县乡两级社情民意服务中心建立了接待台账、交办台账、督办台账、会议研判台账、进度台账，确保群众问题落实情况可找、能查。在具体运行中，一是实行“归口领导负责制”，原则上按照领导职责分工归口接待处理；二是实行谁接待、谁负责、谁协调、跨越分工，一追到底，明确办结时限，跟踪办出成效；三是实行“问责制”，对在规定时间内解决不到位、群众反映的新问题不能有效解决的，启动问责；四是实行“乡镇主要领导引领制”，乡镇（街道）主要领导带头

接待群众，引领班子成员主动解决群众问题；五是疑难问题“县主要领导约访制”，针对重大疑难复杂信访问题，分管县领导解决不了的由县主要领导约访、分析研判解决。

对群众反映的信访问题，县乡两级社情民意服务中心提前邀请律师介入，进行法理宣讲，以案释理，引导群众依法依规反映诉求，对经济困难群众反映的问题需通过法律途径解决的，提供“法律援助”，助力群众通过法律渠道解决问题，维护其合法权益。

开封市委常委、兰考县委书记李明俊说，社情民意服务中心自成立以来，已成为解决群众问题的“桥头堡”，一大批“钉子案”“骨头案”得以依法及时就地解决，切实担负起了“听民声、察民情、知民心、解民忧”的重要角色。



连日来，江西省分宜县公安局民警深入乡镇集市，开展“全民反诈 你我同行”主题宣传活动，向群众宣讲电信诈骗防范知识，揭露电信诈骗犯罪作案手法，让群众及时了解新发、高发电信诈骗手法，进一步提高群众的安全防范意识。

本报记者 黄辉 本报通讯员 黄小军 席方超 摄

青海峡涉毒人员就业安置率达95%

本报讯 记者申东 通讯员卜红卫 政府牵头搭建平台，拓宽安置渠道，宁夏青峡市将戒毒康复人员就业扶持工作纳入全市就业培训总体规划和年度计划，培训经费由财政统筹解决，使戒毒康复人员“零经费”学习。同时，推出优惠政策，鼓励12家企业带头积极参与戒毒康复人员就业帮扶工作。截至目前，全市就业安置率达到95%。

湖北嘉鱼打造戒毒人员再就业基地

本报讯 通讯员王霞 “我很珍惜现在的工作岗位，感谢金盛兰公司让我脱胎换骨，过上正常人的生活。”近日，正在湖北省嘉鱼县“戒毒人员再就业基地”打工的社区康复吸毒人员殷某发出肺腑之言。

今年6月，嘉鱼县禁毒办与湖北金盛兰冶金科技有限公司联合成立“戒毒人员再就业基地”，专门帮助表现良好且家庭困难的社区戒毒康复人员再就业。截至目前，该基地共接纳65名戒毒人员。

四川昭觉探索“十户联控”禁毒模式

本报讯 通讯员沙伍合 围绕“防反弹”目标，四川省昭觉县坚持依法治理与戒毒康复相结合，积极探索“十户联控”禁毒模式：即在禁毒防艾村规民约中加入“十户联保”内容，确定管控责任人，签订禁毒承诺书，形成相互制约、相互监督、共同防范，共同抵制以及问责模式。该县严格按照“一年防反弹、两年创示范、三年创净土”步骤，狠抓涉毒人员管控工作，将20个乡镇有吸毒前科人员根据153个村组、10个社区以每十户为一组落实管控，管控率达100%。

新疆青海社会矛盾疏导服务中心筑牢“心理健康屏障”

□ 本报记者 潘从武

□ 本报通讯员 刘是何 秦晓攀

“我真受不了你了，离婚吧！”11月12日，吾某向妻子阿某咆哮着。

吾某是新疆维吾尔自治区青河县青河镇居民，当天他与妻子因家庭矛盾闹到该县社会矛盾疏导服务中心，接待干部了解情况后，将他们引导至心理疏导室进行疏导并成功化解了矛盾。

原来，阿某今年初开始经常出汗，到医院就诊时，医生告诉她有可能得了更年期综合症，从此她给自己贴上了更年期综合症标签，见谁都说自己是更年期综合症，让大家都让着她，并在家里经常无故放火，导致原本和睦的家庭争吵不断。

在青河县社会矛盾疏导服务中心的心理疏导老师耐心疏导下，他们不仅找到了产生矛盾的根源，还当场消除了夫妻之间的隔阂，重归于好。

“经过心理疏导老师的疏导才知道，原来我根本没病！”阿某开心地说。

今年初，青河县整合多方力量，按照“你中有我、我中有你”工作思路，将“融合

而治”理念贯彻到心理服务、矛盾化解，信访工作各个层面、各个领域，建成青河县社会矛盾疏导服务中心，促进“融合而治”“互助而治”“由心而治”三治融合，加强对社会风险的源头治理、早期控制，切实提升社会心理服务水平和能力，促进各族干部群众身心健康。

“过去，调解、调处来访群众的一些诉求，需要把一些职能部门负责人请过来，或者把来访群众引导到相关部门去，效率低、过程繁琐，随着该服务中心的投入使用和多个部门入驻，让来访群众进一扇门，就能反映自己所有诉求，并能现场得到满意答复。”青河县信访局局长董美丽说。

据了解，今年8月初该服务中心建成投入使用以来，已受理各类矛盾纠纷358件，化解率达100%，提供心理疏导1100余人次。

“我是8月份报名的，11月20日就要考试了，拿上合格证又掌握了一门新的技能，除了工作之外还能利用这个技能为群众服务，我很期待。”青河县党委政法委干部高亚萍说。

在建设完善心理疏导服务阵地基础上，青河县把队伍建设作为一项管长远的

基础性工作持续推进，依托该服务中心实训基地平台，每年开展不少于100场次心理培训，共培训各级干部职工9000余人次。积极鼓励机关干部参加心理服务咨询培训，目前，已有322名干部正在参加中国科学院心理研究所网络培训，并在县乡村三级心理服务场所，相关重点单位设置专项实践岗位，已累计为全县6万余人次提供心理咨询、心理评估、心理疏导等服务。

“请大家看这张图，你们看到了什么？”11月20日，50余名护边员在该服务中心开展团辅活动，国家二级心理咨询师管淑华正在为参加冬季“大练兵、大比武”训练的护边员开展心理辅导，筑牢心理“健康屏障”。

该县还坚持人才培养本土化模式，将法官、律师、法律明白人、网格员等群体充实到心理服务队伍中，建立县乡村专业队伍、基层医护人员、兼职队伍、志愿者四支共322人的工作队伍，分层次开展专兼职人才培养、心理健康知识普及和重点对象筛查、全民心理体检等服务，准确掌握干部群众心理健康状况，及时发现、提前疏导和干预，切实预防由心理问题引发的信访矛盾等案件问题。目前，四支队伍已服务干部群众两万人次。

威海法院力推一站式多元解纷和诉讼服务体系建

□ 本报通讯员 李红军

为进一步满足人民群众日益增长的多元司法需求，山东省威海法院以诉讼服务中心转型升级为契机，加快推进一站式多元解纷和诉讼服务体系建设，让诉讼服务由事务性、辅助性、服务性工作向参与社会治理、实质解决纠纷和加快实现公平正义转变，不断增强人民群众司法获得感。

“这是我第一次打官司，对网上立案不熟，没想到工作人员全程帮我办了，太省事了！”威海文登法院诉讼服务中心里，一名当事人感慨道。

威海法院在2018年全面推行网上立案，如今已实现立案、缴退费、保全、调解、开庭、送达、执行等全流程网上办理。同时，为在禁毒防艾村规民约中加入“十户联保”内容，确定管控责任人，签订禁毒承诺书，形成相互制约、相互监督、共同防范，共同抵制以及问责模式。该县严格按照“一年防反弹、两年创示范、三年创净土”步骤，狠抓涉毒人员管控工作，将20个乡镇有吸毒前科人员根据153个村组、10个社区以每十户为一组落实管控，管控率达100%。

也必不可少。“今年我们向全社会庄严承诺，只要当事人有需求，诉讼服务中心线下全程提供‘肩并肩’‘代办式’服务。”威海中院立案庭负责人介绍，不会网上操作没关系，诉讼服务中心导诉人员就在旁边全程帮办代办。离法院路途远也没关系，可以就近选择法律服务庭跨区域立案，同样有人全程帮办代办。

在威海荣成社会治理服务中心人民调解室里，荣成法院法官高升正在同当事人电话落实签订调解协议事宜。今年以来，荣成法院诉讼服务中心和6个办案团队直接入驻荣成社会治理服务中心，与22家入驻职能部门有效衔接，为群众提供“一条龙”优质服务。在高升与相关职能部门、调解员共同努力下，经过6天反复沟通，一起标的额达1500万元的纠纷，最终画上圆满句号。

近年来，威海法院始终坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，依托升级后的诉讼服务中心，先后与金融、保险、住建、就业等35个重点行业领域主管部门、行业调解组织实现对接，构建起行业调解优先，法院诉讼断后的递进式矛盾纠纷化解机制。

“硬件”升级的同时，“软件”升级自然

“太高兴了，没想到不用打官司也把房证办了下来。”威海经区某小区业主吴某看着手里的房产证激动不已。在威海经区管委的统筹协调下，经区法院与住建部门协调联动，吴某等170户业主的逾期办证问题得到妥善解决。今年以来，诉前调解让威海法院房屋买卖、物业服务合同等案件量分别下降78%和631%。

不仅如此，多元解纷还有一支“轻骑兵”——驻院调解员+速裁团队，威海法院组建21个专业调解工作室和20个速裁团队，有机衔接“诉”与“非诉”，进一步调动起多元解纷的“加速度”。

今年以来，威海法院诉讼服务中心实质性化解纠纷占比达到92%，其中诉前调解成功1.5万件，超过90%的速裁案件15天内结案，95%以上的纠纷判例息诉。

此外，威海两级法院还积极开展“一周进社区”“法官进渔港”等法律“六进”及专题讨论活动，围绕民法典等发布普法短视频、典型案例，用接地气、润人心的方式向老百姓普及法律知识，法治信仰日渐深入人心，源头预防的社会治理基础日益稳固。

地方资讯

青海司法厅委托第三方评估政务服务能力

本报讯 记者徐鹏 青海省司法厅近日委托青海省科学技术信息研究所，以政务服务“申请人”和“旁观者”视角，对省厅机关政务服务能力进行了第三方全面评估。

此次开展政务服务能力第三方评估旨在全面、科学、客观地评价青海省司法厅行政审批、公共服务等政务服务“一网通办”“跨省通办”工作，广泛征集意见建议，进一步拓宽司法行政政务服务领域、创新服务方式，优化政务服务流程，提高服务效率。

评估范围包括青海政务服务网省司法厅网上服务窗口等17个政务服务事项、法网旗舰店法律服务咨询等15个服务事项。评估第三方从政务服务供给侧和用户需求侧两个维度，按照“以用户为中心”原则，以办事对象“获得感”为第一评价标

准，采用定量与定性相结合的分析方法，通过实时信息监测、用户测评调查等手段，重点围绕在线服务成效度、在线办理成熟度、服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度5个方面，建立共包含5项一级指标、17项二级指标、56项三级指标的评估指标体系，开展全面客观的评估。

同时，还选择与青海省情相近的甘肃、西北地区经济较发达的陕西、经济发达的浙江等省份，作为参照进行对比分析，以便更好地挖掘青海省司法厅政务服务的自身优势、查找自身不足，更好地明确发展方向，提升政务服务能力。

评估工作完成后，形成《青海省司法厅政务服务能力评估报告》，从评估概况、指标评估结果、用户测评结果、主要成效、存在问题和重点等5个方面对评估工作进行了综述。

大连检察院首次运用远程连线进行检察听证

本报讯 记者韩宇 通讯员杨茜萍 “今天的听证方式比较特别，新冠肺炎疫情防控期间，大连市检察院通过信息技术手段，既确保了参会人员健康和安全，又节省了司法资源，更依法及时有效保障了犯罪嫌疑人的合法权益，让人民群众感受到了检察温度和司法温暖……”近日，在参加辽宁省大连市检察院首次线上检察听证后，大连市人大代表孙强给予了高度评价。此案是《人民检察院羁押听证办法》公布后，大连市检察院运用网络远程连线技术，首次对羁押必要性审查案件进行线上检察听证。

为有效避免疫情传播风险、高质高效开展检察听证工作，经过前期精心准备，听证会通过网络远程连线方式，实现了检察人员、侦查人员、辩护人、听证员全程在线参会，并另设网络平台保障5位听证员在线独立讨论。听证会上，承办检察官在线向与会人员介绍了基本案情，告知了相关权利义务，充分听取

了辩护人提出的申请和理由，同侦查机关核实了相关情况，并向5位听证员征求了评析意见。

“检察听证是融法、理、情于一体，以可感、可触、可信的方式让人民群众真正、切实感受到公平正义的有效途径之一。疫情防控当前，开展线上检察听证，拓宽以网络远程连线听证为代表的检察服务供给渠道，既实现了疫情防控期间减少人员聚集的防疫要求，又能为人民群众提供更加高效、便捷的检察服务。”大连市检察院相关部门负责人表示。

为进一步做好疫情防控常态化形势下的检察工作，大连市检察院将着力加强对法律监督工作的技术支持和检察机关信息化、智能化建设，不断推进线上提审、线上开庭、线上检察听证常态化，加快网上刑事案件立案和一站式服务平台建设，全面提高新时代法律监督工作的能力和水平。

湖南洞口探索“背包调解”服务乡村法治建设

本报讯 记者阮占江 帅标 通讯员曹海平 针对地处雪峰山麓、人员散居的实际情况，湖南省洞口县探索出一套主动上门、背包服务、就地普法的“背包调解”工作法，变“坐等求助”为“靠前延伸”，切实打通调解为民“最后一公里”，先后涌现出全国模范调解员、全国模范司法所所长谢扬标等一批“背包调解员”先进典型，连续5年获评全省“平安县”，并荣获“法治信访进步奖”“七五普法先进县”等荣誉称号。

近年来，该县成立县级社会矛盾调处委员会，组建县矛盾纠纷调处中心，集中化公、检、法、司等部门全面参与，实现化解重大复杂疑难矛盾纠纷升级。同时，以县矛盾纠纷调处中心为统领，依托县内司法所成立乡镇（街道）调解委员会24个，规范建设村（社区）调委会364个，建立覆盖全县的村民小组网格员队伍，实现“县、乡、村、组”纵向到底。此外，积极

拓展调解领域，推动成立交通事故、婚姻家庭、劳动争议、医疗纠纷、山林纠纷、环境保护等6个行业性专业性调解委员会。

尤其今年，该县紧抓村（社区）两委换届契机，加快优化调解员队伍结构，聘请“五老”人员、贤达人士等担任调解员，优化充实142名专职、1537名兼职人员组成调解员队伍。

洞口还对“背包调解员”进行集中授课、研讨交流、实务培训，着力提升他们矛盾纠纷化解能力，同时培育以村“两委”班子成员、人民调解员、村民小组长等为重点的“法治带头人”600余名。

“背包调解员”在走村入户调解工作中，注重总结典型纠纷的普遍性问题，及时梳理归纳纠纷化解经验，不断充实普法资料包，全县400余名“背包调解员”进村入户，化解矛盾纠纷达839件。

江苏灌南信访“人民满意窗口”建设再升级

本报讯 通讯员汪洋 今年以来，江苏省连云港市灌南县坚持以机制建设为引领，以阵地建设为支撑，以矛盾化解为突破的信访“三步走”工作法，进一步推动“人民满意窗口”建设向基层延伸。目前，全县乡镇人民来访接待中心新建和改造“人民满意窗口”接近九成。

该县继续深化县委书记管信访、乡镇书记抓信访，村书记干信访“三级书记抓信访”格局。在基层一线中创新镇级领导定期接待、包村干部带案下访、村支两委坐班接待的三级领导干部接访“一站式”服务机制，变被动接访为主动约访，并全程跟踪信访事项化解程度。今年以来，镇级群众反映合理诉求化解率达81.2%。

根据新修订的《江苏省信访条例》，该县结合“人民满意窗口”建设要求，从软、

硬件方面大力推进乡镇人民来访接待中心建设提档升级，以百禄镇人民来访接待中心为“样板间”，以点带面，从机制建设、人员配备、硬件升级、经费保障、服务效能等方面在全县范围打造出一批既符合“人民满意窗口”创建标准又具有特色的镇级人民来访接待中心。

与此同时，该县结合党史学习教育“我为群众办实事”和“集中治理重复信访、化解信访积案”专项行动，以解决问题为突破口，以化解矛盾为落脚点，制定党政领导包案化解制度。今年以来，县级党政领导共接访121批170人次，接访下访办结率100%；化解国家信访局交办的第一批治理重复信访案件158件，已于今年9月初率先在全市实现全部报结，报结率100%、审核率100%、完成率94.3%。

吉林白山警方与多部门联手提升打击实效

本报讯 通讯员孙海洋 吉林省白山市公安局通过与多个行政主管部门联手，不断拓展线索来源，形成打击合力，提升打击实效：联合水利和农业农村部门开展“渔政亮剑”专项行动，抓获犯罪嫌疑人36人，破获非法捕捞案43起；联合市场监管、自然资源、生态环境

部门开展“昆仑2021”专项行动，抓获犯罪嫌疑人47人，破获食药环案59起；联合烟草部门开展“打击卷烟”专项行动，抓获犯罪嫌疑人9人，破获非法经营案15起；联合林业部门开展“守护野生动物”专项行动，抓获犯罪嫌疑人5人，破获非法狩猎案件6起。