

和谐之花在齐齐哈尔网格中绽放

□ 本报记者 崔凯凯 张冲
□ 本报通讯员 韩丙江 于淼

黑龙江省齐齐哈尔市铁锋区通东街道社区网格服务站,90%以上的问题都能在这里协商解决;克山县古城镇居民把“社管通”App智慧治理平台比作身边的“小灵通”,再小的事反映到平台上都有人管;龙沙区交警大队早晚通勤时段在校门前设立“护学岗”,20名交警每天护送5000余名师生出入平安……

2020年以来,齐齐哈尔市不断创新市域社会治理,在网格员发力、各部门合力、智慧添力、群众助力中化解矛盾纠纷4.8万件,并结合在全市范围内开展的“我为群众办实事”实践活动,解决群众身边的“急难愁盼”问题2.6万余件,群众幸福感明显提升。

“不管是线下治理还是线上服务,虽然时代、科技在变,但围绕群众需求改进工作、不断提升百姓幸福满意度的工作热忱永远不变。”齐齐哈尔市委政法委员会书记徐江说。

网格服务供给与群众需求精准对接

梅里斯区爱民社区网格员蒋淑霞每天都要定时定点巡查分管网格,垃圾桶侧翻、小区路灯损坏、楼道内堆放杂物……这些都在她的管理范围之内。在发现问题、处理问题的同时,她还将事项上传至社会治理网格化智能工作平台。

“网格员每天巡查走访负责的网格,处理发现的问题,到群众中倾听收集民声民怨,随时帮助居民解决困难,让网格员知道干什么、怎么干,这是齐齐哈尔市域社会治理的首要工作。”蒋淑霞说。

让每名网格员看得见、捡得起、化解得掉身边的“鸡毛蒜皮”小事,以细化责任的方式明确网格员的职责,让网格员知道干什么、怎么干,这是齐齐哈尔市域社会治理的首要工作。

为实现网格员服务供给与群众需求精准对接,市委政法委开展专题调研10余次,将“网片一体化”网格综合改革纳入年度重点改革任务和督察事项,成立了由市委常委、政法委书记任组长,市委组织部、市民政局相关领导任副组长,20个市直部门及企业相关负责人为成员的网格综合改革工作专班,制定出台《关于加强基层社会治理推行网格综合改革的实施意见》,理顺三级综治中心(网格化服务中心)及村(社区)便民服务站四级网格化工作架构,形成网格吹哨、包片报到、社区协调的“网片一体化”治理服务新机制。

将市域社会治理任务细化成项目指标,再分解到27家市级部门单位和各县(市)区,推进落实任务“清单化”;印发《关于加强和规范专属网格管理的实施意见》,从网格的事项清单、运行机制、监督考核等方面进行详细规定,让全市16000个基层网格在运行中有章可循。

部门联动合力为群众维权办实事

今年5月,甘南县兴十四镇一砂石场的运输车辆轧坏乡村公路和部分庄稼,附近村的百余村民集体向砂石场讨要说法,但双方各执一词,互不相让,事态一触即发。县非诉讼纠纷化解中心接到网格员反映的情况后,立即委派专职调解员刘立波前往现场进行调解。

老刘凭借人熟地熟的优势和多年的调解工作经验,耐心安抚现场人员的激愤情绪,又分别找村民代表、砂石场业主沟通,指出砂石场是引发矛盾存在过错的一方,并提出解决方案。经过老刘的秉公调处、耐心疏导,群众情绪逐渐平息下来,最终砂石场业主补偿受害农户128万元,农户的利益得到保护。

今年,市委政法委结合党史学习教育和政法队伍教育整顿,将矛盾纠纷集中排查化解作为“我为群众办实事”实践活动的具体举措全力推进。在市级和16个县(市)区全部建成非诉讼纠纷化解中心,充分发挥调解、仲裁、行政裁决、行政复议、公证等非诉讼方式化解社会矛盾的优势作用,相关部门同向发力,多调联动,构建起“一站式”调处模式、“一条龙”服务体系、“一体化”调解网络的工作格局。

疫情发生以来,40名律师组成市疫情防控法律咨询专家团,提出专业法律建议60余条,成功调解涉疫纠纷120余起,促进了特殊时期社会的和谐稳定;全市两级法院在诉讼服务中心设立各类非诉调解室,84家调解组织、134名调解员进驻两级法院调解平台,实现诉讼服务与调解服务无缝衔接,大大节约了群众的诉讼成本。

合力解决难事,认真办好小事。在推进市域社会治理过程中,为实时回应群众需求,公安、城管、市场监管等部门派员联合入驻市、县区、街镇三级综治中心,依托网格化职能工作平台建立

协作配合机制,做到了“大事全网联动、小事一格解决”。网格员对在网格排查中发现的群众诉求,问题隐患、矛盾纠纷等做到首接首办、即接即办、及时协调解决;处理不了的事项,通过平台及时向街镇、区县综治中心报告,中心按照职能分工向各部门分派任务,第一时间予以处理,形成了基层社会治理“大联动”工作格局。今年以来,通过网格为群众提供各种类咨询服务8万余次,解决实际问题1.5万余个。

科技助力共建平安鹤城和谐环境

“真没想到,昨天才反映楼前建筑垃圾随意堆放的问题,今天就清运干净了,社区和相关部门的办事效率高真高。”这是铁锋区东湖小区刘女士在“和为贵”手机App上的留言。

“和为贵”手机App是铁锋区自主研发的网格化服务终端,涵盖纠纷求助、问题投诉、法律咨询等12项模块功能,通过数据分析、数据画像方式“量体裁衣”处理方案,“一对一”为群众提供线上调解、专家答疑、心理疏导等服务,对群众需求及时给予解决和答复,并接受群众监督和评价。

“智治”是提升市域社会治理水平的关键。齐齐哈尔市聚焦即时防控,不断加强智慧安防小区建设,通过人工智能、物联网等设施与公安大数据分析平台进行系统融合,实现对社区治安要素的动态感知,为疫情期间精准防控和社区治安提供了有力保障,居民的安全感普遍增强。

为缓解道路交通压力,科学智能调配有车辆通行,齐齐哈尔市建立了全省首家交通信号配时中心,运用大数据分析平台,对道路信号灯实行有效控制,合理配时,优化交通管理,最大限度利用道路资源提升通行效率,攻克拥堵顽疾。

□ 本报记者 李光明

今年以来,安徽省合肥市公安局警令部情指中心结合政法队伍教育整顿,积极开展“我为群众办实事”实践活动,深入开展110接处警工作专项整治,围绕“接警服务有温度、科技赋能有新度、打击犯罪有速度、依法执勤有维度、问题整改有力度、舆情监督有广度”等接处警工作开展“六维度”专项攻坚,着力构建“情报预警灵敏精准、指挥调度权威顺畅、勤务运行高效联动、舆情导控快速有效、督导督办全程跟进”的情指勤舆督一体化运行警务中枢。

接处警总体提速三十五秒的背后

合肥市公安局“六维度”专项攻坚提升警务效能

“科技、和氣、专业、规范”是人们对合肥市公安局110接警员的总体印象。作为公安机关受理群众报警的“直接窗口”和“总服务台”,合肥市公安局警令部情指中心始终将文明、优质、高效的接警作为110接警员教育、培养接警员的“第一颗纽扣”。

从规范接警员文明用语抓起,合肥市公安局警令部情指中心要求接警员面对群众的不解和责难要沉得住气、耐得住性、管得住嘴,耐心解释,赢得理解。结合政法队伍教育整顿,开展教育培训,并对辅警队伍中存在的问题有针对性地行为规范。为提升接处警效率,合肥市公安局警令部情指中心在情指勤舆督一体化机制下,进一步优化指挥体系,建强二、三级情指中心,用“云”信息化手段和工作平台将指挥工作各流程串联起来,做到秒级响应、无缝对接、随时合成、跟进跟踪、限时反馈,实现人员集成、手段集成、信息共享。同时,在科技赋能上不断创新,将智能语音技术创新融入可视化指挥系统,使地图操作更加快捷准确;依靠智能AI系统自动对可调派的警力规划路径,计算出最优到达方案;基于语音调度的智能指挥,实现了警务资源全掌握,警情处置调度整体效率提升20%。

专项活动期间,全市接处警总体提速35秒,接处警工作评警满意度达98.32%。

打击犯罪有速度 依法执勤有维度

近年来,合肥市公安局坚持“情报主导,突出重点,立体布防,整体联动”原则,推行“网格化布警,一体化巡处、扁平化指挥,规范化处警”动态巡防机制,最大限度屯警街面,快速反应,显性用警,震慑犯罪,不断提升群众安全感、满意度。

合肥市构建了大巡防体系,依托58个主城区派出所、125个巡控网格为基础,以64个综合警务站、95个地铁警务室为支点,科学设置166个快反圈、95个地铁快反单元,大大强化了社会面巡逻防控和应急处突工作,建立数据化“立体沙盘”,推深做实“135”快反机制,网格布警,细化“一点一图一表一方案”,整合特(巡)警、交警(铁骑),派出所等街面警力,完善公安武警、特警交警、属地轨道联动机制,推深做实警务站实体化运行,巡控车驻站,高峰轮巡和机关支援一线等勤务,尝试“交巡合一、交所合一”模式,推行重大警情“双先”机制,最大限度提升警务效能。

合肥市公安局警令部情指中心还制定细化接处警工作规范,先后制定10余份规范性文件 and 提醒,让基层出警民警、辅警有法可依,有规可循,从源头上解决执法规范化问题,针对执法不规范、不作为、乱作为以及过度执法、机械执法等执法突出问题,开展专项检查,确保制度规范落地见效。

问题整改有力度 舆情监督有广度

每月开展一次集中测警,查警容风纪,查出警速度、查装备携带,查文明用语,查处置措施;重大警情110指令下达后,指挥大厅视频巡查岗位,第一时间记录出警单位车辆位置和出发时间;根据市公安局12389受理的群众投诉、短信评警不满意回复、民意中心回访,“五个必须”执行情况等,深度挖掘民警在接处警过程中存在的不规范、不及时问题;

合肥市公安局警令部情指中心大力整治接处警工作中存在的态度不好、速度不快、温度不够和规范化不强等顽疾顽症,切实解决影响群众安全感和满意度的接处警问题。

110接警体量大,难免会出现舆情,合肥市公安局牢固树立“舆情就是警情”理念,认真对待新闻媒体、网络上出现的各类舆情,及时加以处置。此外,加强与新闻媒体的沟通交流,把媒体监督和群众反馈作为发现问题、改进不足、推动工作的渠道,拓展舆情处置的广度,合力提升人民群众的安全感和满意度。

广德杨滩镇村民议事激活乡村治理

本报讯 通讯员刘茹 龚晨曦 近年来,安徽省广德市杨滩镇推行“党建引领三治融合”,积极进行“枫桥经验”本地化探索,坚持把民主议事作为基层治理的基础,将“村民议事”与“三治融合”相结合,做实做强“村民议事点”平台,不断提升乡村治理水平,连续多年成为信访“三无”乡镇。杨滩镇各个村结合自身实际建立了“书记工作室”“老王调解室”“桐河义警”等村民议事点,通过这些村民议事平台,共同评议商量,小事不出组,大事不出村,基本能解决各类问题,成为疏通民意意愿、畅通村民参与村事管理的重要渠道。目前,“村民议事点”不再只是村里调解纠纷、化解邻里矛盾的场所和机构,更成为推动村级民主、实现村民自治的场所。

崇左构建边境特色市域社会治理现代化新模式

边境疫情防控“铁桶”效应凸显

□ 本报记者 马艳 本报通讯员 孙如静

日前,一男子因隐瞒病情入境致488人被隔离获刑2年、罚款20万元的新闻登上热搜。这是广西崇左首例妨害国境卫生检疫案件。新冠肺炎疫情发生以来,与越南接壤,有着533公里陆地边境线的崇左市顶住巨大防控压力,以构建边境特色市域社会治理现代化新模式为目标,以防范化解基层社会治理重大风险为突破口,及时研判疫情,主动掌握风险,明确防控方向,严格防控措施,坚决阻断境外疫情输入风险,形成了思想不松懈、力度不减弱、阵地不失控、国门不破防的疫情防控“铁桶”效应。

“五治”手段 有效破解市域社会治理难题

随着疫情在全球蔓延,作为边境城市,崇左面临的境外疫情防控压力极大。如何确保境外疫情不通过该市“外溢”和扩散,是崇左面临的巨大难题。

为破解这一难题,崇左市以市域社会治理现代化试点为契机,综合运用“党员先锋队一线抗疫”的政治手段、“高压严打走私、偷越国(边)境”的法治手段、“对妨碍疫情防控人员实施联合惩戒”的德治手段以及“组建边境护村队开展防疫巡逻”的自治手段、“自用边境电子设备进行网上巡逻”的智治手段,高效开展境外疫情防控工作,阻止境外疫情向本土疫情转化。

凭祥市友谊镇卡凤村渠历屯村民何福南是边境防控力量中的一员。“不让进中国来!”边境线上,高山密林里,何福南加入护村联防队,严防死守堵住偷渡客的脚步。

为加强边境防控,崇左市建立“一线巡防、二线查缉、三线堵截”的边境防控体系,落实“人防、物防、技防”措施,严厉打击偷渡和走私等涉边违法犯罪。

“守边很艰苦,但我们还是要尽职尽责。我们的身后就是家園、人民,我们不干谁干,我们不守谁守!”友谊镇1091界碑防控点守边人陆宏斌的感慨,道出了众多党员的心声。

党员干部顶上,当好防控“主心骨”,崇左市把加强党的全面领导落实到边境疫情防控工作全过程,集中力量和资源守好国门第一道防线,在4个边境县(市)防控封控点一线建立临时党支部152个,发挥县乡党委统筹协调作用,安排189个县直单位与164个边境村屯党组织结对联防,以临时党支部为“压舱石”,整合发挥县乡村屯四级党组织力量,切实建立起边境疫情防控“一线”红色阵地。

在“政治+法治+德治+自治+智治”境外疫情防控机制的保障下,在各非边境县(区)的积极参与下,崇左市消除了一个又一个风险隐患。

织密网格 筑牢防范疫情输入稳固防线

4月30日,4名在国外感染病毒人员从友谊关口岸入境,由于提前掌握情况,崇左市第一时间采取隔离措施,避免了交叉感染的发生。

为切实发挥网格化服务管理在疫情防控工作中的“底座”作用,崇左市在50个抵边村屯组建了以网格员为组长的50支护村队,组织603名群众全天候巡防,控实抵边村屯;在102个非抵边村屯、3个乡镇,按照巡防管控原则,落实网格化、地毯式管理。

全市重点落实警示教育宣传,边境村屯夜间管理、干部包村、专业流调等10条针对性措施和涉边违法犯罪“十一个一律”惩戒措施,4个边境县(市)15个边境乡镇111个边境村屯做到全民动员、人人参与境外疫情防控,营造严防偷渡、走私、破坏国(边)境防护设施等违法犯罪氛围。

今年以来,崇左市共办理妨害国(边)境管理刑事案件252起,打掉偷渡团伙56个,端掉窝点102个,查处非法雇佣“三非”人员的工厂企业37家,抓获犯罪嫌疑人836人。

乡呼县应 实现基层社会治理高效联动

为防范化解基层社会治理重大风险,崇左市创新推行“乡呼县应”“村呼乡应”工作机制,实现村屯、乡镇、县(市)区)高效联动。

凭祥市上石镇在镇综治中心设立“乡呼县应、上下联动”综合治理服务站,并在9个村(社区)设立综合治理服务点,由镇党委书记、村党支部书记分别担任站、点负责人。全镇各村屯的微信群全部迁移至企业微信群,呼叫、上报、转办都在企业微信群内办理,并将流转、交办、办结、反馈等各个环节纳入年终平安建设专项绩效考核和综治考评。

推行“乡呼县应”“村呼乡应”工作机制以来,上石镇共受理安全隐患排查、小区管理、疫情防控、街面秩序维护、矛盾纠纷调解及乡村振兴相关事项128项,目前已办结127项,办结率99.2%。

崇左市委常委、政法委书记农化介绍说,崇左市正在以坐不住的紧迫感、慢不得的危机感全力以赴推进市域社会治理现代化试点各项工作,积极探索体现善治规律、适合自身特点的崇左市社会治理路径。

坪山法院构建“四式”诉源治理机制

推进物业服务纠纷源头治理“不出社区”

□ 本报记者 唐荣
□ 本报见习记者 李文茜
□ 本报通讯员 刘斌 陈琼敏

近年来,物业服务纠纷呈现群体化、矛盾易激化的特点。广东省深圳市坪山区人民法院通过构建“四式”解纷机制推动化解该类纠纷,有力推进物业服务纠纷源头治理,助力营造和谐、舒适、优美的安居环境,不断提高人民群众的获得感、幸福感和安全感。

构建“漏斗式”纠纷过滤体系,实现纠纷多元化化解。坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,对于诉至法院的案件一律导入深圳法院融平台,将案件委派给人民调解员进行调解,调解员通过一对一联系业主,耐心释法答疑促进案件调解。对于诉前调解协议及时予以司法确认,赋予调解结果的司法终局性和权威性。对于经调解及通过社区联系后仍然无法化解的案件,及时转立案适用小额诉讼程序审理,采用“社区工作人员+网格员+法院工作人员”夜间上门送达法律文书的方式,将调解贯穿全程,通过耐心释法明理引导涉案当事人继续达成调解协议。

构建“聚力式”部门联动机制,妥善化解批量纠纷。探索建立“党委领导+司法推动+各方参与”诉源治理联动机制,主动对接社区所在的街道办、综治办等部门,寻求相关部门在信息及管理上的支持,共同探索解决批量物业纠纷的方法,形成苗头预警、部门联动、多方借力、源头化解的

多元解纷大格局,切实把风险防范在源头,把矛盾化解在基层。

构建“靶向式”类案治理机制,提高行业综治水平。不定期通报物业服务纠纷审判工作情况,充分发挥典型案例在矛盾纠纷化解中的引领作用,及时让社会各界了解物业行业的发展变化、业主需求以及物业纠纷的矛盾特点,促使物业公司提升与业主的和谐度。针对案件审理中发现的物业服务共性问题,及时调查研究,建言献策,建议加强物业监管,明确行业标准,厘定市场秩序等,助力相关部门提高对物业公司的管理水平。

构建“点单式”司法服务模式,促进源头预防纠纷。深化“一社区一联系法官”工作机制,不断完善法院与社区的沟通联络,加强法官宣讲与解纷指导,着力解决影响社区和谐稳定的源头性、基础性等问题,积极探索物业物业服务领域综合治理、矛盾纠纷多元化化解新模式,打通司法服务的“最后一公里”,让社区群众享受到零距离、低成本、便捷式、高效率的司法服务,加大物业服务纠纷庭审直播力度,邀请社区工作人员、网格员、物业及业主代表等现场观摩庭审,起到“处理一案,教育一片”的作用。同时进社区开展法治讲座,帮助物业公司 and 业主掌握物业管理相关法律知识,增进相互理解,构建和谐物业关系。

据统计,2019年至2021年9月,坪山法院共受理物业服务纠纷类诉前调解案件638件,诉前调解成功率47%,共审结此类案件287件,调撤率81%。

新疆洛浦市域社会治理工作站效果显现

以“治”促规范以“服”促提升

□ 本报记者 潘从武 本报通讯员 王晨

11月2日是新疆维吾尔自治区洛浦县山普鲁镇的“巴扎日”。当天,该镇的安康集贸市场热闹有序,服装区、干果区、烧烤区分类设置,街面整洁卫生。

在市场入口附近的停车场内,山普鲁镇市域社会治理工作站成员麦提玉苏普+麦提图尔荪引导群众将交通工具停放在指定区域。

“新建的停车场能停放320辆非机动车,电瓶车、三轮车都有专用停车位,停车方便了,逛巴扎的人更多了。”麦提玉苏普说。

而在半年前,市场及周边街道还是另一番模样。乃比·阿布杜艾尼在市场对面开摩托车维修店,他告诉(法治日报)记者,过去,附近车辆乱停放,周围环境卫生也不到位,改变源于山普鲁镇市域社会治理工作站的成立。

今年6月,山普鲁镇以提升街面形象、优化街面环境、建立长效机制为目标,以治理“脏乱差”为重点,将社会治理的触角延伸至基层末梢,成立了镇市域社会治理工作站,由镇党委副书记、政法委员任站长,市域社会治理办公室干部为副站长,全面做好辖区巴扎、街面环境治理工作。

辖区“巴扎日”人流量大,针对逛巴扎的群众没地方停车、商户缺乏自我管理能等问题,镇市域社会治理工作站专门设立巴扎非机动车停车场,并安排工作人员引导管

理,解决了群众停车难的问题。同时,工作人员不定时在巴扎及周边商业区走访,向商户开展法治宣传,引导商户规范有序经营,自觉抵制占道经营,店外出摊经营等不文明行为。

山普鲁镇辖区共有400余家商户,市域社会治理工作站除主动“问诊”街面环境乱象,还引导辖区商户广泛参与,发挥自治力量。

以“治”促规范,以“服”促提升。工作人员定期督促包联商户落实包卫生、包秩序、包绿化“三包”责任,担任平安志愿者的商户主动承担起小组长职责,监督周边商户自觉打扫卫生、清理小广告,杜绝违规占道经营,及时解决组内商户的各类困难诉求,不能解决的及时上报市域社会治理工作站,由包联工作人员协调解决。

和田故乡信息技术有限公司负责人阿卜力米提·阿力是辖区平安志愿者,他的店铺里有打印机,经常免费为周边商户打印疫情防控、经营提示宣传单。新鲜味蛋糕店店主左日古丽·图尔荪巴柯家里有老人孩子要照顾,有时顾不上去店里,旁边爱心超市的店主曾会明总会主动帮她打扫卫生,确保她家店铺不营业的时候,门前也一样干净整洁。

“巴扎、街面整治工作是山普鲁镇探索创新社会治理的一个缩影。今后,我们要充分发挥市域社会治理工作站的作用,让辖区各类难题治理更有序、更温情,守护好山普鲁镇的‘人间烟火气’。”山普鲁镇党委副书记、政法委员、市域社会治理工作站站长周军说。

