



裕华街道“12字工作法”促安居乐业

□ 本报记者 周青鹏 文/图
□ 本报通讯员 胡东岳 刘红

在河北省霸州市裕华街道办事处有一支“能人团队”，他们中有老干部、退役军人、人民调解员，调解纠纷、普及法律、宣传政策，这支队伍发挥优势直接参与基层治理，有力助推社会治理升级。

裕华街道办事处位于霸州主城区，是全市的行政商业中心，辖14个社区，总面积22.59平方公里，总人口14.62万人。该街道辖区流动人口众多，各类矛盾纠纷复杂，如何加强基层社会治理，始终是摆在办事处面前的头等大事。

“筑平安勇担当，促发展做贡献”主题实践活动开展以来，该办事处探索推行“12字工作法”，组织广大党员干部“动起来、串起来、串起来、干起来”，开辟了以稳定促发展，以发展保稳定的基层社会治理新局面。

全员上阵“动起来”

裕华街道办事处全体党员干部用脚步丈量民情，走进辖区大街小巷、边边角角，在实地走访中走出新风貌，把社区大小事务都装进眼里、脑子里、心里。

该办事处以党支部书记为表率，带领广大党员干部深入一线，每天到街道、企业工地、老旧小区走一走，及时发现和掌握辖区工作存在的突出问题和薄弱环节，收集第一手材料，为科学正确决策提供准确依据。

裕华街道办事处充分发挥网格化管理作用，把全体班子成员、机关中层管理人员、党员以及社区工作人员、社区党员、志愿者、单元长、楼长等4818人纳



图为裕华街道办事处河西社区人民调解员(中)在居民家里调解矛盾。

入网格，各级网格员对环境卫生、市容秩序、扬尘污染等方面管理情况日常巡查，第一时间发现问题、解决问题，实现在网格中走、事在网格中做。

分层分类“串起来”

作为深化“我为群众办实事”实践活动的具体体现，裕华街道办事处充分发挥五级管理体系作用，由包村领导到基层网格员，带着政策、带着问题、带着感情走家串户，深入了解百姓的迫切需要，在“串门”中宣传政策法规，解决实际问题，拉近干群关系。

对辖区内群众情况，办事处相关人员进行充分摸底，梳理出低保户、残疾人、独居老人、社区矫正人员等重点群众家庭，了解大家的需求。入户中，对于

发现的群众急难愁盼，都予以妥善解决，能够当场解决的问题当场解决，不能当场解决的做好记录、跟进解决，全力将各种不稳定因素化解在萌芽。

裕华街道办事处准确掌握群众的生产、生活情况，解决居民的疑难问题，熟悉网格内困难人群的生活细节，将居民忧愁冷暖挂心上，让大家话有地方讲、事有地方办，让困难群体也能安居乐业。

能人团队“说起来”

裕华街道办事处充分挖掘辖区优势资源组成“能人团队”参与基层治理，进行调解纠纷、普及法律、宣传政策等工作，当好矛盾调解员、法治引导员和政策宣传员，让社区更和谐。

打防一体化让居民更享安宁

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 郭建岭

“第一警组，收到请回答！请就近赶到沁河路与秦岭路交叉口东北侧……”收到，两分钟之内到达指定地点。1月2日，在河南省郑州市公安局中原分局航海西路派出所综合指挥室，带班的派出所教导员石林紧盯指挥屏查看民警接处警实况。

这是中原分局创建“零上访、零事故、零案件”社区活动的一个缩影。分局政委孔安向《法治日报》记者介绍：“接处警快速反应对派出所来说，既是实战练兵的有效方式，又是让人民群众获得安全感、最佳途径。必须全力打造派出所‘召之即来，来之能战，战之必胜’的指挥系统。”

中原分局党委强力推进派出所综合指挥室高效运转机制建设，整合情报收集研判、警务指挥调度、指令签收反馈、视频监控巡查、信息统计报送、后勤综合保障等职能，配备了视频专网、高清监控显示屏、手持电台等硬件基础设施，通过科学调度、集中指挥，实现派出所内部“情报、指挥、勤务、舆情”合成作战一体化建设。

“我们通过建立每日情报研判例会制度，认真落实分局党委‘今日事今日毕，不给明天留问题’的工作要求，对警情、社情、政情和矛盾纠纷、重点人员管控进行日报、周研判、月总结，同时加强研判预警和结果运用，坚持警力跟着警情走，探头围绕发案转，提高了打防的针对性、实效性、精准性。”石林说。

派出所指挥有力，处置高效的警务运行机制，筑牢了立体防控体系的根基。中原分局社区民警定期邀请辖区企事业单位、社区居民针对社区安全问题召开警民恳谈会，共同参与社区治理，有效提升了群众获得感、幸福感、安全感。2021年，中原区村居矛盾纠纷调解站建成率达100%，累计排查化解矛盾纠纷2万余起，集中化解了17起疑难信访案件，确保平安不出事、矛盾不上交、服务不缺位，中原分局被命名为“全省公安信访攻坚化解工作先进集体”。

“派出所基层基础工作的加强，实现了精准防范，精准打击，什么案件突出就打击什么，然后结合打击情况找准案发原因，采取防范措施，预防类似案件的发生，让辖区群众更安宁。”兼任社区民警的绿东村派出所副所长皇甫深感慨道。

中原分局各派出所人防技防物防打防并举，密织打防体系，筑牢打防屏障，让犯罪分子无处遁形。进入冬季以来，中原区侵财类案件环比下降41.86%，同比下降32.95%，初步实现了“更快破案、更多破小案、更好控发案”的目标。

□ 本报记者 战海峰 文/图
□ 本报通讯员 刘雪秋

修理公共护栏由谁出？乱堆乱放的垃圾谁来清理？邻里矛盾又该找哪位热心肠？如今，困扰重庆市綦江区古南街道沱湾社区华上新天小区561户单体楼栋居民多年的问题终于有了答案。

库尔勒南湖社区讲理有地方



□ 本报记者 潘从武 文/图
□ 本报通讯员 古雪丽 吕晶

一根临时电缆使用了10年，问题频出，群众诉求久拖不决。得益于南湖社区探索推行的“三单一制”工作法，问题得到彻底解决。这件事，新疆维吾尔自治区库尔勒市委机构编制委员会办公室驻库尔勒市新城街道南湖社区“访惠聚”工作队队长、第一书记田磊一直记忆犹新。

近年来，南湖社区从多元共治发力，推进警社联动、警企联动、警城联动等多方联动调解机制，建强调解队伍，打造调解品牌，探索解决机制，实现群众话有地方说，理有地方讲，苦有地方诉，事有人去做的目标，推动新时代“枫桥经验”在南湖社区落地。

2019年以来，南湖社区推行“三单一制”工作法，即需求清单、任务清单、责任清单和提醒谈话制度。这一贯穿群众困难诉求和矛盾纠纷收集、转派、解决全过程的工作方法，极大提升了社区综合治理能力，基本实现把矛盾纠纷化解在基层。

社区工作人员将收集的矛盾纠纷和群众诉求，根据职责分工和复杂难易程度建立需求清单，借助“街道吹哨，部门报到”工作机制，以任务清单的形式推送至辖区各单位，由警务室、社区和司法力量包联，按照各司其职、资源互补的原则，落实责任清单，限时解决。

2021年8月，南湖社区警务室警长王华生在走访中了解到，亲水湾小区51号高层交付业主入住已10年，但一直使用临时电缆，且频繁出现问题，



图① 警务室民警和社区工作人员一起向社区居民征求社情民意。

图② 南湖社区警务室警长王华生(左一)和社区人民调解员刘太印(左二)在调解一起纠纷。

时至今年8月22日彻底瘫痪无法修复，200多户居民用电问题无法解决。

社区将群众诉求录入综治平台，诉求流转至库尔勒市住房和城乡建设局、国家电网巴州分公司城区供电中心石化大道供电所，督促两家单位整改；为解决停电给居民生活带来的不便，警务室协调51号高层旁的酒店临时解决居民用电、用电问题；联系物业，与开发商沟通购买电缆。

警务室警长和社区第一书记亲自盯办，当天该小区就顺利通电。后经行业主管部门努力，最终更换电缆。

南湖社区充分发挥社区干部和民警贴近群众的优势，将干部入户走访和“百万警进千万家”有机结合，第一时间发现和调处小微纠纷，确保群众满意。

工作人员和民警数量有限，社区就引入更多社会资源，与辖区各单位联动，依托社区警务室组建多元化矛盾调处队伍，有力推动社会治理和服务重心下移。律师、法官、社区司法专干、警务室站长、热心群众等纷纷加入这支队伍，发挥各自优势，确保矛盾不堆积，实现司法调解、人民调解、行政调解效用最大化。

綦江老旧小区凡事有人牵头



“家长里短就找单元长，楼栋公共设施建设就找楼组长，要想向社区反映事情还得找网格员，网格员……”华上新天小区居民张华说，小区自治模式开启后，华上新天小区才真正成为名副其实的老旧小区。

去年，华上新天小区发生很大变化。“疫情防控期间，街道针对单体楼栋实行分片封闭式管理，封闭管理解除后，街道立即在华上新天小区试点推行‘单体变连体，连体变小区’创新管理模式。”沱湾社区党总支书记纪绍军说。

在街道和社区的帮助带领下，华上新天小区安装了新围栏，封闭了3个临时出入口，在主要出入口安装门禁系统，切实将单体楼连体为一个整体，并成立临时业主委员会，形成了“网格长+网格员+楼组长+单元长”组织体系。

同时，沱湾社区还在华上新天小区建立了红色驿站，进一步健全“社区干部轮班、楼组长单元长值班”机制，确保居民有事找得到人、大事小事有人管。

“快点，我们家老头要打我，你帮我劝一劝。”3栋楼组长张俊在收到居民袁应华的求助后，立即赶往袁应华家了解情况，在得知老两口为了下水道污水倒流请不清人清掏一事产生分歧时，张俊二话没说卷起衣袖便开始帮忙清理，并妥善解决了污水倒流问题。

该办事处辖区内每个社区都组建了人民调解委员会(老书记工作室)、退役军人谈心室、群团联络室、妇联调解室等特色调解室，发挥“能人”调解骨干作用，妥善化解矛盾纠纷隐患，切实做到难事不出网格、小事不出社区、难事不出街道。

在法治宣传教育方面，“能人团队”强化送法入户，增加群众法律文化服务供给，逐步提高群众的法治素养，引导群众办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法，养成学法懂法守法用法的习惯。

办事处党员干部坚持以“集体学习+个人自学”的方式不断“充电”，虚心向群众请教，经常向群众学习，用“群众语言”把党政新思想、社区新举措讲清楚、讲明白，让老百姓听得懂、能领会、可落实。

提振精神“干起来”

裕华街道办事处坚持以党建为引领，以稳定促发展，以服务促民生，不断增强党组织的凝聚力和战斗力，以成功典型做示范，便民服务显特色，宣传引导聚民心。

该街道朝阳社区积极与上级部门沟通协调，帮助村民争取出租车经营许可证，实现合法经营；引导村民成立建筑公司，实现增收创收。以河西社区为样板，各社区均设置了老年人日间照料机构、儿童托管中心、业主食堂、便民洗衣房等能够为居民们提供方便的功能区域，在服务上当好群众的“店小二”。

通过一系列卓有成效的措施，裕华街道办事处不断加强社区服务能力建设，各类文化活动、志愿服务不断丰富，用真心换真情，用实干赢民心，既增强了居民对社区的认同感和归属感，也增强群众的获得感和幸福感，以家庭“小和谐”推动社会“大和谐”。

互动话题

网约车偏航

去年12月4日晚，河北保定魏女士乘坐网约车时，司机驾车持续偏离路线，魏女士多次质问，司机默不作声，启动一键报警后，见司机仍无停驶之意，魏女士开窗跳车。从网约车偏航始，以女乘客跳车终，此类事件发生已不是一起两起了。网约车行驶路线，谁有权决定？

乘客权益优先

应当坚持乘客知情权和决定权的原则。出租车公司应当制定制度，要求司机在发车前应当告知乘客所有路线方案，由乘客自行选择路线，并对自选路线所产生的车费负责，由行车记录仪记录告知过程，避免司乘双方的谈判。

河北省河间市人民检察院 吴梦书

依法进行查处

《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》明确规定，网约车平台和驾驶员不得途中甩客或者故意绕道行驶。这一规定和《巡游出租汽车经营服务管理规定》中的同类条款基本一致，但没有规定处罚手段。网约车司机甩客或者故意绕道行驶，可以参照对巡游出租车同类行为的处罚，依法进行查处。

重庆市第一中级人民法院 杨青烨

畅通投诉渠道

受一些因素的影响，网约车行驶路线虽然相对确定，但应该做到随时协商选择，决不能出现网约车司机或者乘客单方面决定路线的情况。要做到协商解决，必须做到投诉渠道畅通，平台及相关监管部门要加强监管，随时处置线路纠纷，确保双方的合法权益不受侵害。

湖北省黄石市公安局下陆分局 董刚

平台要立规矩

对网约车的行驶路线，网约车管理平台要充分发挥好监管责任，可通过卫星定位系统进行实时监控，对发现擅自改变行驶路线的，要及时发出提醒和警告；对执意跑“偏”，心存不良或蓄意损害消费者权益的，要第一时间报警，确保网约车安全可靠。

河北省沧州市新华区人民检察院 冯毅

联合激励惩戒

可借鉴物业信用管理平台的经验，改变网约车司机直接收取打车费用的模式，客户直接将费用交到平台，由政府监管部门委托第三方银行对平台跟踪监管。客户可通过平台进行服务评价、投诉，监管部门对司机服务质量定期开展考评，第三方银行根据考评结果向司机和平台支付相应费用或扣发处罚，实行联合激励惩戒。

江西省崇仁县人民法院 吴凤行

下期话题

迟到一次罚1000元

日前，合肥一公司因为员工迟到一次就罚款1000元的事儿上了热搜。被扣工资的程先生表示，在这家公司上班未领到工资的员工达60多人，目前大家已向相关部门提交资料。

对于这一新闻，大家的关注点主要集中在公司是否“扣多了”，进而“用人单位惩戒员工，法律边界何在”的问题也被提出。请大家热议，来稿请投：fzbzsqb@126.com并标明互动话题栏目。

西安铁警开展心理辅导

本报讯 记者孙立昊洋 通讯员周雷 近日，为有效缓解已经在岗在位连续半个月执行高等级勤务的干部民警不同程度的心理压力过大等问题，西安铁路公安处特邀公安部级民警心理健康服务专家刘锐楠，以《疫情下警务人员的情绪管理与压力调适》为题，从“什么是心理应激和心理危机、情绪及情绪的来源、情绪管理与压力调适”等方面，为抽调休整的千名干部民警举办了一场线上心理健康“云课堂”辅导。

为守牢警务人员“零感染”这一安全底线，该处还组建了专门疫情送教小组，通过组织民警开展“一对一”谈话、“点对点”讲授、“点对点”教学，及时发现纠正民警心理健康问题。

据悉，自西安市本轮疫情暴发以来，西安铁警及时启动高等级勤务模式，最大化组织警力在岗在位，配合铁路及地方防疫部门严把铁路“进口关”“出口关”和专用通道，配合相关部门妥善劝返离陕旅客，有效防止了疫情外溢扩散。

原州禁毒专干投身抗疫

本报讯 记者申东 通讯员李博闻 连日来，为严防疫情输入，宁夏回族自治区固原市原州区禁毒办30名禁毒专干奔赴各社区，冲在抗疫一线。禁毒专干深入三无小区对返回固原市人员进行摸排，特别是对来自疫情中高风险地区人员逐一登记，详细了解行程及健康状况，做好医学观察、健康监测等健康管理措施，确保排查信息无遗漏。



1月10日是我国第二个人民警察节。当天，海南省昌江黎族自治县公安局举行“升国旗、迎警旗”宣誓仪式，并展示诗联、书法、美术、摄影等作品，激励广大民警以更加强烈的政治担当忠实履行新时代公安使命任务。图为书法活动现场。

本报记者 邢东伟 翟小功 摄