



## 矛盾不上交 平安不出事 服务不缺位

# 太原迎泽区创新推出“五元”解纷新模式

□ 本报记者 马超 王志堂  
□ 本报通讯员 岳旭强 杨会明

“渠道多元、主体多元、形式多元、支撑多元和效果多元”，努力实现矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位……

近年来，针对辖区人口密度大、流动人口多，社会矛盾纠纷呈现“主体多元化、类型多样化、诉求复杂化”的新特点。山西省太原市迎泽区大胆探索，创新推出“五元”解纷新模式。

2019年年底，迎泽区探索成立山西省首家创新型“一站式”解纷平台——矛盾纠纷多元调解中心。

成立伊始，中心便将党建引领作为夯实基层社会治理的“先手棋”，第一时间成立党支部，建立起由法官、检察官、人民调解员、劳动仲裁员、律师等组成的矛盾联调队伍，通过老党员深入“传帮带”、离退休干部兼职人民

调解员、党员干部下沉一线参与调解，“五老”调解队进社区进家庭等方式，做到中心工作推进到哪里，党建工作就跟进到哪里。

该中心集人民调解、法律服务、行政调解、司法调解、司法确认于一体，设置矛盾纠纷受理、政调对接、劳动仲裁、法律服务、诉调对接和信访接待6个窗口，对各类矛盾纠纷实行“一站受理、有效甄别、精准分流、就地调处、实时督办、依法引导”。

在实际工作中，中心创新推出“五元”解纷大格局，具体说来，即渠道多元、受理归一。按照“统一受理、集中梳理、归口管理、依法办理、限期处理”原则，无论是群众来电来访自反映的矛盾纠纷，还是辖区部门、街镇或社区(村)网格员日常排查发现的问题，或是法院、公安等部门委托处理的事项，凡属平等民事主体间的民商事纠纷全部“一站式”集中受理。

主体多元，服务归一，依托人民调解工作

在前、司法保障机制在后的递进式矛盾过滤体系，将负有调解职能的行政部门、群团组织、劳动仲裁院、基层法庭及专业性、行业性调解组织，全部协调进驻中心、集中办公，对口精准开展矛盾纠纷的预防、排查和调处。与此同时，综治中心整体进驻，建立综治指挥平台、协调、指导，推动矛盾纠纷排查化解规范化、法制化、专业化。

形式多元，流程归一。明确中心统筹联动化解矛盾的职责定位。针对四类矛盾纠纷来源，统一登记受理后，根据纠纷性质、涉案范围及复杂程度，分流至进驻的各个部门，简单纠纷可交由街镇处理；一般纠纷由矛调中心直接委派人民调解员处理；跨地区、跨行业重大复杂纠纷，群体性纠纷及涉法涉诉信访案件，会同各相关部门提前介入，合力调处，努力将矛盾纠纷化解在萌芽状态。调解成功的纠纷可直接在矛调中心申请司法确认；调解

不成的，根据当事人申请直接进入诉讼或仲裁程序。

支撑多元，信息归一。一是利用网格员扎根基层、贴近群众、了解民情的优势，及时掌握纠纷线索，快速响应群众需求，使矛盾纠纷发现在萌芽、解决在初发、稳控在网格；二是与“12345”数字城管等多网并行，信息共享，实现“一屏观全区、一网管全域、一地解全纷”；三是充分利用5G、大数据等技术，与省综治信息系统、人民法院调解平台、公安掌上派出所、山西智慧调解服务系统互联互通，实现远程调解、远程开庭等“线上服务”，让数据多跑路，让群众少跑腿。

效果多元，宗旨归一。建成以来，中心共接待来电来访21207次，提供咨询3168次，受理矛盾纠纷3275起，通过调解成功化解各类矛盾纠纷1642起，其中482起通过司法确认，工作成效显著。

## 遇到问题有地方讨说法

### 梅州梅江区“信访超市”多功能全方位解决群众诉求

□ 本报记者 章宁旦

“原来不知道找哪些部门反映情况，现在有了‘信访超市’，只要是合理合法的诉求，就有相关部门协调解决，方便很多。”近日，家住广东省梅州城区的市民王叔来到梅江区“信访超市”，反映小区楼下饭店油烟污染、噪音扰民问题，经相关部门参与调解，困扰王叔已久的诉求得到解决。

在梅江区群众信访诉求综合服务中心“信访超市”，不仅聚集了信访、住建、人社、司法等职能部门，还有律师、社工、调解员等专业人士入驻，群众来访就像在超市购物一样，反映的诉求由“信访超市”统一受理办理。信访综合服务中心从“门店”变“超市”，全天候为群众提供投诉建议、纠纷调处、法律服务、帮扶救助等服务，群众“只进一扇门、最多跑一地”，就能把烦心事、揪心事、操心事解决好。

### 三亚市崖州区关爱病残吸毒人员

本报讯 记者邢东伟 通讯员陈凌凌 近日，海南省三亚市崖州区禁毒社工以走访入户形式开展吸毒人员“平安关爱”活动。据悉，自海南省开展新一轮禁毒三年大会战以来，三亚市崖州区委、区政府高度重视帮助戒毒康复人员和融入社会工作，组织人员对患有严重疾病、身体残疾等吸毒人员开展全面摸排，分类登记造册，区别制订帮教方案，实施“一人一策”动态管理，并联动多方资源进行帮扶，在康复期间做到陪伴、关心及帮助，做倾听者、支持者和链接资源者，陪伴他们康复。

### 本溪溪方开展红色纪念设施管护

本报讯 通讯员赵百莲 近日，辽宁省本溪市检察院与市退役军人事务局、文化旅游和广播电视局共同开展“烈士纪念馆设施管理保护专项行动”“红色不可移动文物专项保护行动”的“双保护”行动，对多处烈士纪念馆和红色不可移动文物进行有效管护。

为进一步做好红色资源保护工作，凝聚“红色保护”最大合力。该市检察院与市退役军人事务局联合印发《开展全市县及县级以上烈士纪念馆设施管理保护专项行动》，对红色设施维护和修缮的目标、标准、计划作出全面细致部署，全市检察机关公益诉讼检察人员全员参与，一场共同努力、接续传承、守护“红色记忆”的联合行动正式开始。

### 广州榄核“党建+禁毒”宣传效果明显

本报讯 通讯员刘宏 近年来，广东省广州市南沙区榄核镇政府充分发挥“党建+禁毒”优势，探索创新禁毒宣传模式，鼓励戒毒人员参与禁毒宣传，形成“用生命影响生命，用灵魂唤醒灵魂”的社区禁毒、戒毒、预防毒品氛围。2021年，该镇共开展408场村居禁毒宣传活动，57场“禁种铲毒”专项宣传，46场学校禁毒宣传活动，4场物流寄递从业人员的禁毒培训，累计服务人数达72950余人。

### 朔州铁警开展安全隐患专项整治

本报讯 通讯员张晓刚 为确保春运安全，连日来，太原铁路公安局大同公安处朔州车站派出所针对沿线安全隐患开展专项整治行动。该所要求民警准确把握管辖区段各行车设备、护网、桥涵位置名称及各次列车通过辖区时间等基础情况，有针对性地开展动态调整线路管控措施，并组织民警、巡防力量深入村庄、学校开展爱路护路宣传教育，同时对辖区全线合理调配巡防力量，确保各类警情及时处置。

据了解，梅江区“信访超市”实行“1+7+3+X”工作机制，即1个区级、7个镇(街道)级平台；“3”指采用常驻、轮驻、随驻相结合工作方式；“X”指参与信访矛盾化解的第三方社会力量。实践中，“信访超市”内设“1555”架构，分别是：1个综合指挥平台——智慧信息平台；5个区域——安全检查区、引导等候区、访前调解区、接谈调解区、党建宣传区；5个综合窗口——在大厅设置信访、人社、住建、司法、律师5个常驻窗口。通过不断完善调处场所、设施等，优化信访服务，让遇到问题的老百姓能有地方“找个说法”，切实把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层。

以往，群众信访工作，主要由信访部门接待后再派单，然后分流到有关部门处理，不仅时间长，还容易造成部门推诿扯皮。梅江区信访局相关负责人介绍，如今，“信访超市”整合

各方资源，采取重点部门集中常驻、一般部门轮流入驻，涉事部门“随叫随到”的三种形式，职能部门从“自替”变“联替”，实现信访诉求、矛盾纠纷从“只受理不办理”向“受办一体”转变。由“一元化解”向“多元化解”转变，打破了信访件在职能部门间流转的空间阻隔和职责壁垒，推动矛盾纠纷“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”，让人民群众办事事情、解纠纷“只进一扇门、最多跑一地”。

截至目前，梅江区已建成1家区级、7家镇(街)级“信访超市”，实现区、镇(街)全覆盖。自“信访超市”运行以来，群众跑腿少了，反映诉求变“到处进货”为“一站式采购”，全区信访总量同比下降8%，通过调解化解26宗信访矛盾纠纷，信访秩序持续好转。

近年来，梅江区突出抓好“民生重点领域信访突出问题化解专项行动”“集中治理重复信访、化解信访积案专项工作”，成立由区纪

## 广西边检总站加强部门协作净化边境秩序

□ 本报记者 马艳  
□ 本报通讯员 李远平 付庆民

2021年11月4日至5日，广西第一届执法司法务学研联席会议在凭祥举办，来自自治区及沿边三市法院、检察院的有关人员与广西出入境边防检查总站各级各部门相关负责人齐聚一堂，为加强部门协作配合，重拳打击跨境犯罪，全面净化边境秩序，贡献智慧和力量。

2021年以来，广西边检总站全力推进口岸边境防控体系和管控能力现代化，全面筑牢边境安全防线，把好祖国南疆国门。

### 严守国门

新冠肺炎疫情发生以来，广西边检总站顶住“外防输入、内防反弹”巨大压力，始终坚持党建引领，持续优化警力配置，积极构建建党政军警等多部门强大固防合力，联合驻守主要通道和卡点，管住边境每一公里。

一年来，总站、支队两级机关民警、内地边检站、新入警学员等430余名警力提出申请，主动增援边境一线。同时，总站推动建立市、县、乡三级对口支援机制，以两个内地地区对口支援一个边境地区原则，统筹内地党政干部、政法队伍、防疫人员、民兵等力量增援边境防控任务，全面充实一线防控力量。

“我们跟边境派出所民警一样，24小时值班，特别是凌晨，要重点巡逻。”在崇左边境管理支队宁明边境管理大队辖区立门村卡点，宁明县公安局辅警、党员闭华玉说。

在广西边检总站积极争取下，来自全

区的支援力量一拨又一拨向边境一线汇聚。走进一线抵达各防控执勤卡点，随处可见边境(社区)工作人员、民警、医务人员等，夏季冒酷暑，冬季顶严寒坚守在各自岗位上，对进入卡点的车辆和人员进行排查，逐车逐人测温、扫码、登记信息、生活枯燥、条件艰苦，24小时坚守在边境管理一线。

### 破案攻坚

“警察，别动！”2021年4月27日22时许，正在酒店与朋友推杯换盏的幕后“蛇头”龙某被民警迅速控制。

当日，根据国家移民管理局统一指挥部部署，广西边检总站联合广西、福建、广东、江苏、湖南等5省(自治区)公安机关在全国16个城市同时开展统一收网，成功破获由国家移民管理局督办的两起跨国跨省特大团伙犯罪案件。

在境外疫情肆意蔓延和境内疫情防控常态化形势下，广西边检总站高举利剑，斩“蛇头”，端“蛇窝”，坚决遏制妨害国(边)境管理犯罪。

2021年8月底，崇左边境管理支队破获一起走私毒品案，当场缴获海洛因5块，总重1.9公斤。

9月下旬，防城港边境管理支队通过设伏抓捕、深挖链条，捣毁1个走私冻品牛百叶团伙，抓获违法犯罪嫌疑人45名，查扣作案车辆11辆，查获走私冻品牛百叶3.238吨，案值20余万元。

2021年，该总站共查办妨害国(边)境管理犯罪案件2900余起，抓获犯罪嫌疑人2200余人，其中“蛇头”794人，查获偷渡人员8100余人。

## 大连长城街道“三到位”化解矛盾于萌芽

□ 本报记者 韩宇

刘姓兄妹因家庭土地分配发生纠纷，两年多报警十余次……面对这个棘手问题，辽宁省大连市旅顺口区长城街道将“情理法”融入调解中，充分发挥党组织统筹作用，协调社会各方力量，用亲情感召和理法规范成功化解这起矛盾。

让兄妹和好如初，是长城街道通过“三到位”推进社会治理工作的缩影。实践中，该街道把矛盾纠纷排查化解作为维护社会稳定的一项重要工作来抓，坚持排查联动到位、调处化解到位、法治宣传到位，努力把矛盾纠纷化解在萌芽、解决在基层。

排查联动到位。实行三级网格员工作日报制度，联动排查不确定危险人和突发事件，持续凝聚矛盾纠纷前端排查化解合力。针对矛盾纠纷排查化解、社会防控体系建设中存在的弱点和不足，精准施策，堵塞漏洞，街道社会治理服务中心与派出所、司法所等部门联动，排查信息无缝对接，信息共享，确保社会治理防范无盲区，切实提升社会治理工作主动性和针对性。

调处化解到位。依托人民调解委员会下设的“孙涛红色调解室”，探索矛盾纠纷多元化解思路，把党的政治优势转化为社会治理优势。整合公安、法院、司法等专业力量进驻调解室，突出调解“主攻方向”，为

委、区政法委、区信访局、区督查室等部门组成的督查小组，对群众反映的重复信访积案，采取“不打招呼”“联合督导”“提醒函”等形式，深入基层、深入群众掌握实际情况，督促重复信访事项有力化解，夯实了基层信访工作基础。

同时，该区充分运用好信访工作“三项建议权”(即：改进工作、完善政策解决问题和给予行政处分)，通过适度压落后典型，扭紧了“信访无约束权”的被动局面。2020年，该区被国家信访局评为信访工作“三无”(市、区、镇)。

据悉，目前，梅江区正持续加大推进信访工作制度改革力度，进一步健全“信访超市”运作机制和职能，加快推进各村(社区)“信访超市”建设，形成“区—镇(街)—村(社区)”三级中心网络，努力实现群众反映诉求“最多跑一地”。

### 群防群治

2021年9月，第20届全国青年文明号集体评选结果揭晓，崇左边境管理支队友谊关边境派出所榜上有名。这是广西边检总站维护边境稳定、服务人民群众、促进社会和谐取得的实践成果。

结合革命老区、旅游景区、边境城市等不同特点，广西边检总站以崇左边境管理支队友谊关边境派出所、百色边境管理支队壬庄边境派出所、防城港边境管理支队东兴边境派出所为“枫桥式公安派出所”创建试点单位，以点带面，全面铺开创建工作。

“民事纠纷找法院，商业纠纷找商企，劳资纠纷劳动局，涉及外商要翻译。”这是友谊关边境派出所处理各类矛盾纠纷的顺口溜。在创建工作中，该所结合友谊关景区、综合保税区等辖区特点，推行“派出所+N”多元化调解机制，联合职能部门工作人员、律师、客商等组成6个联合调解室，排查调解各类矛盾纠纷700多起，调解率达98.5%，积极为地方经济社会发展创造和谐环境。

东兴边境派出所坚持推进警务模式改革和社会面治安防控体系建设，创新打造“外委小队”巡防队、邮递员巡防队、红袖章巡防队、互市区巡防队、校园护卫队、党员之家、外国人服务之家等“两家五队”，最大限度激发基层治理新动能。

一年来，“两家五队”共提供有效信息180余条，发现隐患苗头并配合公安机关解决回题20余个，协助抓获违法犯罪分子9人、非法入境人员4批8人，助力辖区警情数、发案数同比实现双下降。

## 青海检察去年对552件案件组织听证会

### 青海检察去年对552件案件组织听证会

本报讯 记者徐鹏 记者近日从青海省人民检察院获悉，自《人民检察院审查案件听证工作规定》出台以来，青海检察机关努力满足人民群众日益增长的司法需求，全面落实“应听证、尽听证”工作要求，将公开听证作为常态化工作持续推进，2021年共对552件案件组织了听证会，其中公开听证482件，不公开听证70件，较2020年增加422件。

青海三级检察院党组高度重视检察听证工作，检察长带头主持听证，有效发挥一把手“领头雁”作用，充分调动检察干警工作积极性。将组织召开听证会纳入检察官业绩考评加分项目，激励检察官开展听证工作，为全面推动听证

工作建立制度保障，将检察听证工作与“我为群众办实事”实践活动有机结合，坚持公开透明，充分听取当事人意见，注重释法说理，推动普法宣传，实现“案结事了”。

青海检察机关还广泛邀请听证员，主动接受监督，共邀请人大代表483人次、政协委员445人次、人民监督员533人次、专家咨询委员70人次、人民调解员27人次参与检察听证，提升了检察机关办理案件的透明度和公信力。同时推进听证室及听证直播设施建设，目前共有37个院建成听证室，含省检察院在内的22个检察院配有直播设备，可以连接“中国检察听证网”对听证会进行直播。

## 吉林203个人民法庭建成并实体化运行

本报讯 记者刘中全 根据省高院优化人民法庭布局部署，近日，吉林省203个人民法庭全部建成并实体化运行，有效解决了人民法庭服务半径过大、群众诉讼不便、法庭功能弱化等问题。

据了解，为有效缓解法庭总数偏少、基层解纷资源不足问题，实现司法资源配置全省覆盖，该省新增人民法庭41个，使法庭总数达到203个，并在无派出法庭的其他乡镇新设巡回审判点428个。对辖区半径过大引发管辖冲突的71个法庭重新划定辖区，使每个人民法庭平均下辖3个乡镇，同时变更城乡法庭配置比例，将城区法庭数量由40个缩减到24个，乡镇法庭增设至179个，428个巡回审判点全部下沉到乡镇村屯。针对

部分法庭在辖区边缘、非人口聚集区办公情况，吉林法院着力破解法庭功能缺位、服务弱化等问题，调整12个法庭办公地点，实现全省所有法庭均在辖区中心地点办公，将全省66个在院机关办公的人民法庭全部迁回所在辖区。辖区实际运行法庭同比提升57.6%。此外，在充分研究论证基础上，吉林法院将7个与院机关距离过远、辖区人口和案件数量较少且确无存在必要的法庭予以撤销，进一步整合法庭资源，实现司法力量的高效利用。

目前，全省实际运行人民法庭相较2018年增长109%，428个巡回审判点全部挂牌开展工作，全省基层司法服务全覆盖工作格局基本形成。

## 南京启动“高校联盟”杯反诈视频大赛

本报讯 记者罗莎莎 通讯员宁公宣 由江苏省南京市公安局主办、栖霞公安分局承办的“高校联盟”杯反诈视频大赛暨“无诈校园，平安有我”社会动员系列活动近日拉开序幕。

据介绍，大赛自2021年12月23日起至2022年2月底结束，设置了优秀微电影及反诈短视频大赛，旨在通过大学生群体创作，相关素材可以通过关注南京反诈中心下载学习，旨在用身边人说身边事，用

身边事警惕身边人，构建“人人反诈、人人参与”防范新屏障，营造人人知晓、全民反诈的氛围。

据了解，2021年以来，南京公安机关共破获电信网络诈骗案件3245起，抓获违法犯罪嫌疑人3859名，为群众挽回经济损失超过1.1亿元。同时开展“大水漫盖+精准滴灌”式反诈宣传，其中包括高校师生在内的志愿者和广大群众都发挥了积极作用，电信网络诈骗案件立案数同比下降31%。

## 新疆博湖积分超市“兑”出乡村自治活力

本报讯 记者潘从武 通讯员王晨申海潮 20个积分兑换一包洗衣粉或一提纸巾，10个积分可兑换一瓶辣椒酱……在新疆博湖县才坎诺尔乡才坎诺尔村净湖爱心超市，一排排商品“明码标价”，购物不要钱，兑换靠积分。

“几个月的时间，我攒了46个积分，最近在超市兑换了纸巾和洗洁精，特别有意义，以后我要动员身边人投身乡村治理，共同守护好家园。”2021年12月30日，才坎诺尔村村民张亮说。

去年8月以来，博湖县积极探索基层治理新路径，在乡村开设积分超市，以“表现赚积分、积分兑商品”模式，充分调动基层群众参与基层治理的积极性，有效提升乡村自治活力。

为保障该工作有效实施，博湖县将基层治理事务细化为治理有效、生态宜居、乡风文明、产业兴旺、生活富裕五方面内容，列出遵纪守法、敬老爱亲、团结邻里、志愿服务等16项正面清单，制定

《爱心超市积分细则》《积分制管理工作手册》，进一步完善配套工作机制。积分超市所需资金全部来自村集体经济。

“我们在网格内成立‘社会治理积分考核小组’，由村民自治组织对辖区群众日常表现进行入户评分、日常积分，每周网格员小组会议讨论通过后进行公示，切实做到‘操作明晰，兑换清晰，发放透明’，博湖县查干诺尔乡党委书记孙国栋介绍，积分达到一定数额时，群众还能在吸收入党、评先评优、贴息贷款等方面享受政策倾斜。

“我们给每家每户都发放了积分手册，把群众参与基层治理的行为转化为具体分值，让群众在每一次积分和兑换中，体会到参与平安创建、基层治理的获得感。”博湖县委常委、政法委书记郑留闯说，博湖县将继续发挥“正向激励、负面约束”作用，让积分超市“兑”出基层自治新气象。



内蒙古自治区通辽市科尔沁区人民检察院未成年检察部干警近日来到辖区内蒙古边放(中华人民共和国家庭教育促进法),并现场接受家长咨询,答疑解惑。图为检察干警为家长介绍宣传材料。

本报记者 颜爱勇 本报通讯员 路萍 摄