

荣成“吹哨”三千余次只为办好百姓事

□ 本报记者 梁平妮 文/图
□ 本报通讯员 元瑞泉 孙英俊

近日,山东威海荣成市崖头街道惠民小区一楼道因线路老化,导致电表箱着火,电缆烧毁,墙壁受损。早上8点,有群众拨打了12345政务服务热线。10分钟后,荣成市社会治理服务中心将诉求分派到崖头街道惠民小区网格,网格员从佩淑立即到场核查。经查,发现维修电缆花费较大,网格难以解决。针对这一情况,丛佩淑吹响了“职能哨”,住建部门“应哨而动”,协调开发商出资8000元购买电缆,供电公司随后安排工作人员上门维修。当天下午13点,所有居民家中恢复用电。随后,丛佩淑又吹响“集结号”,由社区购买涂料,红色物业服务人员、社区居民、党员、志愿者齐上阵,受损墙壁很快被粉刷一新。

对于类似问题,荣成市平均每年要处置近20万件(次),群众满意率始终保持在99.4%以上。“群众的‘急难愁盼’问题解决得好不好,快不快,直接关系到老百姓的获得感、幸福感、安全感。”荣成市委常委、政法委书记刘熙军告诉《法治日报》记者,荣成市按照威海市委、市政府关于推进市域社会治理现代化建设工作要求,立足区域实际,通过整合服务平台,加强基层服务力量,凝聚部门工作合力,实现群众诉求“一个平台受理,一套网格服务、一哨联动办理”,有效提升了基层社会治理效能。截至目前,共“吹哨”3263次,积极响应率91%,评价满意率94.7%,涉及全市94个单位。

一个平台对接群众需求

“作为主城区,我们街道常住人口超过18万人,群众诉求多,工作压力大。前些年,12345政务热线、网格、数字城管、民心网等多个平台都往下交办群众诉求,不同平台的案件标准,规范不一,需要3个科室,8名工作人员分头负责。如今,市里打造了社会治理一体化平台,一个平台交办,一个标准处置,大大减轻了基层压力,1个科室4名工作人员就能处理,这样我们就能抽出更多精力服务好群众。”说到服务平台,崖头街道党工委副书记李健深有体会。

作为一个常住人口超过71万人的县级市,荣成市原有15个民生诉求平台,分别由综治、住建、公安等10余个部门管理。此前,“九龙治水,各自为政”现



图为荣成市社会治理一体化平台工作现场。

象较为突出,群众诉求办理标准不一致,同一事项多头投诉、重复办理等问题反复出现,群众意见很大,也浪费了行政资源。

对此,2020年3月,荣成市按照系统,集成思维组建社会治理服务中心,搭建社会治理一体化平台,将“12345”政务服务热线、民心网、民生110等12个线上渠道和网格、数字化城管等3个线下渠道,全部集成到社会治理一体化平台,配套研发“荣成联动”App,健全一个平台汇集,一套规范处置,一哨联动办好、一库综合研判,一体督导考核“五个一”体系,一站式受理、联动化处置社会治理问题,实现群众解决诉求“最多跑一地、只进一扇门”。

据了解,中心成立至今,群众诉求按期办结率提高了2.3个百分点,群众满意度提高了4.2个百分点。

一套网格响应各类诉求

“村民朋友们,今天是我们网格的‘民情恳谈日’,大家有什么问题和意见建议,尽管提。”2月20日,在荣成市夏庄镇某村党员活动室,该村网格员对村民说,这



图为崖头街道曙光社区网格员与供热维修人员一起排查漏水点。

一天,网格员共收集群众关于集体经济、福利发放、“暖心食堂”等建议7条,并全部反馈到村“两委”班子研究解决。

网格是党委政府联系服务群众的“最后一厘米”,为提高社会治理的精细化水平,荣成市委政法委聚力做精做细做实网格,按照每300户、50户、15户的标准,分别设置基础网格、单元格和“细胞格”,逐一进行编码识别,形成三级网格的工作体系。按照

村干部、小区区长、党员“三类人”标准,择优选聘5000多名网格员、协管员,出台主责、协助“两张清单”,建立差异化考核体系,有效提升了网格效能。

同时,创新“信用+志愿服务+社会治理”模式,以网格为基础,吸纳治保、调解、退休干部等力量,组建了11600多人的网格平安建设志愿服务队伍,常态化开展走访巡查,每周举办“民情恳谈日”,及时发现和解决群众诉求问题。

如今,在荣成市,网格已经成为凝聚人心、为民服务、化解矛盾的坚强阵地,“有事就找网格员”已成为人民群众的共识。近两年来,全市有80多万个问题隐患解决在网格内,真正实现了“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

一次“吹哨”凝聚最强合力

前段时间,某网格员在入户走访时,发现一户居民家中只有父女二人,年迈的父亲突发疾病无法行动,其女儿也患有精神疾病,父女二人无人照料。接到网格上报信息后,社会治理服务中心立即指令所属街道处理。街道上门核实后,立即依照职责“吹哨”,市公安局、市民政局迅速响应,为父亲联系了一家养老机构并办理了入住。市民政局经核实发现女儿符合特困政策,便为其申请了“五保”资格,一周内便发放了补助。在相关部门“应哨”“接力”下,这一问题短时间内得到了妥善解决。

当前,群众利益诉求越来越多元化、复杂化,往往不是一个镇街或某个部门就能独立解决,需要镇街与部门高效联动,多部门之间密切协作。

为此,荣成市打破“属地管理”“职责边界”的限制,依托社会治理一体化平台,将传统的“镇街吹哨、部门报到”升级为“哨号互通”机制,对于群众反映的问题,牵头单位可根据需要随时“吹哨”,其他部门“应哨而动”,联动配合解决问题。借助这一机制,一批长期以来不好解决的“老大难”问题得到了高效解决。比如城市污水问题,办结率从以往的不足30%提高到90%以上,平均处理时间由以往的3天缩短至2天;房屋维修问题,办结率从不足40%提高到90%以上,平均处理时间由7天缩短至2天,全市物业诉求满意度达95.3%;乱搭乱建问题,从发现举报到联合执法,再到完全拆除,最快一周内即处置完毕。

上接第一版

通过整合公安、武警、街镇巡逻队伍、退休人员、平安志愿者等力量,鼓楼区组建了108支1240人的群防群治队伍,以“定点、巡线、覆面”的方式,加强对校园周边、人员密集场所、重点单位的巡逻,切实提高见警率、管事率。

“我们实行‘巡逻民警+治安巡防队+平安志愿者’多种力量、‘车巡+步巡’多种方式、‘昼夜巡+重点巡’多个时段融合叠加的模式,常态化开展全覆盖、全天候24小时治安巡逻防控工作,筑牢社会治安的第一道防线。”何榕峰说。

数据显示,2021年,鼓楼区盗窃警情较2013年同比下降74.08%,刑事案件同比下降73.75%,其中入室盗窃案件同比下降97.07%。

念好“新”字诀 孵化“新机制”

家住鼓楼区豪成花园的陈女士,前阵子发现小区有个马蜂窝,就用随手拍上传到“鼓楼社区幸福通”微信公众号。通过“鼓楼智脑”平台,华大街道不到10分钟的时间就“呼叫”消防救援大队及时处置。

“之前听说摘除马蜂窝要‘排队’,没想到行动这么迅速,要给‘鼓楼智脑’点赞。”陈女士说。

近年来,随着平安鼓楼建设的不断深入推进,鼓楼区一直在思索,如何让平安建设更加出彩,如何在工作中寻求新的突破?于是,以网格化服务管理平台为基础的“鼓楼智脑”智慧化平台应运而生。

据悉,网格化服务管理平台汇聚了人口、企业、政务、经济等全域数据,涵盖政务、养老、综治、城管等25个服务领域,2000多名网格员持续穿梭在144个网格中,以信息化的手段发现,解决老百姓最实际的问题。该平台已累计处理各类事件622万多件,有效打通服务群众的“最后一米”。

“鼓楼智脑”通过整合网格化、“12345”、数字城管、鼓楼社区幸福通等多个平台以及,区直部门、企业等资源,在全区探索建立“一线呼叫、一线报到、一线处置”社会治理新机制,极大畅通了群众表达诉求的渠道,破解了基层社会治理顽症。

截至目前,“一线处置”机制已解决各类“急难愁盼”民生问题两万多个,获得了群众好评。该机制还入围第二届中国城市治理创新案例。

此外,鼓楼区不断创新为民服务举措,实施“家门口”民生工程,每年办理50件以上“为民办实事”项目,打造了“学在鼓楼”“医在鼓楼”等“家在鼓楼”幸福品牌,群众的获得感、幸福感、安全感进一步提升增强。

2021年底,鼓楼区捧回平安建设国家级荣誉——“2017-2020年度平安中国建设示范区”称号。而在此之前,鼓楼区还获得全国平安建设先进区、第一批全国法治政府建设示范区、福建省第四轮第一批平安县(市、区)等荣誉。“平安建设是一项系统工程。今后,我们将继续以共建共治共享为导向,以基层社会治理创新等为抓手,构建社会共治格局,加快建设更高水平的平安鼓楼,努力为建设现代化国际城市‘最美窗口’贡献政法力量,让老百姓生活得更幸福更安全。”林华志表示。

达州治安防控“两降两升”

□ 本报记者 马利民
□ 本报通讯员 邹双优

近日,四川省达州市南城天益广场联动警务站接到市民张大爷报警求助,称自己的孙子在广场附近走失。民警通过智慧警务系统迅速锁定男孩位置,仅用15分钟就把男孩带回警务站。

“这事如果发生在以前,效率不会这么高。”警务站站长黎晓介绍说,2021年8月,联动警务站启用,改革试点“智慧新警务”半年来,工作效能不断提升,给群众带来了更多获得感和安全感。

达州地处川渝陕接合部。面对曾经的“起步晚、

欠账多,前端感知不足”的不利态势,达州市成立以市委书记、市长为双组长的领导小组,并纳入市级重点规划实施建设,全面推动社会治安防控体系建设,

提出“完善川渝一体化防控机制和建立一体化治安防控网,紧扣万达开川渝统筹发展示范区建设,奋力打造成渝地区双城经济圈北翼振兴战略支点”目标。

达州市公安局作为规划实施责任单位,改变常规做法,在考察先进经验的基础上,借力人才,抽调骨干,同设计单位组建“业务+技术”双工作专班,并提出把安防工程管理相关要求纳入“城市国土空间规划”,实现安防工程同新建工程一并同步设计、同步施工、同步验收的“三同步”原则,全面强力推进社

会治安防控体系建设。

达州市公安局“业务”专班负责人舒胜红介绍,将安防工程前置在各大项目设计之初,让共建、共治、共享的社会治理制度落地落实,有力确保了全市安防设施设备增量及体系建设工作的可持续发展。

截至目前,达州市评审新(改、扩)建交通道路、住宅小区、公共设施、医院学校等85个重大项目方案,撬动超过3.5亿元资金逐步投入社会治安防控体系建设中。

2021年,达州全市刑事、治安警情同比分别下降26.14%、11.96%,抓获违法犯罪人员、破案率同比上升4.9%、17.5%,全市社会治安大局“两降两升”。

草场有纠纷就上“绿草地”

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 张秀 刘是何

“事儿终于解决了!”马哈坦·沙依甫拉站起来,和沙依吾拉·哈达尔曼握手。近日,在新疆维吾尔自治区阿勒泰地区福海县喀拉玛盖镇社会矛盾纠纷调处化解中心的“绿草地”调解室,一起草场确权纠纷成功调解。

福海县是阿勒泰地区草场面积最大的县,喀拉玛盖镇则是福海县可利用草场面积最大的镇。以前牧民放牧都有固定的落脚点,牧民之间以标记物区为界限,山上的河流、枯树、石头、牧道等都可以作为界限标记。时间久了,很多标记物发生变化或者遭

失,牧民之间容易因草场界限不清产生争议。

2021年8月,喀拉玛盖镇社会矛盾纠纷调处化解中心成立后,将辖区近3年的各类矛盾纠纷梳理归类,并针对辖区草场确权纠纷、土地承包纠纷较多的情况,专门成立了“绿草地”调解室。

调解室实行带班领导负责制,按照争议的问题类型,采取喀拉玛盖镇村镇规划建设发展中心、喀拉玛盖镇草原站等部门轮驻,其他职能部门按需派驻的工作模式,全面提供“一站式”矛盾纠纷化解服务。

开勒铁开村村委会主任吉依尼别克·帕依孜热合曼带着牧民马哈坦·沙依甫拉和沙依吾拉·哈达尔曼来到中心,喀拉玛盖镇党委副书记恰力恒·哈沙依

是当日的带班领导,也是“绿草地”调解室的调解员,对于类似的草场纠纷,自中心成立以来,他已经处理了18起。

在恰力恒的协调下,当地草原站的工作人员调来了草场承包档案,另一名工作人员现场记录,确定草场界限后,当事双方进行了确权签字。

“现在你们已经清楚各自牧场的界限了。开春了,我们还会去现场核查,一切无误后,工作人员会将资料上网,到时候确权工作就全部完成。”恰力恒向大家解释工作流程。

“以前牧民有问题,喜欢去政府找领导,甚至还需要去多个部门。现在好了,有问题可以直接来中心解决。”吉依尼别克说。

变,反诈宣传力度进一步提升。

魏泽宇介绍,全局343个警务站(室)全部与村(社)社会治理中心合署办公,并完成“数字化可视化规范化常态化”提升改造,尤其是常态运行社区民警“力量+、驻村+、访民+、治理+、服务+、责任+”工作机制,真正实现“有人干事,有人成事,有数字支撑,有机制保障”。

同时,柯桥区公安分局全面落实“一社区一民警二辅警”“一村一辅警”配备要求和社区民警兼任村社副书记或主任助理制度,社区民警占派出所总警力41.3%,社区辅警达581名;建立社区民警“村务联席会商、村寨风险评估,村事实时在线”机制,壮大“纺城义警”队伍,完善“柯桥群众”奖励办法,与干部群众一起想一起干,全力打造“1+N”的基层治理共同体。

了数据互联,信息共享,资源整合。

“通州法院主动融入辖区发展大局,坚持党建引领,多元共治,把解纷工作融入辖区接诉即办工作,通过发挥司法专业优势,汇集多元解纷力量,与其他多元共治主体紧密对接、分工配合,从源头上减少矛盾产生,妥善化解已有纠纷,切实维护北京城市副中心社会安全稳定。”通州法院党组书记、院长李经纬表示,下一步,通州法院将持续拓展参与基层社会治理的广度和深度,依托乡镇、村居多元解纷网络,全力构建一站式多元解纷中心模式,切实让人民群众感受到公平正义就在身边。

互动话题

代祭随意要价

清明节期间,由于时间或空间以及疫情影响等,各网购、社交平台上提供有偕代扫墓服务的卖家多了起来。近期,四川省消委会发布消费提示称,近年来代客扫墓、代烧纸钱甚至代哭等祭扫服务存在随意报价却不去扫墓、通过直播切换镜头欺骗消费者等情形。

纳入法治轨道

虽然有偕代扫墓服务让一些人难以接受,但存在必有其一定的合理性,作为一种另类服务,在管理上一直存在空白。为了杜绝矛盾纠纷,确保该服务能够有序运行,有必要将其纳入经营管理法治轨道,规范操作。

湖北省黄石市公安局下陆分局 董刚

尽快制定规范

作为新兴行业,网络祭扫服务必须在发展中规范,在规范中发展。建议由政府牵头,组织相关部门尽快对这一行业制定管理规范,明确准入资格、服务项目、收费标准、违规处罚等具体管理办法,并加大监管力度,确保这一行业健康有序发展。

河北省沧州市新华区人民检察院 冯毅

不能舍本逐末

祭扫是生者对逝者表示思念的一种方式,也应该讲求情真意切,而迷失在雇人代磕头、代哭的这种“仪式”上,是舍本逐末。因此,消费者在提升维权意识的前提下,改变“舍本逐末”的思想观念,才能避免成为形式主义刀下的“韭菜”。

江西省万年县公安局交警大队 朱根明

依法加强监管

代祭祀行业乱象迭生,问题层出不穷,必须依法依规加强监管。一方面,相关部门应出台相应规定,对提供有偿祭祀服务的商家可设立许可制度,提高行业准入门槛。另一方面,监管部门要加强监管,对于欺骗消费者等行为要加大力度,依法惩处。

重庆市北碚区人民法院 刘一苗

选择“云祭奠”

托人代祭,虽然是一种委托纪念的方式,但容易被某些不良之人趁机随意要价,难以达到祭奠的目的。随着时代发展,以“云祭奠”的方式不失一种很好选择。可以通过网络设置祭奠内容,以向故人献花、寄语等形式进行祭奠,既环保,也能对故人表达心意。

安徽省芜湖市公安局镜湖分局 张红

下期话题

治理低俗营销

近日,有网友反映,卫龙辣条外包装上印着“约吗”“贼大”“强硬”等低俗营销的字眼,打色情擦边球。3月30日卫龙发表声明道歉,称将停止有争议文案包装的生产。卫龙所属的河南漯河市市场监督管理局已介入调查。

近年来,广告营销翻车事件,大打色情擦边球的案例屡见不鲜,屡禁不止,令人作呕。如何尽快遏制此类低俗营销,进一步明确低俗广告的违法边界,请大家议议。来稿请投:fzrbsqb@126.com并标明互动话题栏目录。

上接第一版

警方在随后的调查中发现,杨某和洪某如人同蒸发一般。此后,每年元宵节,端午节前后,办案民警都要去杨、洪二人的福建老家打听下落。通过不懈努力,终于获悉杨某行踪,并于2018年底在福建将其抓获。

“当年钢材销售合同是我和洪某一起伪造的,我们根本没有接到大订单,只是想弄一笔钱去投机,也许会翻盘吧。”杨某交代。

原来,杨某和洪某见一个投机项目有利可图,但苦于没有资金,便打起了巧女士的主意。二人于是在酒店演起了那出“双簧”。然而,投机项目的失败,让他们俩血本无归,二人也一拍两散。2019年,杨某被判处有期徒刑15年,并处罚金15万元。

跨越数省艰难取证

杨某已被宣判,可洪某还是不见踪影,这成为刘伟和接替赵敏平的民警江鹏的心结。

2019年12月的一天,一条线索引起刘伟的注意,武汉市江汉区民权路某小区附近有洪某踪迹!他们顾不上吃饭,直奔该小区将洪某抓获。

然而,洪某到案后拒不承认犯罪事实,只承认当年用自己的银行卡接收到了的一笔钱后转出,其余均不知情。

由于时间跨度太长,很多线索难以考证。办案民警认为,要证明洪某参与了诈骗,就必须对当年参加500万元投机生意的当事人进行取证,这无疑极为艰难。

办案民警没有退缩,经过大量工作,获取了包括巧女士及其姐夫、投资项目中间人在内的多名当事人的关键证言。

在河南郑州,民警找到杨、洪二人当年参与投机的某建筑集团,通过调查得知,他们的投资行为和下属的分公司有关。其间,刘伟、江鹏的足迹遍布郑州、安阳、太原、平遥,石家庄等地,最终在陕西西安找到当年见证这笔转账的业务员黄某。

那段出差的日子,刘伟和江鹏日均两万多步,他们去村里找人,小巴一坐就是5个多小时;证人不想出面,他们便蹲在路边啃烧饼等着。有一次,他们联系上证人后,便急忙赶往石家庄,为配合当地防疫工作,只能借用火车站的警务室做笔录。

“为了这个案子,我们是南北两头跑,有一名证人本来答应在山西平遥等,我们跑过去却扑了个空,人家去福建泉州了。我们当天晚上就追到了泉州,从平遥的零下11℃到泉州20℃,挺酸爽的。”江鹏笑着说。

据黄某回忆,2011年8月6日,杨某和洪某二人来到西安,将各自银行卡内总计500万元转入公司账户,并确定了各自的利益分配比例。

警方调查结果充分证明在案发以及赃款流转过程中,嫌疑人洪某全程在场并亲自参与,证据面前洪某已无路可退,最终承认当年的犯罪事实。

“当年,我也是鬼迷心窍,想凭着这500万元大赚一笔。为了躲债,这些年过得也挺狼狈。”洪某交代。

最终,洪某被依法逮捕并顺利起诉。2021年9月,法院以诈骗罪判处洪某有期徒刑14年。

从受案到破案,历时8年,办案民警换了两茬。“还是应了那句话,正义有可能会迟到,但绝不会缺席!”刘伟感叹。