



景德镇“暖心加油站”赋能小区治理



图① 环卫工人、外卖小哥在“暖心加油站”“充电”。
图② 居民在“暖心加油站”调解纠纷。

□ 本报记者 黄辉 文/图
□ 本报通讯员 许若 张勇

“小刘,我们要学会换位思考,如果是吴师傅家不分昼夜地装修,你心里怎么想?”在社区网格员马静芳一个多小时耐心劝导下,刘某最终同意错开邻居吴某的休息时间进行装修,两位争吵了大半个月的邻居终于握手言和。

在江西省景德镇市珠山区周路口街道“暖心加油站”,像这样的成功调解案例还有很多。

如果将城市比喻成一棵树,那么社会治理就是扎根泥土的根,只有根系粗壮、发达,城市这棵大树才能枝繁叶茂。居民区作为重要的基层治理单元,停车划线如何规范,安全隐患如何彻查,邻里纠纷如何化解,疫情防控如何筑牢……这些每天都在重复发生的看似简单的小事,却是社会治理中的难事大事。

2021年以来,周路口街道扎实开展“我为群众办实事”主题实践活动,聚焦“一老一小”,盘活辖区闲置空间,将废弃仓库改造的“城管环卫之家”再度升级为“暖心加油站”,通过空间赋能,阵地前移,“三心”齐用,让“暖心加油站”成为各类人群的休息点、孤寡老幼的连心点、文明新风的传播点、社区服务的延伸点、社情民意的收集点和社会矛盾的化解点。

如今,“有困难找组织,有需求到‘暖心加油站’”已在当地深入人心。

“暖心”微服务 畅通居民“堵点”

走进“暖心加油站”,映入《法治日报》记者眼帘

的是一排排整齐的桌椅,以及按需设置的饮水机、微波炉、免费充电宝、急救箱等共享服务设施,各类人群特别是户外工作者只要来到这里,就可实现“渴了能喝水,饿了能吃饭,热了能纳凉,冷了能取暖,累了能休息,伤了能急救”。

每当中午下课铃响,数十名离家较远的小学生在家长陪伴下走出校园,来到“暖心加油站”,开心地吃起“爱心便当”。

“因为学校管理和疫情防控的需要,此前我们只能从家里带着做好的饭菜来,陪着孩子在校外马路边就餐,那样既不安全也不卫生,尤其是碰到刮风下雨和严寒酷暑时,就更不方便。”学生家长王女士告诉记者,现在有了“暖心加油站”,这些问题都解决了。

“暖心加油站”位于珠山区老城区里弄中,周边住有不少孤寡老人,“三无”人员、失独家庭和留守儿童,他们的自理能力较弱,有的对社区服务依赖性较强,如果有服务缺口、错位,很可能给社会治理下隐患。

为了更好地为这些特殊群体提供精准服务,周路口街道积极探索“五社联动”模式,整合社会资源,梳理“需求、资源、服务”三项清单,通过广泛开展义诊、免费理发、同过“母亲节”等10余个主题活动,无偿提供健康指导、专项体检、家电维修等20余项公益服务,持续开展关爱慰问活动,有力托起了“一老一小”稳稳的幸福,有效减少了矛盾“因子”。

与此同时,社区居民在“暖心加油站”参加学习交流和文化活动,不仅陶冶了情操,提高了素质,还拉近了距离,增进了感情,更提升了居民对创建全国

文明典范城市,开展疫情防控等中心工作的归属感、认同感,唤醒了居民的主人翁意识,提高了自治效能。如今,新时代文明实践新风在千年瓷都已悄然形成。

“舒心”即刻办 解决民生“难点”

“感谢社区,这么快就解决了我们的生活难题。”近日,家住珠山区七小宿舍的老教师李某握着“暖心加油站”站长曾樱的手,连声道谢。

因为化粪池堵塞,7小宿舍的30户居民备受困扰。李某作为居民代表向“暖心加油站”反映了情况。从下单到网格员接单,再到社区回单,仅用了48小时,化粪池堵塞问题就得到妥善解决,居民拍手称赞。

为了第一时间解决好居民的“急难愁盼”,周路口街道将“暖心加油站”作为社区党群服务的外延阵地,通过开通红色代办、绿色通道和设置“心愿信箱”等举措,每天安排志愿者接待居民,开箱受理、答疑解惑、解决问题,“扁平化”的服务模式使居民反映问题更便捷,社区受理问题更及时,联动解决问题更高效,让“暖心加油站”真正成为收集民情、聚焦民生、倾听民意、解决民困的“桥头堡”。

截至目前,“暖心加油站”已有效解决居民各类诉求50余件,满意度高达98.7%。

针对辖区年轻居民日出夜归、老年居民体弱多病等特点,该街道在居民区内合理布设“便民邮筒”,在“暖心加油站”感召下,外卖员和快递小哥当起了“兼职邮差”,他们在工作之余将“便民邮筒”中的待办材料带回“暖心加油站”妥善处理,处理好之后再送回居民家中,不仅解决了居民下班时间与社区服

务时间不一致的问题,还减少了居民来回跑的时间和经济成本,实现居民办事“最多只跑一次”。

“一米叮咚”服务队是周路口街道打造的又一亮点。该服务队自2015年成立以来,召集了30余名“敲门”,开展敲门活动38000余次。其中,赛跑坦社区“一米叮咚”分队关爱陪伴一名孤寡老人生命中的最后24小时,在当地社会各界引起很大反响。

“辖区有很多孤寡老人,他们无依无靠,有的时候生病了也没人照料,我们能做的就是通过定期的敲门服务,动态掌握他们的身体状况,传递社会关爱,及时开展救助。”“一米叮咚”志愿服务队队长姚文后如是说。

“爽心”破壁垒 消除治理“痛点”

周路口街道地处景德镇市中心繁华商贸圈,接壤连乡,高低起伏,星罗棋布,社会治理难度较大。为此,该街道将多年来打造的“百姓说事”等矛盾纠纷调解品牌入驻“暖心加油站”,及时介入调解各种可能激化的矛盾纠纷,从源头上控制和减少矛盾纠纷的发生,推动排查化解工作前移。

在此引领下,一批思想觉悟高、法律意识强、群众基础好的“五老”人员自发组成“和事佬”义务调解队,加入“暖心加油站”,他们以楼宇为单元,居民区为小网格,社区为大网格,面对面听取居民诉求,有效化解家庭邻里纠纷、劳务纠纷、合同纠纷以及历史遗留问题等引发的各类矛盾,把矛盾化解在基层。截至目前,“和事佬”义务调解队共调处各类纠纷300余起,实现了“小事不出楼宇,大事不出社区”的良好治理格局。

与此同时,“暖心加油站”充分整合妇联、司法、信访、志愿者队伍等基层治理资源,积极引导“五老”人员和户外工作者参与异常情况预警,突发事件直报、社情民意传递等基层治理工作,提前掌握苗头性矛盾纠纷,创新“五位一体”(纠纷调解、法律援助、法治宣传、心理关爱、志愿帮扶)工作机制,形成上下贯通、左右衔接、多层次、宽领域的人民调解组织体系。

截至目前,“暖心加油站”已服务居民200余次,开展矛盾纠纷排查23次,预防矛盾纠纷发生率100%,调解成功率42起,邻里纠纷案件,调解成功率100%,有力促进了家庭和谐与社会稳定。

互动话题

大众露营亟待“补位”

疫情影响下,消费者出游行为正逐渐转变,周边短途“回归山野,拥抱自然”的露营方式更成为当下潮流趋势。不过,业内人士指出,作为刚刚兴起的业态,大众露营产品存在供给、服务提供不规范、良莠不齐等诸多问题。

规范迫在眉睫

针对火爆的露营市场出现的问题,应当结合实际,对7年前出台的《休闲露营地建设与运营规范》予以修订并增加约束力,特别是在营地景区建设及生态监管、卫生及安全防范、资质及价格等方面加以规范,促进露营行业健康发展。

湖北省黄冈市人大常委会 黄新国

坚持规划先行

满足消费者休闲露营需求,必须做到规划先行。建议各地由政府牵头,组织旅游、环保、建设等部门,在搞好景点设计的同时,对消费者食、宿、游、购各个环节统一谋划,提升供给能力,保证服务质量。同时,要加强监督检查,防止凑合应付、鱼目混珠,以确保消费者玩得舒心、安全。

河北省沧州市新华区人民法院 冯毅

形成监管合力

各职能部门应及时“补位”。市场监督管理局和消费者协会应对平台运营不规范、商家服务质量不高、价格不透明等问题加强整治,发布大众露营行业准入门槛,统一服务标准。自然资源规划局应加强露营地规划审批,防止非法占地经营、违规占地等情形。消防部门和林业局应加大对草地森林等风险隐患排查,建立大众露营消防规范指引等。

浙江省江山市人民法院 高骏

打好行业基础

露营营地的基础配套设施建设离不开政府的引导和支持。营地建设往往涉及农村用地、集体用地、林地、耕地等土地性质及权属问题,增加了营地建设的难度。政府部门要出台相关标准规范、准入资质等,合理评估量化环境容量,为露营行业持续发展打好基础。

重庆市彭水苗族土家族自治县人民法院 洪诗波

加强救援力量

作为刚刚兴起的业态,大众露营产品最重要的应该是安全问题,不排除一些露营地存在深入险地探险而遇险的现象。因此,作为露营产品,必须加强救援力量建设,加强安全意识宣传,不能什么情况都一律让政府“买单”,从而浪费政府资源。

江西省万年县公安局交警大队 朱根明

下期话题

“儿童厨具”非玩具

近日,教育部印发《义务教育劳动课程标准(2022年版)》。从今年9月起,劳动课将正式成为中小学一门独立课程。消息一出,众多“儿童厨具”等劳动教育类产品走进市场,有商家比较显著地标注了“儿童玩具,真实版可做饭厨具”字样。

我国目前尚没有针对“儿童厨具”的统一标准,如何确保“儿童厨具”是厨具而不是玩具,避免其成为威胁健康的“安全杀手”?请大家议。来稿请投: fzrbzsqb@126.com 并标明互动话题栏目。

碰瓷团伙落网记

上接第一版

当晚,接于先生报警后,广州市公安局番禺分局石楼派出所民警立即找到于先生详细询问案发情况,对现场进行勘查,调取沿途公共视频,摸排可疑车辆人员,同时对收款账户进行追查……

“这帮碰瓷团伙,手法相当专业。”广州市公安局番禺分局刑警大队副大队长左雄介绍,他们有意在深夜选择偏僻路段作案,逃匿,使用套牌车辆,全程佩戴帽子口罩遮住面部,现场没有留下任何指纹,甚至连收款码都是由后台洗钱团伙操作,得手后立即异地拆分转账提现,抹掉资金流转痕迹……案件侦办一度陷入僵局。

“说实话,因为涉案金额太小,所以我对破案没抱什么信心。”于先生坦言,“但我还是希望这个案件能够引起公安机关的重视,这不仅仅是钱的问题,该团伙作案流程设计之缜密,话术动作之娴熟,让人细思极恐,我也不是第一个受害者,如不及时处理,未来肯定还会有更多的受害者。”抱着这样的想法,在案发第三天,于先生向“平安厅”厅长信箱去信反映情况。

“厅长信箱不直接立案,但我们在群众来信中发现的案件线索,线索会及时流转至相关部门和警种,推动打击工作。”厅长信箱专班民警梁国栋介绍,“平安厅”信箱开通以来,通过不断加强对群众来信的分类研判,强化成果运用,推动了治安、出入境、经侦、刑侦等多警种多部门根本性地解决了一批“老大难”问题,为加强平安广东建设发挥了积极作用。

接到群众来信后,“平安厅”厅长信箱工作专班立即进行研判,同时,信中反映的情况得到广东省公安厅、广州市公安局相关领导的高度重视,要求尽快侦办,全链条打击。广州番禺公安精心组织,抽调精干警力组成专案组对案件线索重新梳理,合力攻坚。

抽丝剥茧 难逃法网

在广州市公安局相关警种的大力支持和指导下,专案组辗转多地,终于查出该碰瓷诈骗团伙组织脉络和作案规律。2021年11月,警方将邓某、卢某、范某等团伙9名成员全部抓捕归案。经审查,该团伙在珠三角地区作案20余起,非法获利25万元人民币,9人对以伪造交通事故、假冒警察的方式进行诈骗的犯罪事实供认不讳。

左雄介绍,该组织反侦查意识极强,而且只内部成员为碰瓷、洗钱两个团伙。两伙人平时单线联系,接头分赃只收现金,并且“全副武装”,双方只能听出声音,不知道长相。碰瓷团伙头目邓某仅盗窃前科就有14次,在长期与警方交手过程中,不断总结“经验”,他们甚至还将手机分为“工作机”“生活机”,平时使用“生活机”,绝不提及作案情况,而“工作机”则藏在山里,只在作案时才取用开机。

然而,即便自以为做到滴水不漏,终究还是难逃法网。

头渡镇“联动联处”做实平安建设

□ 本报记者 战海峰
□ 本报通讯员 李毅 张志颖

“有什么事情需要调解的,需要跑城里法院、司法局的,有什么政策需要咨询的,只要到这里,都能讲到公道,弄个明白。”在重庆市南川区头渡镇综治中心,提起镇里的治理环境,在这里办事的村民都把“安稳”挂在了嘴边。

近年来,头渡镇把综治中心作为基层社会治理的“实战平台”,有效提升基层治理效率和精细化水平,走出一条镇域治理特色路,群众获得感、幸福感、安全感持续提升。

综治中心是整合社会治理资源,创新社会治理方式的重要工作平台。头渡镇综治中心设置有信访接待、矛盾纠纷受理、特殊人群管理服务、公益诉讼线索受理、一站式人身安全保护令申请、法律咨询6个受理窗口,建立了矛盾纠纷综合调处中心,开展人民调解、行政调解、司法调解等“一站式”调处服务,设立平安稳定分析研判室,开展研判分析、调

指挥,是问题联治、工作联动、平安联创工作平台。

该中心由镇党委书记、专职副书记和政法委员分别任综治中心主任、副主任,采取平安办、信访办常驻,派出所、司法所、妇联等与群众诉求反映密切的镇级部门轮驻,“一镇一法官”、驻镇检察官及区级调解专家随叫随驻三种入驻方式,整合专业化人力资源。此外,该中心强化触角延伸,吸纳村社干部、优秀党员、乡贤人士等全镇精英力量为29个网格配备网格网格员,推行党员与网格员联户,党建治理与平安网络融合的创新格局,把党建引领基层治理延伸到乡村最末端。

“我们主张小事不出村,乡亲邻里之间如果发生什么矛盾纠纷,基本上网格员入户协调就能解决,比较复杂的到综治中心就能调解。”头渡镇党委书记、综治中心主任晏清云介绍。

中心摇铃,部门报到。在头渡镇,综治中心可以调动派出所、司法所等政法力量,整合民政、林业等部门力量,发挥村居网格优势,开展法规宣传,推动依法治理,优先诉前调解,推动溯源治理,加强人文关怀、推动疏导稳控,形成优势互补、力

友谊社区民情大碗茶品出“治理香”

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 王晨 董彦良

新疆维吾尔自治区阿克苏市多浪片区友谊社区有家友谊茶馆,桌上大碗茶在居民心中有着独特深意。

“上回给社区反映的噪音扰民问题,没想到这么快就解决了。”4月25日12时,友谊茶馆已基本坐满,居民和社区网格员们一起喝茶议事。

当地居民有喝大碗茶的习俗,不论遇到什么事,大家围坐一团,一口热茶下肚,好事同分享,问题共解决。

为给居民提供一个饮茶议事的场所,今年3月,友谊社区对原老年活动中心进行改造,增设桌椅,免费供应大碗茶。

孟家塬村激发自治活力拓宽幸福路

□ 本报通讯员 张鹏飞

“原来邻里一旦发生纠纷,都是谁厉害谁有理。现在这种情况几乎没有了,生活条件好了是一个因素,更重要的是村民的法治意识增强了。”陕西省宝鸡市陈仓区拓石镇孟家塬村调委会主任王艳林说。

孟家塬村位于陈仓区拓石镇西部,411户1601人,地处宝鸡西部深山,山大沟深,土地贫瘠。2018年以来,村“两委”班子因地制宜制宜,抓牢绿色产业主线,将治理效能转化为经济发展动能,昔日贫穷的小村庄走出了一条“环境美,群众富,村子强”的基层治理幸福路。

为激发自治活力,村上推行“村民说事”制度,以村民小组为单位月初收集问题,之后在该月的“村民说事日”召集村民代表、村“两委”干部、包村干部,邀请资深、阅历广、威望高的老党员、退休干部、教师参与,对情况清楚、政策明确的问题当场进行答复,对问题复杂、暂时不能解决的,记录后召开“两委会”研究答复,成功化解了在产业发展、土地补偿、家庭邻里等方面的矛盾纠纷15起,让小事不出村,邻里群众之间握手言和、“一笑”添和谐,让村社更美。

针对外出务工人员多的特点,通过建立QQ群、微信群等线上交流方式,把外出村民吸纳入群,由村党支部书记任群主,确定1名村干部为管

量统筹,集中发力、及时化解的联动机制。

2021年,头渡镇综治中心召开联合调度会议79场次,开展联合执法31次,联合处置纠纷24件,做到第一时间“一揽子”化解,防止矛盾外溢上行。此外,该中心及时调整充实镇、村、社三级调解组织,现有调解员14名,落实定期排查、研判制度,排查纠纷64件,预防了一批隐患。

晏清云介绍,头渡镇综治中心定期开展平安建设专题调研,梳理分析近年来人民调解案件,涉头渡镇诉讼主要纠纷类型,针对性开展矛盾纠纷主动发现、预测预警能力和调解技能培训;组建重点项目纠纷化解突击队,建立领导包案机制,聚力聚智解难题化积案;对疑难复杂或专业性行业性问题提请区级专业性行业性调委会增援。综治中心成立以来,调解成功率100%,切实将矛盾解决在基层,化解在萌芽状态。

同时,头渡镇将法院易诉易解系统,信访办网上信访系统和司法局人民调解案件审核系统,刑满释放人员管理系统延伸到镇综治中心,分社组建微信群,及时收集处理相关信息,实现“地上网格与云上智慧”的相辅相成,不断提升传递速度和处置效率。

因误会争吵,老公对她动了手。

巴尔古丽带着两个茶友前往哈某家,一人安慰哈某,一人批评其老公,还有一人给夫妻俩上课:信任、理解、宽容是家庭和和睦的“良药”,看到夫妻俩脸上有了笑容,3人才放心离开。

“想要知晓社区群众盼什么、愁什么,只需一碗茶的工夫。”友谊社区党支部书记朱靖说,楼栋长、单元长都是茶馆里的常客,社区工作人员通过他们收集茶馆里的社情民意,便于解决的协调解决,疑难复杂问题上报社区研究解决,办好民生大事,做好关键小事。

友谊茶馆自“营业”以来,已共议居民各类“急难愁盼”问题近百件,如此以茶为媒搭建邻里议事空间的创新实践,也为阿克苏市市域社会治理注入“源头活水”。

理员,将扶贫政策、低保评审、社保等群众较为关心、涉及群众切身利益的事项,及时发布到群里讨论,充分保障群众的参与权、知情权和监督权。

“我们好多村民都非常喜欢这种交流方式,大家纷纷点赞,村里的办事方式越来越‘潮’了。”村民梁别说,“我们现在的活语权多了,矛盾纠纷少了,大家发展产业的劲头越来越足了,村上的综合实力也越来越强了。”

如今的孟家塬,以绿水青山、生态文明的新面貌誉满三秦,美在云端,产业布局不断完善,生态环境持续向好,基层治理活力全面迸发,展现着生态文明发展的活力未来。