

## 创新街镇社会治理路在何方

# 以“小”见“大”服务与治理融合发力

### 向改革创新要动力

□ 本报记者 董凡超

街镇是社会治理的一个重要单元,也是人民群众感知公共服务效能和温度的“神经末梢”。

中央政法工作会议指出,健全基层社会治理体系和管理服务平台,推动制定矛盾纠纷多元化解促进法,完善调解、信访、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等多种方式有机衔接的工作体系,滚动排查涉疫就医、上学就业、劳资债务、家庭邻里等矛盾隐患,及时把小矛盾小问题化解在基层、消除在萌芽。

《法治日报》记者近日采访多地街镇,深入了解各地全面推进街道(乡镇)和城乡社区治理扁平化改革,推动党建引领、政府治理同社会调节、居民自治良性互动,让社区治理从“独角戏”变成“大合唱”,提高基层治理社会化、法治化、智能化、专业化水平的创新经验。

#### “小平台”凝聚“大合力”

随着城市的迅速发展,邻里之间却变得越来越疏远,一扇门,一堵墙就隔断了邻里关系。

如何拉近邻里距离?福建省漳州市芗城区西桥街道给出了“温暖答案”。该街道建设了近邻党建花园、古城邻里共享空间等“共享”空间,通过邻里互助、志愿服务、社区活动、协商议事等方式,让邻里隔阂在家长里短、油盐酱醋中逐渐被打破,使“门对门”的“陌生人”逐渐变为“老熟人”。

拉近“邻”距离,服务也要“零”距离。漳州市为了将服务做到百姓心坎上,打造市級近邻党建示范点20个,建设“邻里中心”“邻里驿站”等小区党群服务中心347个,创新建立“社区110”,推行以网格员、警

员为主干,治安巡防队、法律援助队、志愿服务队等若干支专门队伍为支撑的城乡社区网格治理“2+N”模式,推动构建“小事不出网格、大事不出社区”的“10分钟服务圈”。

记者发现,无论是纵向分级治理,还是横向多元治理,汇聚多元社会治理力量到基层,实现多元社会力量在基层“握指成拳”,以党建引领基层治理,以“小平台”凝聚“大合力”是关键一环。

如今的城市里,外卖快递员、网约车司机等新就业群体已经成为一道风景,他们每天不停穿行在城市的各个角落。去年以来,陕西省西安市碑林区南院门街道围绕推动新就业群体融入城市基层党建格局积极创新实践,让外卖快递员们有了新的身份——“碑小骑”志愿网格员。

南院门街道还依托“党建联建”,在外卖快递员比较集中的临街机关单位、社区服务站、工会爱心驿站、餐饮企业等,陆续打造了6家“碑邻驿”红色驿站,配备沙发、桌椅、饮水机等设施,为“碑小骑”志愿网格员提供临时休息、手机充电、无线上网等多项免费服务。

#### “小切口”推动“大发展”

近年来,浙江省通过协商在基层,政协委员下一线,聚焦群众关键小事,基层民生实事,社会治理难事,推动民生议事堂平台建设,解决了一批群众急难愁盼问题。

“以前办不成的事情,现在聚到民生议事堂一起讨论,问题解决了,街坊邻居的关系也更融洽了。”家住浙江省杭州市富阳区富春街道后周社区的程师傅最近用上了小区新加装的电梯,说起民生议事堂时赞不绝口。

街角处一栋不起眼的两层小楼,是富阳区政协委员、后周社区党总支书记俞幼平 and 14名社工日常工作地方。短短3年多,随着民生议事堂平台不断完善发

展,俞幼平烦心事少了,街坊邻居的幸福感增加了。

近年来,浙江省大力推进基层协商,推动民生议事堂平台建设,推进政协协商与基层治理相融合,聚焦群众关切,听取群众建议,破解治理难题。目前,浙江已建立民生议事堂1389个,实现全省乡镇(街道)全覆盖,在重点村(社区)建设协商驿站11129个。

实践中,各地街镇以“小切口”推动“大发展”,激活了基层治理“一池春水”。

为深入了解群众司法需求,打通服务群众“最后一公里”,福建省泉州市泉港区人民法院去年创新设立街镇法官工作站,法官深入镇村、学校、企业等地调研座谈的脚步从此一刻未停。

“随着‘安征迁’项目的推进,近年来涉及老年人分家析产的矛盾纠纷有所增加,要加大对老年人权益的保护力度。”座谈会上,南埔镇社会治理办负责人连仁虹提出了这个建议。

对此,泉港法院南埔法庭精选5名懂方言、善沟通的资深法官,组建成立全市首个“保护老年人权益合议庭”,下沉各街镇法官工作站,主动对接镇村、民政、老年协会等部门和组织,指导调处涉老纠纷8起,为老年人提供上门立案、慰问帮扶、普法宣传等服务23人次,形成了多元主体责任共担、老龄化风险梯次应对、老龄事业人人参与新格局。

时至今日,泉港法院已成立7个街镇法官工作站,前移解纷关口,搭建多元平台,延伸服务触角,形成网格覆盖无死角,纠纷调处不延迟、服务下沉零距离的诉源治理新机制,推动法治力量向引导和疏导端发力。

“在矛盾纠纷发生的一线化解矛盾,本身就是一场生动的普法宣传,达到了审理一案,教育一片的效果。”浙江工商大学党委书记、浙江大学社会治理研究院院长郁建兴评价说,法官主动走出法院大门,将法治资源下沉到基层,到群众身边,打通联系服务群众“最后一公里”,是提升基层服务能力和效能的有

益探索,应加大对此类机制创新的经验集成,让基层治理唯实唯效之风日浓。

#### “小举措”惠及“大民生”

走进被沙基涌和珠江水环绕的广东省广州市沙面岛,总会被这座城中岛独特的气质吸引——崭新的巡逻车辆穿梭经过,环卫工人操控着自动化的环卫工具清扫街道,身着整齐制服的工作人员为游客指路,这些专业化的服务不但给岛上居民增添了不少安全感,也进一步擦亮了沙面这张现代化街道名片。

近年来,沙面街道探索开展全域化服务治理试点工作,将部分政府行政管理和行政执法以外的服务性、事务性工作委托给高水平专业化的第三方服务企业,让企业承担城市管理“大管家”的角色。针对沙面岛的特点,全域服务企业与服务一起,为沙面定制了不少特色服务,给城市服务装上“智慧大脑”,让城市服务更加精细化。目前,广州市已经选取了全市18个街镇(片区)作为第一批试点单位开展全域服务治理。

放眼全国,类似这种“小举措”惠及“大民生”的事例不胜枚举,各地纷纷因地制宜,提升服务标准和质量,构建美丽、绿色、智慧、活力、幸福社区,不断提升群众获得感幸福感安全感。

郁建兴认为,近年来,全国各地普遍建立了不同程度的基层治理信息系统,利用大数据、云计算、物联网等手段,集成群众诉求信息,优化内部流程,为百姓呼声精确匹配不同层级政府及相关部门,以数字化逻辑实现精准分析、精准服务、精准反馈,提高社会治理和公共服务精细度、可及性、整体性。

“各地着眼服务寓于治理,治理寓于服务,推动资源在网格叠加,诉求在网格解决,任务在网格落实,‘基层一张网’正在成为未梢治理的新可能。”郁建兴说。

# 巧用“点块面”拓宽解纷渠道

## 各地完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解机制

□ 本报记者 董凡超

某桥梁项目因债务纠纷导致施工中断,附近群众希望加快项目建设进度,早日方便出行……前不久,江西省铅山县葛仙山镇多名群众将一纸诉求带到了铅山县信访联席会议办公室。

县信访联席会议随即召集分管县领导,责任单位负责人、属地负责人共同会商,对该项目遗留的经济债务问题提出了解决方案,一周内工程再次启动。

这是铅山县信访联席会议“半月谈”机制实施以来发挥作用的一个缩影。为积极推动初信初访事项解决,及时回应群众合理诉求,2022年以来,铅山县创新建立信访联席会议“半月谈”工作机制——每半个月,调度来访事项涉及的相关单位和责任部门,综合会商,提出处理意见,督促责任单位对合理诉求马上办、重点案件抓紧办、铅山县信访联席会议“半月谈”工作机制让矛盾纠纷化解步入快车道。该制度自推行以来,接待群众和会商案件92件,一次性化解率达到95%以上。

窥一斑而知全豹,处一隅而观全局。近年来,各地各部门坚持和发展新时代“枫桥经验”,从强队伍、建机制、抓联动、提效率上靶向发力,创新构建起社会矛盾纠纷“点块面”多元预防调处化解综合机制,全国信访总量明显下降。

“大娘,听了咱村的大喇叭了吧,可不敢随便相信陌生人啊!”……每天上午8时,河南省睢县白庙乡李口村全科网格员孙魁准时开启一天的巡查模式。“一支笔,一张嘴,说尽百姓民生冷暖;一个本,两条腿,访遍村内大事小情。”这是他日常工作的写照,也是网格员每天工作的缩影。

网格员小,却连着千家万户。近年来,河南省从“点”上突破,深入挖掘基层潜力,优化城乡社区网格化管理,做小做细基层治理单元,推行“多网合一”,打造“全科网格”,建立网格事项准入机制,加强网格员力量配备,坚持定人、定岗、定责,打通服务管理“最后一米”。

《法治日报》记者在采访中了解到,各地各部门在工作中加强“块”状辐射,筑牢社会矛盾纠纷多元

化解联动机制。江苏张家港在全国率先挂牌成立信访巡回仲裁庭,与信访局原有的法律援助接待中心、人民来访接待中心同处一地,实现了调解、仲裁与法律援助、人民来访接待业务的融合,把劳动争议预防化解程序“联”起来,将群众“来回跑”缩减至“跑一次”。

创新机构改革的同时,张家港市开展社会矛盾纠纷风险隐患排查式大排查大起底大化解专项行动,升级人民调解工作平台,推动物业、交通、婚姻家庭等矛盾纠纷多发领域的人民调解更加规范有序,民事案件万人起诉率降至7.97%。

为有效预防和及时化解各类矛盾纠纷,各地各部门立足各自职能,加强“面”上覆盖,常态化开展矛盾纠纷排查化解,努力拓宽解决矛盾纠纷的渠道,严防矛盾风险传导、外溢、上行。

2022年1月至11月,受理人民调解案件194005件,成功调解192849件,调解成功率99.38%。这组数字,是新疆维吾尔自治区14099个人民调解组织,69331名人民调解员的成绩单。

近年来,新疆司法行政系统进一步健全完善人民调解与行政调解、行业专业性调解、司法调解衔接联动工作机制,推进诉调对接、访调对接、公调对接;打造县、乡、村三级矛盾纠纷调解工作网络,基本实现了多元矛盾纠纷调解组织在村居、乡镇街道和重点单位、行业和领域全覆盖。

2022年以来,辽宁省司法厅从评理说事队伍建设,创新工作机制,加强信息化建设等多方面入手,全面提升“村(居)民评理说事点”建设水平。各地通过建立专职人民调解员队伍,整合法律服务资源等方式,充实说事点“人才库”,同时加大人员培训力度,提高评理说事员能力水平。大连市通过“社会推荐+本人自荐+严格考核”机制,选任、吸收“法律明白人”等2387名专兼职人员担任评理说事员,信息员;鞍山市岫岩满族自治县邀请调解专家、法律顾问、律师、“两代表一委员”参与评理说事工作。目前,全省共建省、市、县三级人民调解专家库115个,共有调解专家1528人,为全省“村(居)民评理说事点”工作提供坚强有力的人才支撑。

巡回路上奔波跋涉,田间地头释法说理,群众

身边定分止争……这样的司法为民场景在湖北省枣阳市随处可见。近年来,枣阳市人民法院加快推进人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作,以驻村(居)法官工作室为阵地,与镇矛盾纠纷调处中心、派出所、司法所等部门建立有效的信息沟通机制,推动矛盾纠纷就地发现、就地调处、就地化解。

山东省威海市人民检察院结合本地实际,创新提炼民事检察案件和解息诉“红黄绿”工作法——检察机关受理案件后,根据当事人双方的矛盾级别、案件的影响范围等进行研判和分类,将不

同类型的案件分别对应“红、黄、绿”三色。案件类型划分好后,办案检察官灵活采用多元化矛盾化解方式及促和手段,有针对性地开展和解息诉工作,努力实现“案结事了人和”的办案效果。

矛盾化解在基层,风险消除在萌芽。

各地各有关部门不断健全党组织领导的城乡基层治理体系,推动社会治理重心向基层下移,形成“社会调解优先、法院诉讼断后”的递进式矛盾纠纷分层过滤体系,把重大矛盾风险防范化解在城市,把小矛盾小问题化解在基层,把大量纠纷解决在诉讼之前,社会矛盾总量呈现稳中有降趋势。



2月15日,浙江省金华市武义县公安局民警在履坦镇头村头村走访了解社情民意。连日来,武义县公安局组织民警深入乡村,开展“访民情、促平安”活动,排查化解矛盾纠纷,宣讲治安防范知识,确保辖区社会治安稳定。

本报通讯员 徐文荣 蓝陈杰 摄

## 沈阳于洪检察以科技赋能古树名木资源保护

# 提升办案质效守护有生命力的“绿色文物”

□ 本报记者 韩宇

古树名木是有生命力的“绿色文物”,对古树名木疏于管理,不仅会使生态资源受到损害,也会对当地的历史文化传承造成不可挽回的损失。近一段时期,辽宁省沈阳市于洪区人民检察院聚焦大数据赋能监督,综合运用新媒体搜索、大数据分析、无人机技术、实地勘查等方式,有效提升行政公益诉讼办案质效,为实现常态化、智能化保护古树名木资源提供有力技术支持。

在于洪区检察院公益诉讼部门开展古树名木保护专项工作过程中,受制于线索数量少、质量差,

现场环境固定难等情况,专项工作进度缓慢,公益保护效果不明显,短时间难以达到预期效果。为寻求突破,技术部门利用公益诉讼大数据平台,在互联网海量数据中,展开针对性采集抓取,对空间、时间、事项等多维度数据研判分析,梳理出线索6条。同时,构建包含本辖区内古树名木目录、国家、省、市相关规章制度以及古树鉴定办法等资料的知识体系,依托所构建的数据模型,完成专项研判数据图层创建,更直观地将古树名木数据展示给办案检察官。

面对古树位置分散,查找不易,耗时费力等难题,于洪区检察院技术人员迅速跟进,运用无人

机对现场进行多角度俯瞰视角视频拍摄,并通过移动端现场勘查工具进行采集登记,以“图片+地理位置信息+文字信息”方式,创建跟踪时效时间轴,依托沟通交流方式,强化跟踪问效。同时,案件流转收录至公益诉讼大数据平台长效跟踪界面,形成移动端和PC端数据同步,实现古树保护调查取证可视化、精准化、数字化,提升跟踪问效质量。以数据储存的形式固定证据,为高效办理公益诉讼案件提供了有力的技术保障,据此制发数据翔实、说理充分的诉前检察建议书,通过诉前程序推动古树名木保护。

为增强社会参与度,提升对名木古树保护的监督

效果,于洪区检察院主动联系省人大代表、人民监督员参与案件整改成效评价和验收,并适时召开公开听证会,对案件整改效果进行评估。听证会上,于洪区检察院技术人员以多媒体演示的方式对证据材料等详细信息进行对比展示,有力印证了公益诉讼检察官的调查取证,人大代表、人民监督员作为听证员结合前期走访调查、现场查验等情况,进行综合评议,认为相关整改工作,采取有力措施加强古树名木保护,取得了良好成效,并从加强宣传、压实责任、打击侵害古树名木违法犯罪行为等角度对后续工作开展提出意见建议。

## 反诈进行时

□ 本报记者 申东  
□ 本报通讯员 王志刚

多元宣传,止付预警,断卡断流——这是宁夏回族自治区吴忠市公安局打击电信网络诈骗的“三大法宝”。

去年,全市电信网络诈骗案件万人发案数、财损数全区最低;破案率60.2%,全区第一;今年以来,已打掉电信网络诈骗违法犯罪团伙4个,抓获犯罪嫌疑人73名,破案46起,为群众挽回财产损失63.77万元。尤其是春节期间,电诈案件连续5日零警情,取得了2023年预防打击电信网络诈骗犯罪工作“开门红”。

#### 多元宣传 打赢防范为先攻坚战

“通过VR学习反诈知识,感觉很新鲜。”日前,青铜峡市居民王瑞到青铜峡市反电信网络诈骗宣传教育基地体验后高兴地说。

该基地是全区首家以“反诈防骗普法”为主的智能化、科技化宣传教育场馆,群众到宣传阵地转一圈,就能全面了解、系统地解电信诈骗的主要类型,作案手段、诈骗方式,从而迅速掌握防范技巧,提升防范能力。青铜峡市全年发案数、财产损失数同比分别下降42.97%、39.81%。

从传统的被动打击向主动预防转变,吴忠市公安局通过聘请知名人士、邀请网络红人、开通新媒体账号,开展警企合作,最大限度拓展宣传覆盖面,着力让群众了解电信网络诈骗犯罪类型,知晓各类骗术套路。

1月4日,吴忠市公安局新媒体账号平安吴忠视频号推出利通区公安分局金银川派出所社区民警的一段“沉浸式”反诈宣传,受到网友一致好评。

2022年,吴忠市注册安装国家反诈中心App手机用户已达70余万户,注册率达76.1%;组织民警开通反诈自媒体账号78个,发布反诈知识讲座360余期,反诈微视频340余部,播放量阅读量累计百万次以上;平安吴忠系列新媒体账号吸纳关注粉丝量达53万余人,全市发布反诈微视频累计播放量达5400余万次。

#### 止付预警 打好防骗挽损防御战

“您在手机上下载国家反诈中心App了吗?防诈骗很重要,一定要引起重视!”连日来,吴忠市两级公安机关反诈中心民警每天向反诈系统推送的疑似潜在受害人拨出千余条电话提醒,最大限度避免群众上当受骗。

“电信网络诈骗犯罪案件发生后,受害群众被骗资金往往都会在短短的两三分钟内被犯罪分子通过各种互联网平台流转分散至多张银行卡上,被取出或‘洗白’后,转入安全账户,公安机关破案难度大,追赃难度大。反诈民警就是要通过快速预警,拦截止付,精准打击等多种手段,与骗子比速度、抢时间,把电信网络诈骗案件发案数、群众财产损失控制在最低限度。”吴忠市公安局刑侦支队支队长武耀兵说。

为全面预防和减少全市电信网络诈骗案件多发高发态势,吴忠市公安局实体化运营市县两级反诈中心,市级反诈中心抽调8名警力组建专业反诈队伍,搭建2个互联网反诈专业技术平台,开通3部反诈专线电话,推行7×24小时值班备勤模式,实现110接警台、反诈中心与受害人三方同步通话,为及时开展预警劝阻,紧急止付涉案资金争取了时间。

2022年,吴忠市两级反诈中心累计拨打涉诈预警电话38万余个,封堵拦截涉诈域名网址2725万余,止付涉案账户5867个,止付涉案资金1.64亿余元,查封冻结涉案账户1878个,查封冻结涉案资金7186万余元,成功劝阻潜在受害群众23万余人次。全市电信网络诈骗案件发案数、财产损失数同比分别下降22.8%、12.6%。

#### 破案打击 打响攻坚克难阻击战

2022年7月10日,红寺堡区公安分局经过3个多月的缜密侦查,一举出击成功打掉一个长期盘踞在宁夏境内的诈骗洗钱犯罪团伙,抓获犯罪嫌疑人52人,扣押手机55部,银行卡170余张,串并涉及全国24个省,电信网络诈骗案件150余起,涉案资金流水高达2000余万元。

2022年,吴忠市公安局扎实开展“断卡”“断流”等专项行动,依法严厉打击电信网络诈骗以及上下游关联违法犯罪,全力顺线追击,深挖彻查,有力打击了电信网络诈骗违法犯罪,全年累计侦破电信网络诈骗案件880起,抓获犯罪嫌疑人1165人,为群众挽回财产损失2975.11万元。

战斗未有穷期,打击持续发力。吴忠市公安局建立打击治理电信网络诈骗违法犯罪定期会商制度,统筹检法等成员单位,强化办案协作,形成依法严打合力,更快地破大案,更深入地打灰产,更多地追赃款。2月初,利通区公安分局经过缜密侦查,千里奔赴河南、福建、山东开展集中抓捕行动,先后抓获犯罪嫌疑人15人,扣押手机17部,缴获银行卡30余张,破获网黑案件3起,串并全国电信诈骗类和网黑类案件共40余起,涉案资金达250万元。

# 用好“三大法宝”打好反诈主动仗

吴忠公安更快破大案更深打灰产更多追赃款