



菏泽牡丹区862名网格员精准服务群众

□ 本报记者 姜东良 梁妮妮 文图
□ 本报通讯员 傅资源

“今天天气阴转多云。早上刚吃完早饭，我还是像往常一样开始对全村进行全面巡逻。走到中街徐长善老人的家门口时，我就不由自主地停了下来，进去看一看老人的生活情况和饮食起居，这也是我每次巡逻时都要去的地方，问问老人有什么需求。”这是山东省菏泽市牡丹区沙土镇徐桥村网格员徐秋生的工作日记，也是他每天的工作写照。

在牡丹区，像徐秋生一样奔走走在村(社区)网格的网格员共有862名。牡丹区委常委、政法委书记李希靖告诉《法治日报》记者，近年来，牡丹区按照菏泽市委、市政府关于推进社会治理现代化建设工作要求，在全区范围内严格按照程序选拔862名村民信任、责任心强的人员在行政村担任网格员，他们走街串巷、进村入户，耐心倾听村民们的诉求，成为所辖网格的“活户籍”“活档案”“活地图”，尽心尽责察民情、解民忧、暖民心。

整合服务队伍

“牡丹区常住人口超过95万人，群众诉求多，工作压力大。前几年，网格、城管、民政等多个部门都成立了不同队伍接待解决群众诉求，各部门规范不一、管理不清、各行其是。如今，区里统一成立了网格化志愿者服务队，一个平台交办、一个标准处置，大大减轻了基层压力，可以抽出更多精力服务群众。”说到网格化服务，牡丹区综治服务中心主任郑雪梅深有体会。

2017年，牡丹区整合全区村级综治网格员、警务助理员、环保、安监、交通等各部门网格员队伍，在18个镇街选拔配备了906名网格员，由区委政法委统一管理，各镇街调配使用。在此基础上，今年以来，经征求各方意见，在全区重新划定网格763个，对网格员实行绩效考核制度，将“12345”政务服务热线、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，全部集成到菏泽市社会治理一体化平台，一站式受理、联动化处置社会治理问题，努力实现群众诉求“最多跑一地、只进一扇门”。

据了解，实行绩效考核制度至今，全区网格员采集居民信息30万户，及时收集居民意见7万余条，排查不稳定因素761起，化解矛盾纠纷和安全隐患560



起，预防群体性事件16起，协助公安机关侦破各类刑事案件16起，抓获各类犯罪嫌疑人28名。

提升履职能力

在安兴镇前屯村，提起网格员刘海英，大家没有不翘大拇指的。他古道热肠，喜欢与群众拉呱闲聊，谁家有事他都愿意跟他聊一聊。就在今年村里宅基确权时，他骑着警用摩托车在前街胡同巡逻，正巧碰上两户相邻的村民因为20厘米的老地基闹得不可开交。刘海英了解情况后，从中午到晚上，耐心地给两家做解释工作，终于说服双方各让一步，圆满解决了这起纠纷。

诸如此类的小事，在牡丹区网格化服务过程中不胜枚举。牡丹区不断创新网格化工作方式方法，通过加强业务培训、严格例会制度、考核奖惩制度等，有效促进网格员履行法律政策宣传员、矛盾纠纷调解员、治安防范组织员、环境卫生监督员等“十大员”职责，形成了“区委政府统一领导，政法委主推进，镇街管理使用，镇街综治办和公安派出所督导考核”的社会治安综合治理网格化服务新格局。

实践中，牡丹区把岗前培训作为网格员上岗的前提条件，制定《网格员工作制度汇编》，并以此为抓手对网格员进行岗前轮训，集中讲解网格员工作中“十大员、十大责”，如何开展群众工作、如何掌握社情民意、如何管理实有人口、如何应用手机App等内容。

同时，制定《牡丹区村级网格员管理办法》，各镇街结合自身实际制定本镇管理考核办法，进一步明确网格员工作制度、工作流程和工作纪律。区综治中心和各镇街均建立网格化管理微信群，实行微信群管理、区、镇通过微信群实现指令下达与反馈、工作交流与督促督导一体化调度。为把握工作重点，各镇街每周召开一次调度会，及时总结本周网格员工作情况，安排部署阶段性工作任务，每月召开一次网格员工作例会，由公安、司法、环保、安监、消防、交通等有关部门分别进行业务知识和业务技能培训。

如何确保网格员把工作落到实处?牡丹区严肃



考核机制，实行量化考核，并在此基础上，对得分高的网格员按照比例进行奖励，对工作不負責任、不适合做网格员工作的则按情况予以批评教育，甚至辞退。

“如今，在各种激励措施及网格员的带动下，俺村的好人好事多了，矛盾纠纷减少，邻里关系更和谐了!”说起村里的变化，安兴镇前屯村党支部书记刘心兵喜不自胜。

拓展网格作用

此前，牡丹区何楼街道武赵管区网格员在夜间巡逻时发现胡同内的一处房子失火，如果等待消防队赶来灭火可能来不及，遂在大家用脸盆、水桶等救火的同时，迅速爬上屋顶揭开挡雨的铁皮，又用方木把主房梁顶下去，切断了火源，保住了失火群众家的另外两间房屋。

这是牡丹区基层社会治安综合治理工作由“被动”到“主动”转变的一个缩影。

记者了解到，在牡丹区，把网格员充实到基层社会治理工作中，积极履行网格员“十大员”职责，切实推动牡丹区基层社会治理工作由被动型、管理型、单一型向主动性、服务型、联动型转变。

据介绍，各镇街网格员依托区、乡、村三级综治中心，广泛开展“三级代办”，由于网格员都是本镇村

民，对社区群众的服务更加便捷到位，民生实事落实更加迅速有力。

此外，整合多个政府部门资源，并以规范性文件的方式明确网格员的十大职责责任，网格员将发现的问题及时在微信群内反映上报，联系协调相关单位有效解决问题，改变了以往单一部门办理，各方推诿扯皮的现象，做到随时发现问题随时解决，切实提升了网格化服务的效率和水平。如，小留镇网格员反映的“五保”老人因病卧床不起得不到及时救治问题，沙土镇网格员反映的网格内一户电动车被盗等事宜，均通过网络服务迅速找到对口单位，联动联动，及时解决。

“通过加强管理，创新方式，网格员由以前的‘坐等上门’式工作变为现在的‘主动跟进’式服务，主动参与基层社会治理的热情提高了。”牡丹区委副书记郝磊说，通过建立一支网格员队伍，推动解决群众诉求由“多头跑”到“一网办”，由“单一管”到“多元治”，让群众在持续健全共建共治共享的社会治理制度、不断提升社会治理效能中得实惠。

图1 牡丹办事处网格员整装待发准备前往辖区执行任务。

图2 西城街道网格员扑灭居民家中失火，群众送来锦旗。

忠告“重案会审”为法治政府加“安全阀”

□ 本报记者 战海峰
□ 本报通讯员 丁迪 陈佳妮

随着重庆市忠县全面融入成渝地区双城经济圈建设和重庆市“一区两群”协调发展，忠县涉法事务重大疑难复杂案件占比日渐提高。

作为合法性的审查机构，忠县司法局印发《忠县司法局重大疑难复杂案件(重案)会审研判方案(试行)》，明确建立重案会审成员库，研判案件范围标准、研判时间、研判会议参加人员、案件日常管理、启动程序等内容，凡未经审查或审查不通过的决策项目无法向前推进，为“推进依法行政、建设法治政府增加了一道“安全阀”。

忠县司法局党组书记、局长王义军介绍说，忠县司法局高度重视合法性审查队伍建设工作，在重案会审制度基础上实行审查组制度，确立审查组长负责制，明确审查人员第一责任人责任，会审研判人员由局领导、法务科室工作人员、政府法律顾问、行业专业人员参加研判，审查力量显著增强。

“重案会审”机制的全面推行，让合法性审查从“单打作战”向“协同作战”转变，提高了审查效率与质量。截至今年5月，忠县司法局共启动“重案会审”共计22次，研判了7座老码头等遗留问题处置、政府招商引资、地方金融风险防范、群体事件处置等全县重大涉法事务，共协调处置61件重大疑难复杂案件，出具“重案会审”法律审查意见书61份，涉及金额逾10亿元。

三省五市共护南水北调中线水源地

本报讯 记者孙立昊洋 近日，陕西省安康市人民检察院会同河南南阳、湖北十堰、陕西汉中、商洛五市检察院及水源地相关的28个基层检察院，在陕西安康召开陕豫鄂毗邻地区检察机关共同保护南水北调中线工程水源地工作联席会议。

会上，南阳、十堰、汉中、商洛、安康五市检察院检察长分别作了主旨发言，展示了三省五市水源地保护“检察赋”；安康市水利局、安康市生态环境局作了交流发言，介绍了安康水源地保护“山水经”；陕西省秦岭南麓地区人民检察院和五市基层检察院代表作了经验交流，展现了检察机关依法能动履职的“新篇章”。

会议期间，南阳、十堰、汉中、商洛、安康五市检察院检察长会签了《关于建立陕豫鄂毗邻地区检察机关共同保护南水北调中线水源地生态环境协作机制的意见》，健全完善了信息共享、线索移送、通报反馈、生态修复、调研巡察等协作机制。

阿克乌提克勒从“问题村”变“畅游村”

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 刘是何

从新疆维吾尔自治区阿勒泰地区福海县城出发，约15分钟的车程就能到达阔克阿杂什乡阿克乌提克勒村。红顶蓝墙的新居整齐排列，干净整洁的小村令人眼前一亮。通过三年多的市域社会治理，村民们的自治意识和自治能力不仅得到了明显提升，村容村貌更是焕然一新。

村民肯杰别克·沙勒特正在自家农家乐小院里收拾桌椅，迎接下一批游客的到来。吃上旅游饭，对于肯杰别克来说是不曾想过的事。以前，他主要是种地，靠天吃饭，一年下来挣不了多少钱。在村党组织的带领下，家里盖起了50平方米的毡房用于发展农家乐，现在的营业收入1000元左右。肯杰别克高兴地说：“感谢党的好政策，让我们过上了旅游致富的好日子。”

阿克乌提克勒村地处乌伦古河河谷，村子周边奇特的雅丹地貌和胡杨林景观成为该村独特的旅游资源。加上村距离福海县城、火车站只有11公里，并紧邻福海县的黄金海岸和海上魔鬼城两个景区。过去这个村地多人多，全村整体不富裕，加上村容不整、矛盾纠纷频发，成了当地的问题村。

为改变这一现象，福海县采取健全基层自治组织，强化基层自治能力，推进力量下沉的办法，从教育引导村民参与改善村容村貌的环境入手，从除风

险、找问题深化源头治理抓起。

福海县专门安排一名县级领导包联这个村，整合乡村干部、“访惠聚”工作队、村“两委”班子、党员、民(辅)警和平安建设志愿者等各支力量，根据治理抓乡村振兴，以乡村振兴促进基层治理为工作的切入点，深入走访调研，广泛收集社情民意，准确掌握了解全村发展的优势以及存在的问题后，组织村“两委”班子、党员和村民代表进行广泛讨论。

问题找到后，该村党支部首先从强化自身建设入手，系统地梳理了村级党组织的工作职能，全面加强党员的党性意识，以建强支部为堡垒，以强化党员先锋模范作用为引领，要求群众做到的党员干部率先做到，要求群众不做的党员干部坚决不做的实际行动，号召和影响群众主动向党组织靠拢，向党员学习。

通过村民大会、群众文化体育活动等群众相对集中的时机和入户走访，该村党支部负责人向群众讲清参与治理的意义和深化基层治理的重要性，指出生活中的陋习、家庭邻里不团结的危害等，动员全村村民以自己家庭为最小的治理单元，从家庭和谐、邻里和睦的点滴小事做起，从学法知法守法遇事找法的法治家庭做起，以崇德扬善、孝老爱亲、邻里互助的日常养成入手等一系列措施，构建全村人人参与、人人享有治理的体系。

在此基础上，村党支部把加快发展作为深化基层治理最强引擎，全面推进旅游兴村富民工程，在上

级党委政府的支持下，先后申请到项目资金3500万元，按照乡村振兴战略的总体布局，将发展乡村旅游推进幸福美丽新村建设与深化基层治理进行有机结合，相继完善了交通、水利、通信等基础设施以及公共服务设施和危房改造。

在改善大环境的同时，该村按照“一户一册”的方式，帮助全村群众将院落规划为养殖区、采摘区、休闲区与就餐住宿区，进行集中整治打造，引导村民发展庭院养殖、种植和林果业，使全村的环境实现了翻天覆地的变化。村里13户有条件的村民率先利用自家的房屋和庭院开起农家乐，而农家乐所用的鸡、鸭、鹅、羊肉和瓜果蔬菜大部分都是村民自家的有机农产品。

随着治理的深入推进，村里的环境越来越好，前来旅游的游客也越来越多。随着游客的增多，直接带动了全村以旅游为主的餐饮服务业的快速发展。

如今，阿克乌提克勒村的旅游基础设施日趋完善，还成立了民俗手工刺绣合作社、民俗纺织合作社，产品达130多种。全村从事农家乐、民俗体验、旅游产品制作等的农户有80余家。

据福海县委政法委员会书记张锦瑞介绍，随着治理的扎实推进，治理成效也更加凸显，昔日的问题村变成了如今的旅游村。目前，阿勒泰地区已将阿克乌提克勒村纳入地区全域旅游的总体发展规划，一个集餐饮、休闲、自驾、徒步、骑行为一体的旅游新村正在彰显治理的新成效。

鹤城着力打造无物管小区治理新样本

□ 本报记者 阮占江
□ 本报通讯员 胡朝青 张健

近年来，湖南省怀化市鹤城区从老百姓“急难愁盼”入手，区、街道(乡)、社区(村)三级紧密推进无物管小区治理这项民生工程，党群同心聚力，共建共治解民忧，有效解决无物管小区治理难的问题，取得了明显成效。涉及主城区范围内17万群众的居住环境得到明显改善，368个无物业管理小区逐步落实物业管理或业委会自治管理全覆盖。

鹤城区采取单建、联合建、挂靠建等方式，全面推进物业管理党组织，不断筑牢“红色堡垒”。目前全区已成立了102个红色物业党支部。“以往业主不太相信物业，处理问题很棘手，现在在党组织协调，很多矛盾纠纷能及时有效化解，居民和物业之间的关系更和谐了。”这是迎丰街道汤里社区党支部书记向龙俊对“红色物业”的最大感受。

“以前街坊邻里戏称我们小区是‘三好小区’，就是‘好脏、好乱、好差’。现在我们是名副其实的‘四好小区’——‘好清洁、好整齐、好有序、好舒适’。”说这话时，鹤城区城中街道三角坪社区床单厂小区的居民们脸上洋溢着幸福的笑容。

由于改制时遗留了一些历史问题，小区居民之前对我们的相关工作相当抵触。没办法，我们只能多次上门沟通，对居民讲明治理小区的好处，最后才顺利开展。“天生塘社区党委书记杨海娅说道。

改造前“问需于民”，采用民意征询要不要改，怎么改的“两问”方式，以入户访谈、网络征集和召开居民议事会等方式充分征集居民意见，确定改造内容。全区共入户调查13600余户，征集意见建议1500余条，吸收居民意见900余条。

“我们充分发挥居民代表监督作用，定期组织技术人员及居民代表对施工质量进行全方面检查，对发现的问题已全部整改到位。”住建局局长周伟才说道。

对于面积大、人口多、居民意愿强烈的小区，全区统一通过引进物业公司进行管理；对于“零散小”小区，由街道以整体“打包”方式委托给物业公司统一管理。余下老旧小区由业委会自行管理。

“公司入驻后，为增加小区居民的收入，请的工作人员很多都是小区居民。为尽快让居民认同我们的服务，我们第一个星期便开展了‘清风、无忧、馨居、点亮、暖心’五大行动。”纱厂小区物业负责人龙群华介绍。

“公司员工邀请了社区领导和部分小区业主一起包糯米糍粑，免费送给小区里一些较困难的老人和业主家庭。”龙群华说。

鹤城区涉及主城区范围内17万群众的居住环境得到明显改善，368个无物业管理小区逐步落实物业管理或业委会自治管理全覆盖。同时，有效解决小区内私搭乱建、车辆乱停、下水道堵塞等问题1200余件，调解小区纠纷600余起。目前，已打造90多个“花园式”有温度的宜居小区。

□ 本报记者 刘玉璠
□ 本报通讯员 余汉芝 黄创伟

“这下我们去辖区巡逻也更加方便了。”近日，西藏自治区阿里边境管理支队科加边境派出所民警索朗多布杰带领的4名民警骑着由阿里地区普兰县普兰镇党委政府交由使用的电动车，开始了一天的辖区巡逻工作。

长期以来，该所受制于警务装备和专职驾驶员的配备数量，民警开展日常社区警务工作一直存在较大困难。

“有时候想去辖区走走看看，发现单位的驾驶员随车出警，想法只能作罢。”每每谈及此事，索朗多布杰对此深有感触。

此次由普兰镇党委政府交由该所的4辆崭新的电动车，不仅方便了民警日常巡逻、走访排查，也为服务辖区群众提供了新的途径。

“太谢谢你了，没有你载我回来，我估计要走上小半天。”近日，索朗多布杰在骑着电动车开展日常巡逻工作过程中，骑行至普兰县南亚利超市附近时，远远望见一名手扶着购买的日常生活用品的老阿妈，由于其年事已高，腿脚行动不便，步履蹒跚地向前走着，显得十分吃力。索朗多布杰见状，主动停车，先将老阿妈扶上车坐稳后，再把老阿妈提着的东西也放在前面。“老阿妈，您坐稳了，我准备启动了。”得知老阿妈的住址后，索朗多布杰骑着电瓶车行驶了大约15分钟后，顺利将老阿妈送到其家中。

同一时间，正骑着电动车远城区另一个方向的民警马兴揣着两份《特种行业许可证》，将送到辖区内准备新开业的一家酒店和一家电玩城老板手上。

“他们在三天前派出所提交了办理《特种行业许可证》的相关材料，我们今天办理好了就给送过去，顺便对周围的治安状况进行走访摸排。”马兴说道。从民警手中接过许可证后，电玩城老板握住民警的双手，向民警连连道谢。

“有了这几辆电动车，明显感觉到我们民警进辖区方便了许多，工作热情也更高了。”该所所长霍亮表示。

共建司法实践基地服务北京“两区”建设

本报讯 记者徐伟伦 近日，北京市商务局与北京市第三中级人民法院举行共建“服务‘两区’建设司法实践基地”合作协议签约仪式。依据协议，双方将通过共同搭建服务“两区”建设司法实践基地平台，做好涉“两区”建设普法案例指引汇编等工作，为服贸会、进博会、投洽会等重大商事活动及涉“两区”建设政策法规论证提供法律支持，更好地服务“两区”建设。

据介绍，在北京市高标准推进国家服务业扩大开放综合示范区、中国(北京)自由贸易试验区的进程中，北京市商务局与北京三中院此次共同打造的“服务‘两区’建设司法实践基地”，将建立6项常态化合作机制，包括共同推进涉“两区”建设案件诉源治理和多元化解，开展涉“两区”建设商事政策前沿问题研究，开展法治宣传，建立人才双向互动机制等。双方将探索建立涉“两区”建设案件专门调解平台和绿色通道，协助引入行业协会、商会等相关商事主体行业组织，充分发挥行业调解等非诉讼纠纷解决机制作用，妥善高效化解商事纠纷。此外，双方将重点针对涉消费商品质量、消费服务质量、国际商贸等方面开展调研，加强对国际消费中心城市相关政策、国际商事争端解决机制等法治前沿问题的研究预判。

涪源“事心双解”服务促进乡村和谐

□ 本报记者 周青霄
□ 本报通讯员 梁志刚

近日，河北省张家口市涪源县成立信访心理服务中心，为城乡来访群众提供心理疏导服务。据了解，该县不断创新广大群众信访工作方式，在健全完善工作机制的同时，将心理咨询引入信访调解服务，从源头上防范和化解社会矛盾，为社会各界人士提供心理疏导服务，构建起“事心双解”服务体系，促进广大乡村社会和谐。

为做好“信访+心理服务”工作，涪源县信访局与张家口市心理学会联合创建信访心理服务中心，深入了解来访群众反映事件的心理倾向和动机，提前缓解来访群众的焦虑心态，引导他们将心态调整到与政府部门共同解决问题的层面上来，减少心理情绪的影响，推动问题解决，促进社会和谐。

“我们为来访群众提供心理服务，使来访群众‘坐得住、听得进、解得开’，引导其树立乐观向上的生活态度。”张家口市心理学会会长曲重莲介绍，心理咨询师还采用专家授课、案例分享、实操演练等方式，为信访工作者传授“倾听共情、突破阻抗”等心理疏导技术，提升谈判能力和沟通技巧。同时，加强对信访工作者心理健康的监测并进行心理减压，提振其精神面貌，努力推动信访工作顺利开展。

依托信访心理服务中心，涪源县信访局正在积极探索形成心理咨询师旁听接访、“一对一”接访、疑难复杂信访事项联合接访、主动上门家访等心理咨询师参与信访化解工作方法，不断打造“有温度的信访”工作品牌，有效推动“案件结同步解”。同时，与乡镇、村加强协作，强化源头治理，将心理服务延伸至社区基层，通过建立“现场心理疏导+远程心理援助”机制，源头疏解群众情绪，降低社会风险。

“针对一些典型案例，我们通过‘信访+心理’的方式，实现由单一信访干部接访转变为心理咨询师参与的‘一轴两翼’接待模式。在接访过程中，信访干部配合心理咨询师的情绪疏导，更加有效地回应群众多种诉求，推动群众问题‘事心双解’。”涪源县信访局局长田福军说。

舒城城关镇实行信访专员“双向”选择

本报讯 记者范天娇 今年以来，安徽省舒城县城关镇创新信访机制，实行信访专员“双向”选择，即由镇全体机关、事业单位干部自行申报选择两个村或一个社区的驻村信访专员岗位，再由各村(社区)的村(居)民代表大会在报名人员中挑选心仪干部，通过“双向选择”，选出“信任关系”，促进问题化解。据悉，去年以来，该镇积案化解率达90%。