

鄂尔多斯市杭锦旗创新矛盾化解方式提升群众幸福感

□ 本报记者 史万森

近年来,内蒙古自治区鄂尔多斯市杭锦旗把社会治理典范城市创建作为筑牢祖国北疆安全稳定屏障的具体行动,以深化网格化管理为基础,全面推行“三有”平台“三联全周期”矛盾纠纷多元调处工作法,走出了一条符合地区实际特色的社会治理新路子。

“三有”服务机制帮助了解民情

杭锦旗委副书记、政法委书记呼格吉乐图说:“为了实现‘人在网中走、事在网中办、一网全覆盖’,我们建立了‘三有’服务机制,即群众有便民联系卡,网格员联系有民情日记,中心有民情台账。”

在杭锦旗吉日嘎朗图镇光前村村民郭聪明家中,记者看到,一张便民联系卡上印有包片领导、包村干部及网格员基本信息、联系方式、便民服务项目及服务承诺事项。“种粮补贴、土地承包等我们不清楚的问题或者矛盾纠纷,只要打一个电话,就有工作人员为我们细心解答,耐心处理。”郭聪明说。

一本厚厚的民情日记是网格员刚走访入户必带的资料:“我们定期点对网格内群众反映的意见和建议动态采集、记录在册,并做到‘五个必记’,即群众生活困难必记,群众致富难题必记,群众邻里纠纷必记,群众意见建议必记,群众信访诉求及矛盾纠纷必记。发现问题或矛盾,能解决处理的就地解决。”

各嘎查村(社区)将难以解决的群众反映问题梳理上报至苏木镇综治中心,中心进行归类梳理、分析研判,并根据解决问题的难易程度和轻重缓急分别建立工作台账,分类分级落实办理。

“四个平台”建设助力化解矛盾纠纷

基层矛盾纠纷涉及范围广,如何保证调处效果关系到社会治理的质量。杭锦旗委政法委常务副书记赵婧说:“我们通过强化多元调处,多用真情沟通,少用强制手段,注重访调结合、法调结合、纵横结合,逐步完善建成矛盾纠纷‘一站式’、行业专业、前哨阵地,专业化化解四个平台,形成集矛盾纠纷调处、服务于一体的综合性服务平台,助力矛盾纠纷多元化化解。”

“一站式”化解平台注重“提效”。在杭锦旗综治中心原有功能的基础上,按照“重点部门集中长驻,一般部门按需入驻,其他部门随叫随驻”的原则,整合政法各单位、信访、人社等资源力量,统一受理群众诉求和调处矛盾纠纷,实现了社会矛盾纠纷“一站式”受理,一条龙处置,一揽子化解”的多元化化解工作格局。

行业专业化解平台更加方便快捷。对重点领域突出矛盾纠纷,组织专业人员进行排查,设立土地草牧场、劳动争议、道路交通、医疗、婚姻家庭、诉前调解等9个专项调解组,推进各类矛盾纠纷及时化解,构建起调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等有机衔接的矛盾纠纷多元化化解机制。

前哨阵地化解平台直指一线,结合实际,进一步延伸化解矛盾纠纷触角,把嘎查村“两委”委员、驻村民警、乡贤能人、退休法官和法律工作者吸纳为人民调解员,通过公调对接随警调、诉调对接配合调、检调对接筛选调等工作模式,在各个阶段嵌入调解元素,进一步延伸拓展矛盾纠纷化解的领域,提高矛盾化解的工作效率。

专业化化解平台更加精细高效。以有效整合司法专业资源为支撑点,以高质高效满足人民群众、企业等多元化解需求为出发点,创新性地将人民法院“诉前调解”前移入驻杭锦旗调解中心,形成多层次、立体化、专业化、精细化诉调对接机制,推出“一站式”接收,一揽子调处、全链条解纷”的法治品牌,不断提升法治惠民的广度、温度和速度,切实将矛盾纠纷化解在基层,化解在萌芽状态,让群众有更多的获得感、安全感和幸福感。

全程闭环管理提升解纷质效

杭锦旗政法委副书记边飞云说:“矛盾纠纷处理是一项系统工程,前期要注重防范,中期要注重调处,后期还要回访,经过全程闭环管理,才能及时有效化解矛盾纠纷。”

事前联防,增强预测预警,实现矛盾纠纷预防在基层。镇级综治中心、派出所、司法所、嘎查村委和网格员联动,加强矛盾纠纷信息收集,健全社情民意搜集网络,拓展社会矛盾纠纷收集渠道,聚焦征地拆迁等民生热点,完善矛盾纠纷风险监测,及时收集矛盾纠纷风险信息,健全矛盾纠纷日排查、周分析、月研判机制,推动矛盾纠纷防范前移,开展“家门口”矛盾纠纷预防化解,提供全周期优质服务。

事中联动,推行多元化解,实现矛盾纠纷化解在基层。围绕“最多跑一次”目标,以综治中心为依托,撬动多部门、多领域解纷资源集成,实现矛盾纠纷“一站式”接收,一揽子调处,全链条解纷”。变事后处置为事中同步调处,单兵作战为整体联动。加强人民调解、行政调解、行业专业性调解、仲裁调解、司法调解的衔接联动,实现资源整合和信息共享。

事后回访,强化跟踪反馈,实现常态化实施服务对象跟踪回访,创新纠纷化解事后修复机制,倡导在解决矛盾纠纷的同时,大力开展法律援助和结对帮扶等工作,建立纠纷调解回访机制,在纠纷调解达成协议后,及时跟踪纠纷当事人事后状态,并适时以案释法,保证调解协议执行到位。

“对于老百姓来说最需要就是安稳的生活环境,有了安全感,才有幸福感。近些年来,我深切感受到生活环境的变化,‘人民安居乐业、社会安定有序’让我们的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障。”家住杭锦旗锡尼镇胜利社区的刘女士说。

济南历城区: 推动“泉城帮办·随访连线”向基层延伸

□ 本报记者 李娜 通讯员赵刚

张海真 山东省济南市历城区坚持以人民为中心,以党建为引领,以“数字信访”为依托,以“泉城帮办”为主线,以网格为支撑,以“三无”村(社区)建设为着力点,深入推进“数字信访”基层基础建设,贯彻落实“泉城帮办·随访连线”创新举措,依托市信访信息一体化中心,扎实推动“帮办服务”在以王舍人街道恒大城社区为代表的各基层单位落实落地,实现全区矛盾纠纷源头治理效能大幅提升。

历城区王舍人街道恒大城社区创设“恒大城社区帮办工作站”,构建“1站1个牵头统揽,3大服务保障,3支队伍支撑,1个目标落地”的“1331”工作机制,坚持

“对每一起事项,5分钟受理,30分钟上门,3天内回访”的“1533”工作法,通过及时就地精细服务,将矛盾化解在源头,实现“小事不出网格,大事不出社区,矛盾不上交”,社区成立5年以来“无访、无诉、无刑”,成为城市社区治理的典范。历城区始终坚持以完善基层矛盾纠纷多元化调处机制为重点,持续推动“泉城帮办·随访连线”向基层延伸,促进实现由“群众带着问题上访”向“干部主动帮办服务”转变,在助力提升基层治理效能的探索实践中,努力擦亮历城帮办代办品牌。今年以来,全区帮办信访事项2236件,帮办落实率100%,帮办满意率99.87%。

推动多维协作 注重系统治理

北京三中院打出协同化诉源治理组合拳

□ 本报记者 徐伟伦

医疗纠纷错综复杂,维权不易,如何破?对此,北京市第三中级人民法院联合辖区基层法院、区卫健委共同签署协议,通过联合调研、风险提示、多元解纷等形式,提升医疗纠纷源头预防调处质效。

这只是一个缩影。自北京三中院2022年9月出台《关于协同辖区基层法院、深化诉源治理工作十二项机制》(以下简称《诉源治理十二项机制》)以来,该院联合工商联、多元调解发展促进会等部门和机构,综合推进重点领域及类型化案件纠纷化解协作工作,在辖区法院设立诉源治理基层联络点,对重点议题展开研判,同时加强司法建议工作,堵住案件审判期间发现的政府监管漏洞、制度缺失,打出了一套区域协同、府院联动的诉源治理组合拳。

《诉源治理十二项机制》运行一年来,北京三中院一、二审收案量较去年同期下降66.77%、12.99%;协助六家辖区法院诉前调处纠纷4000余件。

携手专业机构提升解纷加速度

解决一起涉诉金额超两亿元的建设工程施工合同纠纷需要多久?携手专业机构展开多元调解,前后不到两周,是北京三中院给出的答案。

“此类纠纷调处难度本身就很大,按照诉讼程序从审判到执行则会花去更长时间,还

可能造成难以估计的扩大损失,也不利于双方的后续合作。”三中院立案庭法官王蕾蕾说,商议后告知双方此案权利义务关系较明确,且被告系因资金周转问题无法按时付款,适宜通过专业调解方式解决纠纷。王蕾蕾召集后,当事人双方均同意将案件“导出”至北京多元调解发展促进会调解中心进行诉前调解。就这样,在三中院与调解中心的共同努力下,当事双方达成“分期付款”协议,并向法院申请了司法确认,标志着这起可旷日持久的合同纠纷消弭于无形。

记者了解到,为推进“单兵作战”向“融合发力”转变,三中院逐步扩大特邀调解组织“菜单库”,北京市多元调解发展促进会、北京市工商联投融资商会等单位先后“入库”。

截至目前,三中院已有上百件民事一审案件通过上述组织进行诉前调解,调解成功的标的额超40亿元。此外,三中院在与北京市消费者协会共建基地的基础上,拓展二审消费案件委托调解,实现了二审类型化案件同比下降38.4%的良好效果。

以一案“解千纷”释放治理红利

近日,北京三中院诉服大厅迎来一批特别的“客人”,他们送来数十面锦旗。原来,这是一批购房合同纠纷,中介公司答应王先生等业主,只需支付服务费,即可在与开发商签订合同时享受价款优惠、保留房源等权利,然而,王先生等人后期并未享受到任何优惠,双

方为此闹上法庭。“如果这些案件通过一户一案的诉讼方式解决,将大大延长审理时间。”承办法官龚勇超说,按照《诉源治理十二项机制》,立案庭决定通过重点领域纠纷化解协作机制和示范判决机制,对此批系列案件进行精细化审理。优先送达,优先排庭,优先审理,优先评议,优先结案,最终,三中院判决支持了业主的合理诉求。龚勇超说:“这也给那些未起诉的业主吃下了定心丸,为化解后续潜在涉诉纠纷打下了良好基础。”

“处理群体性纠纷、类型化纠纷案件时,选取具有代表性的案件先行审判,可以修正当事人不合理预期,妥善化解其他平行纠纷,实现以一案‘解千纷’的效果。”北京三中院立案庭庭长侯军说,通过推动重点领域、重点环节的诉源治理,2022年该院民事案件收案由排名前三的相关纠纷较去年同期均下降三成以上,诉源治理的红利正得到不断释放。

同时,北京三中院大力协助辖区法院开展矛盾纠纷化解工作,一年来通过指导分析、汇总研判等方式协助辖区法院诉前解决纠纷4000余件,化解12345工单、12368工单共计1925件。

司法联动推动治理“全链条”

诉源治理在北京三中院并不止于对案件本身,对审判期间发现的社会治理短板发送司法建议书,依靠地方法院、政府展开全链条治理等是北京三中院探索出的新路径。

银川公安“疏堵提畅”工程畅通城市“血脉”

□ 本报记者 申东 □ 本报通讯员 郎中卿

前几年上过最堵城市排行榜的宁夏回族自治区银川市,今年上半年,交通拥堵指数为1.32,同比下降2.5%,高峰期交通拥堵指数分别为1.38和1.4,同比分别下降4.54%、1.09%。在全国交通管理四类城市中处于A+水平。

这些变化得益于银川市公安局大力改革交通管理勤务模式,全力压降事故,切实提升全市通行效率,保障群众安全舒心出行。

科技赋能惠民生

银川交警积极优化交通组织,完善设施、拓展空间,推出了高峰期“绿波带”、“按钮式”行人过街信号灯等创新举措,通过对交通基础设施全方位的完善、改造、升级,使得城市交通精细化管理成为一张无形的“信息网”,实现了人、车、路、环境的协同高效发展。

“绿波带”让我高峰期上下班不再拥堵,节约了时间成本和经济成本”,住在金凤区湖畔苑小区的王女士,对银川交警早晚高峰“绿波带”运行工作赞不绝口。王女士单位离家远,每天上下班正赶上车流量最大,最拥堵的

高峰期,尤其是其必经的亲水大街路段,一度让她很是苦恼。自从高峰期“绿波带”运行工作开展以来,只要在指定交通线路上,按照规定好路段的车速行驶,就可以随着车流到达每个路口顺利通过“绿灯”,一路畅行无阻。

银川市公安局交警支队副支队长唐琪介绍说,银川目前已经完成了贺兰山路、上海路、北京路等26条主干道早晚高峰,55条主次干道平峰期“绿波带”优化工作。据《银川市2022年城市自体检报告》显示,建成区高峰期平均机动车速度为每小时36.04公里,城市常住人口平均单程通勤时间为32分钟,指标评价均为“很好”。今年以来,高峰、平峰期交通拥堵指数环比分别下降3.04%、1.63%,切实给广大市民创造了一个“分秒之间,路畅心安”的道路交通环境。

处警保畅更高效

银川交警勤务机制改革后,将警力分为大队、中队、网格、社区四级管理模式,把辖区划分为多个勤务网格,每个网格设警长、副警长,按照民警辅警警力1:3的配比,由两名以上民警带领多名辅警,实行网格化交通管理,各网格内警力不仅负责网格内交通秩序管理,还要

负责交通事故处理,承担网格内停车场管理、重点(企业)车辆管理、交通安全宣传、交通设施维护以及受理群众信访投诉解答等多项工作,有效缓解了接处警速度慢、群众投诉多的问题,网格化管理强化末端工作的精准落实,打通了服务与管理的最后一百米。

银川市公安局交警支队为解决出警警力不足、群众等待时间长等问题,研发了涵盖定责、定损、保险理赔为一体的“警保联动”调度指挥平台,该系统打破信息壁垒,与宁夏保险协会协同合作,联合10家保险公司,利用微信客户端和图像识别技术,打造了保险公司互认、互定、互赔,简易交通事故即定、即核、即赔的新模式,缩短了事故处理的时间和理赔周期,极大节约了警力,为驾驶员驾车出行创造了很大便利。系统自2021年9月上线至今,共处理简易交通事故现场定损、协议案件16647起,通过电话回访满意率达97.62%,有效解决了群众保险理赔难、排队时间长、办事多跑路的难题。

便民利企有温度

“我们北塔中学的学生以前通过贺兰山路和凤凰街路口既费时又容易发生交通事故,现在改造后既省时又安全,为师生增添了一道安

全屏障”。新学期开学伊始,位于兴庆区的银川市北塔中学的师生发现,学校周边交通变拥堵了。银川交警第一时间启动非机动车道供学生上下学期间通行,高峰期在路口增设行人专用信号相位,将东西原两条左转弯道改为一条左转弯道加一条直行车道,经过以上改造,高峰期东西向通行率提升20.69%,排队长度减少43%。

银川交警依托“12345”、“交管12123”及新媒体平台,联合市政、园林、交通等相关部门,挖掘现有路口、路段空间资源,通过设置直左待行区,增加车道,调整交通组织,开展慢行绿道改造等交通组织“微改造”,完成市区602处交通信号控制机基础功能数据摸排,312个路口信号灯方案优化调整,81处路口路段改造,交通拥堵状况明显改善,银川城市整体拥堵指数逐年下降。

银川交警始终把解决停车难问题作为惠及民生的重要课题。截至目前,全市共新增各类停车位18.4万余个,提高泊位周转利用率,同时还实行“轻违不罚”“首违警告”“短信提醒”的执法措施,“严管轻罚”举措,彰显了银川交警人性化执法、柔性执法、说理执法的理念,及时消除了道路隐患,提高了通行效率。

□ 本报记者 王春 □ 本报通讯员 杨照瑾

防溺水,要上“心”,更要上“新”。近日,在浙江宁波江北,全市首个无人机自动巡防系统正式投入使用,主打的就是一个“全自动”,省人力且防溺水巡防更加高效。

烈日下,随着“嗡”的一声机鸣,一架无人机迅速从江北公安分局的楼顶升空并飞向远方。它将按照设定好的航线,沿着姚江而飞,对重点水域进行“督查”。与以往最大的不同是,这次地面上没有无人机“飞手”操作,全是在自主巡航。发现问题后,它会第一时间“上报”,提醒相关部门和人员采取相应的措施。这一点有效弥补了传统人力巡防模式信息传递滞后的缺陷。

“这套新系统能与传统人力巡防形成良性互补,在提高效率的同时织密防护网。”江北公安分局交警大队副大队长章律说,无人机巡防系统主打一个自主“防和劝”,目前已初步打造出一个“预警圈”:以江北公安分局楼顶作为起飞点,飞向日湖公园方向,随后向三江口方向飞行,至湾头大桥后,掉头返回“机场”。在这个过程中,无人机发现野泳人员便会通过喊话器劝导、警示,同时也会通过后台提醒我们。”

据了解,这套新防溺水“神器”是今年7月上旬投入试运行的。它展现出来的效果很好:通过无人机空中巡查,公安部门已发现隐患点30余处,同时空地联合“作战”,有效劝阻野泳人员600余人次,“危险”地段野泳人员50余人次。

下一步,江北公安将在试点的基础上,不断扩大防溺水的“预警圈”,进一步拓展其应用功能,守护每一位群众的生命安全。

宁波公安: 无人机自动开展防溺水巡防



连日来,江西省横峰县人民法院组织法官走进乡村,通过设立法律咨询点、发放宣传资料、进行流动宣讲等形式,开展防范电信诈骗及养老诈骗宣传活动,进一步提高农村群众法律意识,普及相关法律法规,守牢群众“钱袋子”。图为近日,横峰县人民法院设立法律咨询点为农村群众开展防诈骗宣传。

琼海市举办“法律明白人”培训班

本报通讯员 邢东伟 翟小功 近日,海南省琼海市司法局、琼海市普法办深入琼海13个镇(区)举办“法律明白人”培训班,全市1114名“法律明白人”参加了培训。此次培训旨在提高“法律明白人”运用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷,维护群众合法权益的能力。培训结束后,琼海市司法局、琼海市普法办为“法律明白人”颁发证书及徽章。参训人员纷纷表示,今后将踊跃投身基层法律服务、法治宣传、法治实践,充分发挥“法律明白人”的“领头羊”作用,引导和带动周围群众办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法,营造良好法治氛围,不断推动基层社会治理工作。

遵义新蒲新区上好禁毒宣传开学第一课

本报通讯员 王家梁 王鹤霖 开学钟声敲响,学生们陆续踏入课堂。近日,贵州省遵义市新蒲新区禁毒办紧抓秋季开学有利契机,联合遵义市公安局新蒲分局走进遵义市实验中学开展“飞扬青春 我不‘毒’行”禁毒宣传开学第一课。民警通过展示仿真毒品模型、播放禁毒教育视频、互动问答等方式,给广大师生上了一堂深入浅出、浅显易懂的禁毒教育课,积极引导青少年树立正确的人生观、价值观。本次活动有效提升了师生的法治观念,增强了青少年自我保护与明辨是非的能力,并将“健康人生 绿色无毒”的种子深深埋入心中,为构建和谐美丽校园打下坚实基础。