



从“接诉即办”到“未诉先办”

鄂尔多斯公安为民服务有速度更有温度

□ 本报记者 史万森 常煜 □ 本报通讯员 张永生

近年来,内蒙古自治区鄂尔多斯市公安机关充分发挥职能作用,全力服务保障国家重大发展战略实施和推动高质量发展。以接诉即办有效回应群众需求,未诉先办“抢答”群众诉求等举措,提升公安政务服务质量,把公安工作真正做到群众的心坎上,以优化法治化营商环境“温度”,助燃鄂尔多斯城市发展“热度”。

接诉即办“响应”分秒必争

“我儿子身份证遗失,在医院住院不能到现场办理,又急需证件办理入院手续……”收到热线工单后,鄂尔多斯公安政务服务中心民警及时联系到陈先生,并利用午休时间,将临时身份证办理业务搬进医院,从接单到办理,仅用两个小时。

之所以能快速响应,缘于“接诉即办”工作专班,22个相关部门和全市9个旗区公安局设置责任工作人员62名,充分发挥公安机关24小时值班值守优势,确保即接即答、即接即转、即接即办。目前,平均接单时间在54秒

以内。
(法治日报)记者了解到,办理流程涵盖接办、流转、回复、回访四个步骤,各类工单72小时内回复。在群众诉求办理完毕后,公安督察部门实地走访督察,对处置不合格的,诉求人明确表示不满意的,启动再派件、再处置、再验收程序,直至办成办好。

此外,不断健全完善《鄂尔多斯市接诉即办工作实施方案》和《鄂尔多斯市接诉即办工作绩效考核细则》,实行首单责任制,吹哨报到制,集体会诊制、提级督办等一系列制度,确保接诉即办工作高效运行。

今年以来,鄂尔多斯市公安局共受理12345政务服务便民热线诉求788件,接诉即办月均响应率、解决率和满意率得到有效提升,一大批群众的操心事、烦心事、揪心事得到有效解决。

未诉先办“抢答”群众诉求

“一到夜里,狗叫声四起,我们这栋楼被吵得没法睡”“公园里有好多流浪狗,对小孩和老人有危险”……今年以来,鄂尔多斯公安收到多起居民区犬吠扰民、流浪犬威胁群众人身安全的反映诉求工单。

公安机关一方面联系辖区业主加强犬只管理,加密巡逻防控严防发生恶犬伤人事件。另一方面联合农牧、综合执法等部门,通过调查研究,推动《鄂尔多斯市养犬管理条例》由市人大常委会常务委员会审议通过实施,实行重点管理区域内养犬名录化管理,从根本上解决规范文明养犬问题。

据悉,鄂尔多斯市公安局通过对2022年以来全市公安机关接到的1570个工单进行综合分析研判,针对雨雪天气交通管控,中高考身份证办理,黄金周护照办理等季节性、周期性事项,全力做好应对预案。同时,将车驾管业务、户籍办理、危爆物品管理等业务知识政策法规上传至接诉即办平台,接线民警在线解答群众诉求,无需再生产工单。依托12345热线、24小时警局、微信微博等平台,广泛收集群众诉求,把“未诉性”问题主动解决。2022年以来,联合民政、路政、城管、住建等部门圆满解决群众诉求79件,2023年已实现工单数量连续8个月下降。

不诉先办“前移”服务触角

今年以来,鄂尔多斯公安创新构建线上线下融合发

展体系,线上做强“一网通办”,线下做优“一窗通办”,扎实推进“全域通办”。

通过设立综合服务窗口,增加服务事项,推行“一窗办、一站办、就近办、延伸办、智慧办”的“五办”服务模式。在市级政务大厅公安专区设立公安综合服务窗口10个,进驻交管、户籍、治安等公安高频政务服务事项183项,集成办理多警种业务,实现公安政务从“一门通办”向“一窗通办”升级,服务模式从“专科”向“全科”转变。

在全市选取26个农村牧区派出所完成“一站式”政务服务模式改革,将治安、户籍、交管等高频简单业务延伸至“一站式”政务服务模式派出所办理。

今年以来,鄂尔多斯市“一站式”派出所共办理户籍业务21.7万余件次,交管业务985件次,治安业务1.2万余件次。

此外,鄂尔多斯公安积极推行户籍档案电子化、证明材料核验电子化等“八化举措”。确定102项户籍业务全部列入“全域通办”事项清单,统一办理标准,让数据多跑路,让群众少跑腿,鄂尔多斯市成为内蒙古自治区首个推行户籍业务全域通办的盟市。

□ 本报记者 赵红旗

「法治体检」排隐患 实体经济避险滩

“多亏了‘法治体检’!保护了我们的知识产权。”谈起公益法律服务,南阳晶亮光电公司负责人感慨万千。

“对企业进行‘法治体检’,就是让法治的阳光温暖照耀企业,不断得到法治雨露的润泽滋养。”近日,河南省南阳市司法局局长孙云飞向《法治日报》记者介绍说,“南阳积极构建‘1+N’模式,即律师行业抓住‘法治体检’这个‘1’,并以此为路径开展‘N’种灵活多样形式,把法律服务融入企业良性发展和产业提质增效的各领域各环节,护航企业健康成长。”

建强队伍筑牢阵地

“一对一”“菜单式”“点餐式”“门诊式”贴身法律服务,“全链条、一体化、一站式”多元服务……随着《南阳市司法局贯彻落实河南省司法厅〈围绕“项目为王”提供优质服务保障十项措施〉实施方案》《关于做好市直单位副科级以上干部包联企业类市场主体的通知》《关于为企业提供“1+N”公益法律服务的公告》的出台,南阳市司法局在全省率先成立南阳市法治体检中心,建立法律服务资源库,编印《企业“法治体检”操作指引》,组建企业合同管理律师团队、企业人事合规管理律师团队、企业并购律师团队,积极发挥“人才库”“思想库”“智囊团”作用,着力打造法治化营商环境高地。

南阳市两级司法局均成立“项目为王”工作专班,助推企业早签约、早落地、早投产,宛城区司法局成立13个“1+3+N”公益法律服务团;社旗县司法局组建县企业“法治体检”中心,推动“万人助万企”“千所联千企”活动深入开展;镇平县探索建立“12345”工作机制,形成17项工作措施。全市自上而下组建12个专业律师团队为企业排忧解难,开展公益法律服务活动892次,助力企业提质增效快发展。

把脉问诊排除隐患

怎样才能让企业在市场竞争的大潮中,减少违规操作,避免诉讼发生,保护声誉形象呢?南阳市司法局律师工作科科长、市律师协会会长万忠富说:“开展‘法治体检’是一个最关键的环节。让律师们运用法治的‘显微镜’,采取‘望、闻、问、切’等方法,适时帮助企业查找法律隐患,预防法律风险。”

南阳市司法行政机关主要负责同志每月至少深入企业一次,从摸清企业的痛点入手,深入调研企业经营面临的法治领域难点问题,为企业提供线上线下法律服务。近两年,全市司法行政机关干警走访企业1912次,摸排企业面临的法律问题376个,协调解决244个,移交转办52个,为企业组织“法治体检”358次,排查风险138个,提出法律建议214个,出具报告413份。

与此同时,南阳市司法行政机关积极与企业对接,引导企业更多通过调解、和解等渠道快速解决纠纷,最大限度维护企业权益,减轻企业诉累,优化企业发展环境。南阳市司法局积极搭建纠纷多元化化解平台,降低投资者维权成本,提高涉投资者保护案件审判质效,共同营造保护投资者合法权益的良好氛围。近两年来,全市累计成功调解涉企纠纷862起,涉案金额近亿元。

推动企业合规体系建设

“合规是企业实现成功和可持续发展的基石。”采访中,孙云飞向记者展示南阳市地方标准《企业合规管理体系(征求意见稿)》说,要打造治理完善、经营合规、管理规范、守法诚信的法治目标,推动企业合规管理体系建设是个关键。

这一标准由南阳市律师协会与商务、市场监管、工商联等五部门联合起草。在实践中,南阳市司法行政机关对企业进行“法治体检”后,对照“体检报告”科学施“法”,组织律师服务团队针对企业管理中的薄弱环节和突出问题,指导、帮助企业完善法人治理结构和各项规章制度,健全决策审查、利益分配、职工权益维护等工作机制,规范合同管理、人力资源管理、财务管理、税务管理、会计核算管理等工作流程,提高依法经营和合规管理水平,给企业描绘出一个合规经营的“路线图”,助推企业实现经营管理科学化,投资效益最大化,生产效率最高化,企业结构最优化。

兴税费优惠助力毕业生就业创业

本报讯 记者丁国锋 通讯员钱玉琳 李杏 近日,江苏省兴化市举办“乐业兴化 成就未来”大型招聘会,招聘会现场,兴化市税务局税务干部针对招聘企业和毕业生开展双向税收政策辅导,一方面向高校毕业生发放《支持高校毕业生等青年就业创业税收优惠政策指引》宣传手册,解答创业税费扣减、个人所得税专项附加扣除等涉税问题;另一方面为在场企业解读吸纳毕业生群体的相关税收优惠政策,同时,税务部门积极牵线搭桥,对接用人单位,帮助毕业生和企业双向解决就业用人难问题。

“微网实格”助力矛盾纠纷多元化解

成都市锦江区牛市口街道“望闻问切”四步工作法赋能基层治理

□ 本报记者 马利民

普法宣传深入人心

今年5月,牛市口街道网格员分别到蜀都花园、华成路社区邻里中心、一心战旗红退役军人服务站开展“美好生活、民法典相伴”主题宣传教育活动。

现场,网格员向社区居民介绍了与大家生活息息相关的民法典知识,并针对居民们的询问进行详细答疑。

“街道和社区经常来小区开展普法宣传,工作人员讲得很好,特别是电信诈骗的宣传,对我们非常有用。”蜀都花园居民王大爷说。

“闻”就是让老百姓随时都能看见听到,让普法深入人心。”牛市口街道办事处有关负责人说,今年以来,网格员会同社区微法庭、社区法律顾问、“法律明白人”在莲花禁毒教育基地、牛市口戏院子等阵地开展网格法治小课堂、微网格普法答疑等活动30余场。

牛市口街道还针对辖区大型商超、学校、医院、楼宇等专属网格矛盾纠纷突出特点制定普法定制化服务,截至目前,组织送法进楼宇、医院、商超、学校等定制服务23场,法律咨询和法律服务2.3万人次,有效避免内部纠纷演变为社会矛盾风险。

分类施策化解风险

矛盾纠纷能否调解成功的前提在于“问”。

在牛市口街道,针对家庭纠纷、邻里纠纷、消费纠纷等小微矛盾,由网格员开展先期调解,网格员利用人熟、地熟、情况熟的优势,与当事人面对面沟通,问清楚矛盾点,多数矛盾就地化解。比如,东四街147号居民因不满垃圾池点位设置产生矛盾纠纷,网格员走访得知后,召集院落党员、志愿者及时介入,深入交流,协调社区“法律明白人”、楼门栋长配合,最终将矛盾化解在网格。

矛盾隐患无处可藏

4月29日,牛市口街道一心桥社区网格员小张在锦东路356号院走访时,发现有住宅屋顶瓦角突然断裂,屋顶瓦掉落落在住户家中,存在安全隐患,随即报告社区。

一心桥社区党委在第一时间对该区域19户平房业主进行劝离搬迁,并及时将危房及居民撤离情况上报街道办事处。街道办立即组织对危房进行封闭打围,严防人员进入危房区域,预防造成连锁安全事故,做好居民群众的安全安置及情绪安抚工作。

“牛市口街道位于成都中心城区,人口密集,为实现矛盾纠纷及时化解,经过多年的积累,我们总结出一套‘望、闻、问、切’四步工作法,其中,‘望’就是辖区网格员、志愿者、楼栋长等通过早收集、快排查、勤走访,摸排隐患,确保群众诉求及时得到回应。”牛市口街道办事处有关负责人告诉《法治日报》记者。

牛市口街道现有社区总网格10个,一般网格150个,微网格561个,专属网格26个,网格员660名。网格员围绕老旧小区改造、危房腾退、物业纠纷等问题,充分收集微网格和专属网格社情民意,让矛盾隐患无处可藏。

□ 本报记者 马艳 □ 本报通讯员 刘倩 韦生辉

六年一百六十一公里的平安守护

“为了这一天,我们守护了6年!”8月31日上午,当如腾飞巨龙的“复兴号”以时速350公里的速度,疾驰驶过162公里的贵南高铁河池段,沿线开展安保执勤工作的民警有说不出的兴奋和喜悦。

“以前从河池去南宁出差要坐4个小时大巴,现在1个小时左右就可以到达,作为一名铁路民警,能够守护途经家乡的高铁,我感到非常自豪。”南宁铁路公安局柳州公安处河池西站派出所民警韦钰楠高兴地说。

这条黔桂两地首条时速350公里的高铁实现了多个全国第一,成为西部陆海新通道重要一环。

这背后,有公安民警倾情守护的“司法温度”,警力跟着项目走,高强度的打击整治、秩序维护和服务保障,推动高铁项目建设进入快车道。

河池西站派出所全力保障高铁建设安全,平均年龄只有30岁的年轻公安队伍以继日巡防在高铁沿线,每天徒步巡查“打卡”84处重点部位,成为贵南高铁沿线的“保护神”。

贵南高铁沿线桥隧相连,隧长桥多,施工过程中,对隧道进行巡查成为民警的常规动作。民警每天戴上探照灯和口罩,在漆黑的隧道里顺着探照灯的灯光开展工作,电缆、电线、电箱、水泥盖板……每一个角落都不能落下。

针对近1.8万余人的项目管理人员及施工人员,河池市公安局护路宣传小分队利用周末时间,深入崇山峻岭的施工工地,讲交法规与反诈知识,教行车安全与防盗防火技能。同时,深入高铁沿线村庄,摸排案件线索,及时化解矛盾纠纷。

2022年,河池市公安局将东江派出所与白土派出所合署办公,组建离河池西站只有4公里的东江中心派出所,在整合警务资源的同时,建立多警种支援、警情日研判等工作机制。

2022年11月29日,环江县公安局快速打掉一盗窃贵南高铁工地的犯罪团伙,抓获犯罪嫌疑人8名,涉案金额60万元。

2023年2月10日,河池市公安局联合柳州铁路公安处仅用5天时间,成功破获一起高铁设施被盗系列案件。

……

一个个案件的快速侦破,一笔笔损失的及时挽回,映衬了公安部门忠诚守护经济社会高质量发展的高品质发展的如磐初心。6年来,河池公安通过与铁路公安部门建立打击涉路违法犯罪协作机制,共破获涉铁路刑事案件47起,受理治安案件112起,抓获违法犯罪嫌疑人68人,追赃挽损190万余元。

“这6年来,河池段治安情况良好,至今未发生重大安全生产事故、重大群体性事件、重大刑事案件及重大施工道路交通事故。”8月30日,河池段正式通车的前一天,贵南高铁建设指挥部指挥长高在新率队将一面印有“护航贵南高铁 共建平安河池”的锦旗送到河池市公安局。

“贵南高铁全线贯通运营后,河池公安将持续以‘创人民满意公安’活动为载体,继续扎实开展涉路矛盾纠纷排查化解、打击防控等工作,全力守护贵南高铁运输和旅客生命财产安全。”河池市副市长、市公安局局长冉光富说。



正值秋季开学,江西省共青城市公安局近日组织民警来到辖区西湖小学,举办“开学第一课”安防宣讲活动,通过案例讲解、现场教学等形式,向同学们讲解交通安全、反欺凌、防溺水等安全知识。图为民警为学生演示如何正确佩戴救生圈。
本报记者 黄辉 本报通讯员 刘志坚 摄

北京昌平建依法行政现场教学基地

本报讯 记者徐伟伦 实习生徐宗涵 近日,北京市昌平区人民法院与昌平区委党校举行“依法行政现场教学基地”共建协议签约仪式暨揭牌仪式,并举行教学基地开班第一课。院、校双方将依托教学基地开展案例教学、情景模拟、庭审旁听、专题研讨等活动,并针对不同培训班次、不同领域学员需求,开展

“订单式”“双师制”授课,挑选典型案例进行庭审观摩,以“沉浸式”教学传播司法审查规则和依法行政理念。

据了解,建立依法行政现场教学基地旨在不断提高行政审判对行政争议的实质性化解能力,促进行政与司法良性互动。双方将对法治思想、学术

理论、司法实践等前沿课题进行专题研讨,提升行政机关运用法治思维处理问题的能力。

签约仪式后,教学基地举行开班第一课,昌平区中青年干部培训班及“昌治讲堂”依法执法培训班学员等270余人共同旁听一起行政案件的庭审过程。