



# 畅通民意诉求通道 更好服务基层群众

## 鄂尔多斯市政法系统推动“四下基层”常态化长效化

□ 本报记者 史万森  
□ 本报见习记者 郭君怡

近年来,内蒙古自治区鄂尔多斯市政法系统积极践行“四下基层”(宣传党的路线、方针、政策下基层,调查研究下基层,信访接待下基层,现场办公下基层)优良传统,全面推行“发现问题在一线,化解矛盾在一线,工作落实在一线”工作法,把解决问题作为关键导向,把推动发展作为落脚点,走好新时代党的群众路线。

### 重选题 围绕中心促发展

鄂尔多斯市委副书记、政法委书记甄华每周调度疑难复杂涉法涉诉信访化解工作,听取领导班子成员包联督导情况,理思路、明方向、提要求,逐案研判,及时跟进督办;聚焦全市政法领域重点工作、难点问题,每月以现场会形式面对面发现问题短板,研究对策、推动工作,围绕社会治理治理、信访代办制、执法司法规范化建设组织召开现场会3次。

市中级人民法院领导班子成员聚焦全

市政法发展中存在的难点堵点问题、群众关心的热点问题,围绕诉源治理、“一站式”多元纠纷解决、综合治理执行难等方面,选定10个课题开展专题调研54次,现场研究解决问题26个,提出解决措施67项。

市人民检察院立足检察职能,聚焦服务保障黄河流域生态保护和高质量发展、“三查融合”办案机制,大数据法律监督模型等22项重点内容开展调研,针对调研过程中发现的37个问题,现场研究解决25个,提出解决措施50余条。

市公安局聚焦社会影响大、涉及群众切身利益的社会治安、执法办案、管理服务等重点问题开展调查研究,推动形成《为民服务事项清单》,提升惠民利民服务水平。

### 重实施 调查研究破难题

副市长、市公安局局长曹凯宏深入伊金霍洛旗甘珠日庙村沙棘种苗繁育项目基地和集奇奇沙棘饮料生产车间进行实地调研,与企业负责人就推动村集体产业项目建设和增收、带动村民群众致富增收进行深入探讨交流,提出对策建议。

市中级人民法院院长苏利军带着深化诉源治理工作课题,深入康巴什区人民法院调研督导,就解决执行难、化解涉诉信访问题等与康巴什区人民法院交流意见,要求针对群众反映强烈的问题进行集中攻坚。

市人民检察院检察长杨世林到主题教育基层党建工作联系点东胜区公园街道,就基层治理工作中遇到的难点、堵点问题与基层干部进行交流商讨,共同研究解决办法和改进措施,并现场捐赠学习书籍和法律书籍。

市司法局局长高峰分别以办事群众身份和工作人员身份,在窗口全流程体验办理“国内公证事项和事务”“民事法律援助审批”两项公共服务事项,就进一步完善首问负责制和一次性告知制度提出了工作要求。

### 重实效 办好实事解民忧

市委政法委突出问题导向,为包联村乌审旗巴嘎淖尔村协调资金建设环湖网围栏和集奇奇沙棘饮料生产车间进行实地调研,完成四、七、八社供水保障,协调当地企业捐赠化肥20吨,为包联社区惠泽社区13名家庭困难儿童捐赠学习书籍、学习用品,推进“三官两师”(法

官、检察官、警官、律师、心理咨询师)进村镇、进网格,开展公益法律讲座3次、法治宣传2次、法律咨询20余次,积极探索“暖城善治”村级治理样板。

市中级人民法院探索推出自主研发的“多多评·码上调”三端五防线诉源智治服务平台,通过对当事人、调解人员赋分激励,赋能增效,赋码评议,激发更广泛力量参与到诉源治理工作中。

市公安局县级以上领导干部选定调研课题24个,采取“一周一调度、一月一掌握”方式建立调研工作台账,研究解决问题45个,调研成果转化30个。

市司法局针对包联村东胜区折家梁村“黑大肚瓜子、卤味系列”等特色农产品销售难问题,帮助打造“暖城小司助力乡村振兴”系列产品,改良产品包装,提升销量。全市政法系统将把弘扬“四下基层”优良作风贯穿于政法工作全过程各方面,更加注重推动“四下基层”常态化长效化,创新实践载体,深化教育实践,进一步密切联系群众、畅通民意诉求通道、更好服务基层群众。

与化解并重,推动执法机制更加完善,执法行为更加规范,诉源治理更加有效,实现行政争议全过程闭环管理,实质化解,切实降低行政投诉量和行政机关败诉率。

针对市场监督管理领域因过罚不当造成行政败诉案件多发频发问题,驻马店市司法局在蔡县先行先试,坚持“分类指导、一类一策”原则,加强行政执法指导监督,进一步完善行政裁量权基准制度,推进行政裁量权规范化,在全市市场监管系统进行复制推广,将“全案监督”拓展为“类案指导”,有效杜绝类似败诉案件,截至目前,全市场监管系统败诉率同比下降67%,行政争议实质性化解率达75%。

与此同时,驻马店市司法局以常态长效机制提升“全融入”监督质效,把行政执法监督工作与日常执法业务指导、行政执法规范化建设、行政执法法人员培训等工作相结合,做到同部署、同落实,相互促进、相辅相成,对执法监督发现的问题和线索,强化综合分析研判,按照“建议提醒为常态,纠正正为多数,违法违纪为少数”的原则,通过通报批评、约谈和制发执法监督意见书、移送纪检监察机关等方式,开展案件处理和责任追究,为提高全市合法性审核工作水平,今年在全市组织开展了优秀合法性审核意见书评选活动,《遂平县司法局对《遂平县小型水库管理办法》的合法性审核意见》等8份合法性审核意见书被评选为全市优秀合法性审核意见书。

业管理条例),提醒物业公司完善服务,同时告知业主代表不能以物业服务存在局部瑕疵为由拒交物业费。一番沟通下来,双方达成调解协议,物业公司表示立即整改,业主代表承诺尽快交物业费。

办理一案,教育一片,治理一方。

如今,和田地区接诉即办工作正在向“未诉先办”延展升级。

“周六调解日”,是今年2月墨玉县创新打造的“枫桥墨玉”司法品牌产品之一,由县委领导、政府主导,政法委统筹,法院、检察院、司法局、信访局、群众服务中心、妇联、民政局和乡镇(街道)及人大代表、政协委员共同参与,集中解决困难诉求,多元化解矛盾纠纷。

墨玉县委常委、政法委书记尚少印告诉记者,每逢周六,各部门混编为19个组,深入各乡(镇)开展“大调解”,9个多月来,已经调解矛盾纠纷9800余起。

“枫桥经验”强调“发动和依靠群众”。在接诉即办工作开展中,各地尊重群众首创,依靠群众参与。在洛浦县,“诚意亭”使老百姓的事“自己议、自己定、自己办”;在墨玉县,35个精品调解室打造家门口的“解忧驿站”;和田市、债务化解小组、农村学用法示范户积极发挥作用……

今年1月至10月,和田地区累计受理群众困难诉求22.81万条,解决22.74万条,解决率达99.69%。“接诉即办”撬动基层治理体系和治理能力变革的背后,是一份写满幸福温暖的“民生答卷”。

## “新技术”检验“旧物证”引发“聚变”

事技术人员的不懈努力,真相总有一天会被揭开。”杨杰说。

武汉警方从年初开始持续开展技术会战,综合运用痕迹物证、DNA比对新技术,推进命案积案攻坚。

武汉市公安局刑侦支队组织技术民警到各区公安分局,协助清理历年来的卷宗档案,全面清查各类现场痕迹物证,对过去因技术原因无法入库的痕迹物证,组织专家会商,利用新技术复核复检,全部录入最新数据库。同时,在公安部物证鉴定中心大力支持下,武汉警方派遣刑事技术专家前往开展痕迹物证集中查档比对、DNA远程比对。

“新技术”检验“旧物证”发生“聚变”

反应。

据统计,武汉警方今年破获的15起本地命案积案中,超过60%得益于新技术运用。特别是“夏季行动-雷火”专项行动期间,刑事技术部门一周内直接比中武汉命案积案线索12条,第一时间推送区公安分局落地抓捕,一个月连续破获命案积案8起。

### 数据赋能

5月23日,武汉市公安局青山区分局民警在河南省南阳市,经10多个小时蹲守布控,将“8·19”案最后一名犯罪嫌疑人李某斌抓获。

1995年8月19日23时,31岁的邱某因经济纠纷被一伙人刺伤身亡,青山区公安分局调

# 健全执法机制 强化执法监督

## 驻马店市司法局推进行政执法监督提质增效

### 全国行政执法先进集体和先进个人

□ 本报记者 赵红旗

“中原大道北向南方向,进入汝河大道的机动车道路面划线不合理,右转弯道标线狭窄,导致机动车压实线违法问题频发。”近日,河南省驻马店市道路安全和交通运输执法领域突出问题专项整治领导小组办公室接到群众反映后,当即指派驻马店市司法局执法人员,技术专家到现场进行实地查看。

经查,群众反映属实。驻马店市相关执法部门在进行整改的同时,举一反三,对全市交通标志、交通标线等交通安全设施全面排查。

“我们以群众关注度、社会影响力大、反映强烈的系统性、普遍性、典型性问题为切入点,采取提级监督、蹲点督办等方式,切实整治行政执法‘顽瘴痼疾’。”驻马店市司法局党委书记、局长郭东明近日向《法治日报》记者介绍说,市司法局党委牢固树立“大

司法行政”理念,切实担负起统筹协调、督促落实职责,相关行政执法单位明确职责,积极配合,做到信息即时交流、资源即时共享、问题即时反馈,形成上下协同、左右联动、分工明确、责任落实的立体式行政执法监督工作格局。

作为司法部表彰的“全国行政执法先进集体”,驻马店市司法局助推将行政执法监督工作纳入市委、市政府法治督察重要内容和法治建设考评指标,强化党政主要负责人履行推进法治政府建设第一责任人职责,推进行政执法责任制落实。每年组织召开行政执法工作会议、联席会议、专题会议等,通报执法监督工作情况,会商重大问题,研究重要案件,协调重大执法争议,确保监督衔接配合顺畅。同时,完善以专项检查为重点,第一日常监督、以执法热点问题为核心的综合监督,以重点行业领域为靶向的专项监督,以举报投诉为线索的暗访监督,多角度多维度多层次开展监督检查,全方位规范行政执法

行为。

8月7日至11日,驻马店市司法局采取随机抽取案卷,现场交叉互评方式,组织开展2023年度全市行政机关败诉案卷集中评查活动。此次评查抽调10名业务骨干组成3个评查小组,重点对全市抽调的行政机关败诉案卷进行评查打分。各评查小组按照发现问题、分析问题、解决问题的原则,集中分析研讨共性问题 and 突出问题,破解行政败诉案件的难点和痛点。

驿城区作为驻马店市中心城区,所面对的行政投诉案件更加复杂多样,问题更具有代表性。近日,市法院联动联席会议办公室专程到驿城区调研督导行政应诉工作,对行政败诉案件从事实认定、法律适用、程序规范、出庭应诉等方面,进行全方位“自我反省”和深度剖析,认真总结败诉原因,查找不足,总结经验,吸取教训。驿城区委书记冯磊当场表示,对于存在的问题照单全收,立即立改,举一反三,通过问题整改强化类案管理,着力提升行政执法水平。

如今,驻马店市司法局依托法院联动工作机制,不断强化行政执法监督,坚持预防

## “接诉即办”交出幸福温暖“民生答卷”

满意率“三率”考评机制,定期排名总结,压实各级责任。

“接诉即办要下‘绣花’功夫。”和田地区网格化服务管理中心主任乔明举介绍说,该地区将网格纳入接诉即办工作机制,统筹这个基层治理“最小单元”内的各方力量,利用其就近便捷、人熟地熟事熟的优势,第一时间响应“工单”,第一时间赶赴现场,将诉求解决在网格内。之后,还会安排专人回访,直至办成办好,群众满意。

### 从难处发力 协同攻坚

住房、交通、医疗、教育、养老……群众诉求涉及方方面面,问题表现各式各样。和田地区广大干部用心用情用力,一件接着一件办。但有些时候,一些复杂问题仅靠乡镇(街道)、村(社区)的力量难以解决,怎么办?

10月21日,和田市肖尔巴格乡一名群众反映,其和工友在和田市某工地干了两个月工,一直没有拿到工资,要了好几次,工地方都说“还在结算”。

“讨薪难”怎么解决?肖尔巴格乡向和田市委、群众服务中心、人社局和住建局“吹哨”,这些单位很快前来“报到”。经协调,该工地于次日将拖欠24名农民工的36万余元全部结清。

和田地区把接诉即办作为各级党委、政府“一把手”工程。以群众诉求为“哨

威宁市崇阳县被武汉市公安局蔡甸区分局民警抓获,这起27年前的命案积案得以破获。

1996年8月23日晚,蔡甸区新农镇宋湾村一小卖铺老板余某被一人持刀杀害,店内现金及香烟等财物被抢走。蔡甸区公安分局勘查发现,系两人合伙作案。历任专班民警辗转全国各地走访摸排,但因时代和技术条件限制,一直未能抓获凶手。

今年7月,公安部开展痕迹物证比对会战,成功比中该案其中一名嫌疑人徐某。专班民警立即前往核查,于8月10日在湖北省黄石市阳新县将其抓获。次日,民警根据徐某交代,赶赴崇阳县将其同伙范某抓获。

“我们始终相信,随着技术的进步以及刑

上接第一版 定领导、负责任,定方案,跨警种合力持续推进,不破不休!”武汉市公安局刑侦支队一大队大队长杨杰说。

今年以来,武汉市公安局把命案积案侦破作为强基固本重点工作抓在手上,实行“主要领导领办、分管领导上案,多警种合成”模式,每月组织专题研究。对重点案件实行挂牌督办,在入、财、物方面给予最大倾斜。在支撑方面,市区刑侦部门捆绑主战,网安、视侦等部门警种充分发挥专业优势,通过组建物证清理、技术比对、情报研判等多个专班,全警协调联动,形成跨警种、跨区域合力攻坚。

### 科技支撑

8月11日下午,犯罪嫌疑人范某在湖北省

## “枫桥经验”新实践

### “管、评、调”工作法获点赞

#### 长治潞州推进物业矛盾纠纷实质化解

□ 本报记者 马超  
□ 《法制与新闻》见习记者 王泽宇

山西省长治市潞州区是主城区,全区住宅小区多、流动人口多、人口密度大、管理难度大,与此同时,物业管理面临直管单位无暇管、区级层面无权管、街道社区无法管的尴尬局面,物业矛盾纠纷突出。

2022年1月,长治市将主城区住宅物业管理的19项市级权限全部下放至潞州区。当月,潞州区政府直属事业单位——潞州区物业管理服务中心正式揭牌。这是山西省首家住宅小区物业专管机构。

随后,潞州区在街镇层面成立物业服务中心,安排专人负责物业管理工作;在社区层面由社区党委牵头组建了环境和物业管理委员会,承担物业服务企业评优评级初审、矛盾纠纷调处等工作,建立起了区、街镇、社区三级物业管理体系。

为充分发挥党建引领作用,潞州区在全区199家物业企业中建立党组织65个,成立了物业管理行业党委;由30家物业服务企业党组织发起,成立了“潞州区物业协会”;在全区578个网格党群服务站,667个小区党支部中,实行“双向进入、交叉任职”,由符合条件的社区“两委”成员、小区网格党支部书记兼任物业服务企业党组织成员,物业服务企业负责人担任社区党组织兼职委员,让物业纠纷化解有效融入社区治理之中。

针对全区127个基础设施旧、环境脏乱差、投诉多、矛盾集中且无主管单位、无物业

服务、无人防技防的“三无”小区,潞州区第一步对符合条件的72个小区进行老旧小区改造,55个小区进行“微改造”;第二步让有实力的优秀物业服务企业采取“1+N”捆绑招标模式接管;第三步鼓励接管企业开发小区闲置资源增收。通过“三步走”,投诉没了,矛盾少了,实现了由“无人管”到“有人接”再到“管得好”的明显转变。

为解决物业“干好干差一个样”的顽疾,潞州区在区物管中心设立了“虚拟物业超市”,筛选了37家群众口碑好、化解能力强、有社会责任的物业服务企业进入“超市”名单。目前,已有92个居民小区通过这个平台选聘了自己心仪的物业服务企业。同时,通过投诉评价、约谈通报、挂牌督办等方式,对物业服务企业进行“红黑名单”动态管理。目前,10家被投诉多的物业服务企业退出了市场,16家优质物业服务企业纳入“红榜”。

针对物业矛盾纠纷,潞州区推行网格党支部、物业服务企业、业委会(物管会)、社会组织、居民代表为基础的“五方会谈”协商机制,开展专项议事1756次,研究解决小区问题943个。向社会公布区街镇三级物业管理投诉电话,对网格员排查、12345热线等反映的问题,实行“物管中心主办、街社承办、难题会诊”的接诉即办机制。目前,共办理各类投诉2064起,群众满意率达98%。区委政法委牵头,在区物管中心成立了调解委员会,充分发挥“法官工作室”作用,专业力量调解矛盾纠纷11起,收到了较好的社会效果。截至目前,潞州区共化解物业领域矛盾纠纷1133件,获广大业主点赞。

## 运用“名人效应”化解矛盾纠纷

### 沁水嘉峰派出所“赵树理调解”工作法效果显著

□ 本报记者 马超  
□ 《法制与新闻》见习记者 王泽宇

近年来,山西省晋城市沁水县公安局嘉峰派出所利用本地现代名人赵树理在百姓中的影响,总结提炼出了“赵树理调解”工作法,通过准确判断当事人“四理六象”不同特点,开展“五先五后”循序渐进调解,“三环七步”步步紧扣解决问题,实现了嘉峰镇连续多年无较大案事件,连续11年群众安全感满意度居全省前列。

区分“四理六象”个性,因材施教调解。对“较真认死理”的,引导其换位思考;对“不饶人”的,运用乡情亲情感念,促其认同乡情;对“说理不走理”的,教育其诚信立身的道理和可能引发的法律后果。在调解工作中,针对“常有理”“惹不起”“铁算盘”“能不够”“小反调”“糊涂涂”6类具有鲜明特征的典型人物,进一步因材施教化解矛盾。

采取“五先五后”办法,循序渐近调解。“先看劝后说事”,组织矛盾纠纷双方当事人先观看普法宣传视频、典型案例、案卷等,再坐下来调解说事。“先算账后了事”,给双方当事人分别算名誉账、经济账、时间账等,想方设法扭转当事人认死理、算小账

的心态。“先消气后说理”,针对双方当事人情绪比较激动的纠纷,先耐心细致做思想工作,缓解当事人情绪。“先抱豚后治病”,针对“公说公有理,婆说婆有理”的实际情况,谨慎表态,厘清事情原委,把豚会后对症下药。“先戴帽后和好”,对得理不饶人的当事人,适度表扬肯定,引导其宽宏大度、礼让三分。

创新“三环七步”流程,多元参与调解。调解前环节(广辟来源、受理流转),通过“两会一队”,专兼职网格员等力量,广泛发现矛盾纠纷隐患,按照各自对应的上级部门来分类归口处理,主动发现,科学分流。调解中环节(谈话调查、分析会诊、多元化解),先由基层组织、网格员谈话调查找准症结,再由以乡镇政法委员牵头,“三长”(镇人民法庭庭长、派出所所长、司法所所长)为核心力量,加上妇联、民政等组成“3+N”联席会议共同把脉问诊,通过联动联调、优势互补进行多元化解。调解后环节(结案分流和深化治理),立足“未病先防、已病防治、病愈防复”3个层面,以案会商,以案溯源,对调解后的矛盾,站在群众角度认真分析纠纷产生的原因,镇政法委员牵头,“三长”定期分别走访,综合网格员排查上报的日常信息,针对性上门教育,确保矛盾不反弹。



近日,新疆维吾尔自治区伽师县公安局组织民辅警走进巴扎(集市),开展禁毒宣传教育活动。民辅警通过展示仿真毒品模型,介绍毒品种类等形式,向群众宣讲相关法律法规和禁毒知识。图为活动现场。

本报记者 潘从本 本报通讯员 高坤 摄

先后抓获季某明、高某营、李某斌等3名嫌疑人。

“本案的侦破,离不开数据赋能。我们依托市区两级合成作战中心,推广大数据研判等技战法,让科技引领追逃。”武汉市公安局刑侦支队有关负责人介绍说。

为最大限度拓展信息来源渠道,及时发现命案积案在逃人员线索,武汉警方打破警种数据壁垒,依托各类信息数据平台,对海量信息数据进行分析、关联、碰撞,持续开展线索核查比对。

今年以来,武汉警方组建多个工作组,各专业警种协作配合,运用最新的信息技术对重点在逃人员的线索逐条查证,逐人排查,做到不间断、长时期、定期碰,一旦发现踪迹,迅速落地抓捕,极大提高高案件侦办效率。

5月16日,抓捕民警赶赴黑龙江,不久在靠近中俄边境的一个村落将叶某明抓获。

以此为突破口,民警辗转黑龙江、辽宁、天津、河南、湖北等五省七市,奔袭万余公里,