



# 石家庄槐底派出所延伸便民服务触角 深耕精准警务 谱写平安乐章

□ 本报记者 周青鹏 文/图  
□ 本报见习记者 李雯

近年来,河北省石家庄市公安局裕华分局槐底派出所始终坚持“党建引领好、群众联系紧、矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位、队伍过得硬”的工作目标,以“枫桥式公安派出所”创建活动为抓手,推行“为民、安民、惠民、利民、便民”举措,打造一系列具有新时代特色的警务模式,在服务一方百姓、保障一方平安上取得新成效,群众满意度持续提升。该所2011年被公安部评为一级派出所,先后荣立集体三等功4次、二等功1次。

## 做优便民举措 提升服务质效

“没想到还可以这样办理业务,太为我们着想!”外卖员刘某高兴地说。

刘某是槐底派出所辖区的一名普通居民,平日工作时间非常紧张,孩子出生以后一直未能到派出所给孩子上户口。接到刘某的咨询电话后,民警一次性告知了出生落户的所需材料,并建议其通过“寄存办”,在自己方便的时间将申报材料直接放入自助区智能存取柜,待民警办理完后从寄存柜领取。

刘某得知后非常高兴,次日晚便将材料准备完毕,放入寄存柜,民警第二天早上顺利取件,为刘某的孩子办理了出生落户。

“寄存柜的设置,弥补了非上班时间办业务的空白,实现了办事材料的不见面传递,群众可以在任何时间进入自助区,存放办事材料,待民警办理完后向群众发送柜门号和密码,通知其在自己方便的时间领取,非常方便。”槐底派出所户籍民警李响说。

近年来,槐底派出所聚焦“优质服务,人民满意”,打造群众“家门口的派出所”,服务触角不断延伸,服务形式不断丰富。该所全新升级综合服务大厅,打造24小时服务不打烊的自助服务区,并在河北首推“寄存办”业务模式,智能存取柜实现24小时自主寄存办理,开创“零时差”“不见面”办理业务的新体验。2023年,累计办理业务2813人次,实现群众“零投诉”。

此外,槐底派出所开设综合业务“一窗通办”窗口,积极推进车驾管、出入境等48种业务落地;增设

□ 本报记者 王莹  
□ 本报通讯员 刘其平

# 漳平“三杯茶”为基层治理赋能

福建省漳平市盛产漳平水仙茶、永福高山茶,茶产业已成为助力当地乡村振兴的重要支柱产业。如今,“坐下来喝茶,有事慢慢说”已成为漳平百姓化解矛盾纠纷的口头禅。

近日,陈某某在漳平某煤业公司因工意外受伤,痊愈后,他对公司提出一次性人身损害赔偿诉求,双方对赔偿金额各执己见,引发争议,遂来到司法所寻求解决之道。

调解员在了解情况后,邀请双方当事人一边喝茶,一边谈心说事,依法依理依情化解纠纷,双方在茶香四溢的氛围下缓和了情绪,没有了之前的剑拔弩张。最终,双方达成一致协议,公司答应除承担陈某某医疗费用之外,还一次性支付陈某某赔偿金7万元。

“没想到喝个茶的功夫就把事情解决了。”双方当事人不约而同地表示。

茶道有礼,“沏好”第一杯茶,平心静气地面对矛盾纠纷;茶道有理,续好“第二杯茶”,通过晓之以法理,促使双方达成共识;茶道有情,品好“第三杯茶”,用“以和为贵”的茶文化实现矛盾纠纷化解,让双方握手言和促进社会和谐稳定。

近年来,漳平市聚焦预防在前,调解优先,在多年基层治理实践中因地制宜推出“三杯茶”调解工作法,通过“一杯茶消气,二杯茶说说事,三杯茶握手”,用茶道之礼安抚情绪,以茶香之韵定分止争,实现问题在基层、矛盾消解于未然。

作为远近闻名的漳平水仙茶产销地,南洋镇梧溪村户户茶园,家家制茶,“俭、清、和、静”的茶文化精髓已融入村民们的生活。

“大家都种茶,也会因种茶产生邻里矛盾,林权纠纷,但只要大家能坐下来喝茶,就越喝心越宽,没有不能解的心结。”梧溪村党支部书记、村委会主任邓长安说。

如今,梧溪村已成为“三杯茶”调解工作法的先行示范点,不仅打造了“百姓论茶议事点”,还设立了“三杯茶联络点”,通过听民意、察民情、解民忧,最大限度预防和减少矛盾纠纷。

今年5月,漳平市总结提炼经验做法,印发推广运用“三杯茶”调解工作法提升社会矛盾纠纷预防化解能力的工作方案,以点带面加强乡村和部门行业调解组织阵地建设,组织领导干部和引导社会各界力量参与“三杯茶”调解工作,进一步完善司法、信访、公安等部门之间的信息互通机制,形成工作合力。

“我们充分发动社会各界共同参与,尤其是发挥律师、水仙茶非遗传承人、制茶大师、品茶师和种茶能手、老干部、乡贤等贴近群众的优势,实现矛盾纠纷就地解决、不激化不升级。”漳平市委政法委相关负责人表示。

此外,漳平市依托各级综治中心打造特色调解文化墙,突出“和为贵”的文化内涵和理念,让人民群众更加全面了解茶文化精髓和“三杯茶”调解工作法,让他们在舒适、温和、暖心的气氛中接受调解。

据统计,今年1月至4月,漳平市各级人民调解组织运用“三杯茶”调解工作法调解矛盾纠纷350件,调解成功347件,调解成功率达99.14%。

“办不成事”咨询窗口,只要群众到窗口求助,即便是非公安类业务,民警也会主动帮忙协调其他部门,为群众提供办事指引;设置“一码通查”,群众可在自助区扫码通查80余项业务办理指南,还可以根据自身需求自助开具具有无违法犯罪记录证明、自助办理居民身份证。

## 强化以打促防 净化治安环境

前不久,槐底派出所民警在对辖区宾馆、出租屋例行检查时,发现一电信诈骗线索,该所立即组织精干力量展开工作,经过多方努力,顺利将犯罪嫌疑人一举抓获。

经查,该犯罪团伙专门冒充银行工作人员,通过手机随机拨打电话,以诱骗有贷款意向的受害人向指定账户存入“贷款保证金”的方式实施诈骗。目前,三名犯罪嫌疑人已被依法刑事拘留,案件正在进一步侦办中。

近年来,槐底派出所按照“什么犯罪高发就打什么防范,什么治安问题突出就整治什么治安问题”的原则,积极开展严打整治活动,最大限度地挤压违法犯罪空间,确保社会治安大局持续稳定。

槐底派出所充分依托上级部门各类数据资源,聚焦突出违法犯罪和街面现行犯罪开展精准研判、精准防范、精准打击,切实提高打击犯罪的针对性、主动性、时效性,建立案件警情“一把手负责、一警一调度、一天一清查”工作法,有效提高治安防控和执法办案效能。

槐底派出所科学制定“六边形”战士考评办法,精心打造“战狼”“猎豹”案件办理专业队,紧盯“盗抢骗”违法犯罪,破小案、保民生,该所探索创新“逆向追踪法,并轨侦破法,轨迹延伸法”三大技战法,开发“嫌疑人作案轨迹追踪、涉案资金流水溯源”两大数据分析模型,“两抢”案件破案率达100%,盗窃现案破案率达84.17%,在全市名列前茅。

## 坚持多元治理 夯实平安基石

“闹什么闹,不知道单位不让我外卖员进吗?”“你们门口又没摆放不让进标志,我送餐要送到了当然直接进了。”

近日,外卖小哥焦某和保安黄某因骑电动车进入



某单位发生冲突,双方恶语相向,在拉扯过程中,黄某将焦某的脖子抓伤,焦某随后报警。槐底派出所社区民警黄增柱了解情况后耐心为双方进行调解,劝导双方换位思考,最后双方握手言和,矛盾就此解决。

近年来,槐底派出所聚焦“平安槐底,公安当先”,融合勤务创新,智慧安防,网格治理,多元共建等多种措施,推进“平安槐底”建设,打造“有情”微服务办公室,从细微处入手,聚焦民生小事,为群众解决身边烦心事,进一步和谐警民关系。

针对辖区发案多、监控有死角等地区,槐底派出所积极协调地方政府给予硬件建设支持,建成81个以万达步行街警务室管辖区为代表的“智慧平安小区”,前端感知数据全部接入市局大数据中心,并对派出所综合指挥室,提高监控系统的覆盖面,加大安防措施。

槐底派出所在全市首创“槐底平安建设中心”,创新发展“警格+网格+志愿者团队”工作机制,引入司

法、综治、法院、律所等多方力量,聘请“蒋大爷”“好邻居”等金牌调解员进驻调解,同时,完善矛盾调处“筛、化、跟、访”四步法,推动执法闭环向警情闭环转变,大综治、大平安格局初步形成。2023年,该所辖区求助纠纷警情下降32.3%,矛盾调解成功率达100%。

“面对新时代新要求,槐底派出所将不断积累经验,牢固树立“警务围着民意转,民警围着百姓转”工作理念,做实做强主动警务、预防警务、精准警务,心怀百姓,服务到底,为建设现代化、国际化美丽省会城市贡献公安智慧和力量。”石家庄市公安局裕华分局副局长何剑锐说。

图① 槐底派出所社区民警到小区走访排查矛盾纠纷。

图② 槐底派出所户籍民警为群众讲解警务寄存柜使用方法。

# “码上法庭”让矛盾纠纷化解进入快车道

## 黄龙法院智慧司法便捷高效

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺

“遇到纠纷不要急,打开微信小程序,‘码上法庭’来帮忙,不花钱来不费劲……”这是陕西省延安市黄龙县人民法院法官干警们向群众宣传“码上法庭”小程序时编唱的顺口溜。

为切实转变干警工作作风,让广大群众足不出户就能享受优质、高效、便捷的法律服务,近日,黄龙法院成立7个宣传小分队,由党组成员带队积极深入全县7个乡镇47个行政村开展“码上法庭”宣传工作,努力将智慧司法的便捷与高效带到群众身边。

“有时候村民遇到法律问题,我们也说不出个一二三来,只能让他们去法院咨询,现在有了‘码上法庭’小程序,大家不用花钱也不用去法院,真是省时省力又省钱,我们要给村民好好讲讲。”瓦子街镇小庄村村党支部书记武相民看着“码上法庭”的宣传资料不住地赞叹道。

据悉,“码上法庭”是由延安市中级人民法院指导研发的新一代司法服务平台,集“线上答疑、网上立案、多元解纷”等功能于一体,具有简单便捷、易上手、易操作等特点,全过程不收取任何费用。

“‘码上法庭’的上线,不仅架起了法院与群众互联互通的桥梁,还实现了矛盾纠纷的及时响应、现场调解。”黄龙法院党组成员、副院长魏宏章说。

近日,三岔镇李家庄行政村村民王某为家中果园搭建防盗网时,邻地村民李某认为王某擅自占了他家的果园便进行阻拦,双方产生纠纷并多次协商未果。于是,王某通过“码上法庭”向调解员朋礼奎反映了此事,朋礼奎在

收到调解申请后,连同当地司法所的工作人员前往涉纠纷果园进行实地勘察和现场调解,最终双方达成和解。

为进一步提高调解实效,黄龙法院入驻县矛盾纠纷调处中心,协同县矛盾纠纷调处中心探索建立了矛盾纠纷“一窗受理、调解对接”机制,利用“码上法庭”,把问题抓在手,把矛盾纠纷多元解决于前沿、消除在萌芽,实现了网上网下全覆盖和线上线下互动的全县纠纷化解新格局。

自推广应用“码上法庭”以来,黄龙法院已接到群众调解申请20余件,已成功化解15件。

“下一步,我们将持续加大‘码上法庭’的推广和应用,不断提高人民调解工作水平和矛盾纠纷源头化解率,为群众提供信息化、多元化的一站式解纷服务。”黄龙法院党组书记、院长陈元元说。

# 豫滇检察机关携手救助涉案当事人

□ 本报记者 赵红旗  
□ 本报通讯员 丁珂

我都60岁了,也想有个安度晚年,可我离不了婚,没法成家啊。”

接待张某的董雪梅发现,张某提交的结婚证书,男方张某信息齐全,包含姓名、性别、身份证号码等,而女方信息仅有刘某的名字和出生日期。随后,董雪梅调取了张某的婚姻登记等相关档案,张某与刘某的结婚登记已录入网络,张某想要再婚,必须解除现有的婚姻关系。董雪梅还了解到,张某为了解除与刘某的结婚登记,于2022年3月3日,提起民事诉讼,诉请与刘某离婚,法院以女方信息不详为由,裁定驳回起诉;2023年5月16日,张某提起行政诉讼,诉请法院判决中牟县民政局撤销涉案结婚登记,法院以其起诉证明超过五年的最长起诉期限为由,裁定不予立案。在通过诉讼不能离婚的情况下,张某也多次到中牟县民政局诉求撤销结婚证,因女方没有亲自到场,民政部门拒绝办理,至此张某无法通过协议解除婚姻关系。

“此案需要跨省异地调查取证。”董雪梅向中牟县检察院检察长薛国营汇报案件查办过程中所遇到的困难时,薛国营当即表示支持,“绝不能因为取证

难将案件搁置,要把‘高质效办好每一个案件’落实到具体工作中,解决涉案群众的急难愁盼。”随后,薛国营安排第四检察部主任李广兵联系云南省麻栗坡县检察院协助查找刘某现居住地。

2023年11月1日,薛国营带领办案团队到达麻栗坡县后,与麻栗坡县检察院干警共同研究调查取证方案。次日,两地检察机关干警赶到刘某家,她哭诉说,当年是因为张某对其家暴,她才从中牟回到云南的。这么多年,她早就想和张某离婚了,离不了婚也一直是她的心病,对刘某的询问结束后,薛国营等检察官并没有就此离去,而是对她进行心理疏导,劝其放下对张某的怨恨,过好今后的日子。

干警们发现,刘某因婚姻不幸,长期抑郁,患有多种疾病,仅靠打工为生,收入微薄,难以维持生计。中牟县检察院认为,刘某符合司法救助条件,可以对其给予1万元的司法救助金。在中牟县检察院检察官的见证下,刘某与张某签订了离婚协议。

“小案连着大民生,办案的最终目的是解决当事人的难题,这样才是司法为民。”薛国营说。

## 从网格化管理入手 以信息化支撑发力

也陆续向前物业公司补交物业费。”社区居民钱某表示,“以前到处投诉,没想到综治中心这么快就把问题都解决了。”

这样的事例还有很多。2023年11月,黔南州委、州政府出台方案,全面部署和推动“多网合一”工作,聚焦网格、人员、事务、服务、数据整合,并配套制定黔南州网格化管理“多网合一”工作联席会议制度,形成了“多网合一、一网多用、一网通用”的工作格局。同时,探索建立了“1+N”网格服务管理团队,由网格员作为核心枢纽,聚合公安、司法、消防、电力、水务、市场监管、卫生健康、综合执法等部门下沉力量共同开展网格服务管理,赋予网格员监督、督促、管理团队的权力,做到为基层网格员明责、减负、赋

## 上接第一版

### 多元共治

都匀市沙包堡街道某小区,是一个有1000余户居民的中大型小区,因物业公司更换,小区存在诸多遗留问题,居民和新老物业的矛盾持续升温,12345市民热线也频繁接到群众投诉。沙包堡街道综治中心在实地走访了解后,通过“多网合一”工作机制,迅速召集司法、住建、社区、街道人民调解委员会等部门组成联合工作组,组织群众代表与新物业公司面对面协商制定问题整改方案。

“小区门头、绿化、电梯、屋面排水、监控设备这些问题在1个月内全部都处理好了,以前欠费的业主

□ 本报记者 姜东良 梁平妮  
□ 本报通讯员 赵伟

# “八十一”工作法源头化解道路交通事故纠纷

道路交通事故引发的矛盾纠纷具有事故案件多、涉及部门多、调处难度大等特点,调解化解不到位易导致群众财产损失理赔不到位、不及时,影响群众的获得感满意度。近年来,山东省菏泽市公安局交警支队牡丹区大队深入践行新时代“枫桥经验”,创新推出矛盾纠纷化解“八十一”工作法,实行“红黄绿”三色接处警机制,推动矛盾纠纷源头化解。

“所谓‘八十一’工作法,就是从警源治理角度,联合多部门推动行政调解、司法调解、保险调解、诉前调解、救助基金、鉴定评估、集体会商、类案专审8项调处,实现道交矛盾纠纷‘一站式’源头化解,同时设立‘1号窗口’,咨询、释法、投诉、信访等事项一窗通办,零距离服务群众。”牡丹交警大队大队长朱慧娟说。

《法治日报》记者近日在牡丹交警大队远程视频快处中心看到,工作人员正在和交通事故当事人视频连线,几分钟的时间即完成了事故责任认定。

牡丹交警大队事故处理中队民警张秀印介绍,大队指挥中心接到交通事故报警后,会按照事故类型和损害后果将警情划分为绿色警情、黄色警情、红色警情,科学指派,统一调度。对于机动车车损类交通事故,归类绿色警情,指派警情至远程视频快处中心,线上认定事故责任,实现5分钟处理完毕,恢复交通,可解决约40%的警情;对于远程视频快处无法进行的机动车车损事故、非机动车车损事故或者有人员轻微伤情的交通事故,归类黄色警情,指派路面中队民警快速到达现场,对于责任明显的,线下认定事故责任,可解决30%的警情;对于疑难复杂事故,人员伤情较重、死亡事故,涉及危险物品运输车辆的道路交通事故,以及路面中队无法处理的交通事故,归类红色警情,指派事故中队立即出警,路面中队先期到达做好现场安全防护,抢救受伤人员,控制肇事者等工作,同时报告大队领导。

“这种多渠道、立体式警力分配,采用‘线上+线下’相结合的处理方式,既方便了群众,又节省了警力,提升工作效率。”视频快处中心工作人员说。

“孩子都被撞得小腿骨折了,怎么还让孩子担责呢?”2023年7月,在牡丹区胡集镇,一名7岁儿童突然横穿公路,与一辆正常行驶的货车发生交通事故,造成儿童小腿骨折。经交通事故勘查认定,儿童承担该事故主要责任,事故认定书下达后,儿童亲属认为交警处理不公,情绪激动,提起复核申请,并在网络平台发布相关视频。

值守于“1号窗口”的民警李玉伟第一时间发现了矛盾苗头,立即联系儿童家属,通过多次耐心沟通交流,向其讲明事故成因,儿童在这起事故中存在的交通违法行为及相关法律规定等,最终,当事人表示理解并认可,主动撤销了复核申请,并且删除了相关视频。

紧接着,李玉伟又带领儿童家属来到牡丹区道路交通事故纠纷源头化解中心,通过人民调解进一步对儿童家属解释了事故认定情况,进行法律指导,消除疑惑。同时,菏泽市保险纠纷调解委员会组织相关保险公司,帮助儿童家属准备相关理赔手续,在保险规定的范围内为其争取到了最高理赔金额53000元。至此,一起因交通事故引发的矛盾纠纷得以圆满化解。

今年以来,牡丹交警大队运用“八十一”工作法已成功调处警源类交通事故案件1578起,调解成功率达95%，“1号窗口”已解决群众诉求900余起,受理投诉23件全部化解,群众矛盾纠纷化解效果和交通治理水平显著提升。

## 绍兴有效消除电动自行车火灾隐患

本报讯 记者王春 通讯员张佳梁 为全面推动电动自行车安全隐患全链条整治工作,有效消除电动自行车火灾风险隐患,浙江绍兴市滨海新区消防救援大队创新电动自行车火灾风险源头治理工作,以多家企业为试点开展“满电回家”行动,倡导企业为员工普及电动自行车安全注意事项的同时,加快充电设施建设,方便员工在单位内给电动自行车充满电后再回家,此举有效解决了员工电动自行车充电难题,又降低了火灾事故风险。

## 上接第一版

近年来,冲乎尔边境派出所以“进企业服务安全生产,进工地服务流动人口”为出发点和落脚点,在常态化服务企业的基础上,制定重点企业“一企一警”警务联络员、警企月度巡查等制度,形成警企沟通、问题处置、业务管理的闭环工作机制,以优质高效的服务护航企业高质量发展。

## 话政策向村民传授“致富经”

6月2日,民警张宽祥和冲乎尔镇政府工作人员走进波尔托托村,利用村民干农活时的休息时间,在田间地头宣讲党和政府的最新惠民政策,共同探讨致富增收的“良方妙药”。

“张警官讲的特别实用,既让我们听到了党的声音,还学习到很多农业科技知识,以前只知道埋头苦干,现在知道国家有政策扶持,政府有技术指导,这农活是越来越越好,越来越有劲儿!”村民巴某高兴地说。

冲乎尔边境派出所积极探索“四联四送”(联合政府送党声,联合卫生院送健康,联合法庭送法律,联合民政送温暖)新格局、新方法,并广泛吸收村两委干部、党员村民代表、致富带头人等基层工作者为基层宣讲员,用“身边人”传授“致富经”,用“小故事”讲出“大道理”,用“家乡话”传递“党的声音”,派出民警用实际行动守护辖区百姓的幸福和谐,社会的安全稳定,成为“雾凇小镇”一道亮丽的“枫”景。