



部门围着群众转 矛盾走到终点站

广州天河前进街道探索基层治理“前进模式”

□ 本报记者 邓君 文/图
□ 本报通讯员 付予

在粤港澳大湾区核心区域，广东省广州市天河区前进街道以4.9平方公里的土地，承载着11万居民的平安期盼与发展愿景。近年来，前进街道综治中心以规范化建设为支点，创新打造“平安会客厅”服务平台，构建起“矛盾化解有温度、风险防控有力度、民生服务有速度”的基层治理“前进模式”。

2024年，前进街道刑事治安警情大幅下降，群体性事件“零发生”，主要产业载体经济指标实现双位数增长，绘就了一幅安全与发展同频共振的和谐画卷。

一站集成 打造解纷新“枢纽”

穿过广州金融城东区的繁华楼宇，前进街道综治中心的蓝白色标识格外醒目。这座550平方米的综合服务区，打破传统基层治理的“碎片化”困局：法官工作室、检察官工作室与党群服务、政务办理等12个功能区融为一体，形成“进一扇门、办百家事”的“一站式”服务矩阵，被居民亲切地称为“会客厅”。

“过去闹纠纷要跑司法所、社区居委会，甚至派出所，现在到综治中心‘平安会客厅’，喝杯茶的工夫，啥都能搞定，真是太方便了！”前进街道居民李大爷感慨道。

治理效能的提升，始于体制机制的重构。前进街道打破部门壁垒，推动公检法司等人驻综治中心，将力量“拧成一股绳”。同时，综治中心还建立健全24项工作制度，创新推出“8+8”政法单位进驻机制，确保联动单位及时响应，随叫随到。

今年1月8日，李先生和他的24名工友因被欠薪来到前进街道综治中心寻求帮助。综治中心迅速指定专人负责跟进此事，并立即联动街道司法所、劳动保障部门以及施工单位相关负责人，组建专项调解小组，对欠薪问题展开全面调查，并成功促成双方达成和解。仅用12天便推动首笔15万元欠薪顺利发放，后续持续跟进，有力督促剩余款项支付到位。

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺

榆林交警紧急时刻秒变“救生员”

记者近日从陕西省榆林市公安局获悉，4月14日20时45分许，榆林市公安局交警支队一大队副大队长钟秉东驾车途经榆溪河榆兴桥时，发现一名女子攀爬护栏后落水，他纵身跳入刺骨河水，成功救起落水女子。

事发当晚，钟秉东驾车途经榆兴桥时，发现一名女子正在赤脚攀爬大桥栏杆。察觉该女子行为异常后，他立即将车停至安全区域，发现女子已从桥上坠落。

危急时刻，钟秉东没有丝毫犹豫，纵身跃入刺骨河水中向女子游去。此时，坠桥女子面朝下在湍急水流中挣扎，他采用“后侧托腹法”固定女子，奋力将女子拖拽至桥底平台。

由于现场地形复杂，平台离岸边还有一段距离，加之女子意识模糊，还无法完全脱离险境。钟秉东不敢远离半步，此时，他因身体在冷水中浸泡时间太久，已经出现面色苍白、双唇发紫等失温现象，右臂也在托举落水者过程中，被水泥墙体大面积刮蹭渗血，传来阵阵刺痛。

他一边打着寒战，一边组织周围群众紧急拨打120急救、119消防及110报警电话求助。

公安、医护及消防救援人员赶到后，虽然左手也被救援绳扯破，钟秉东仍协助救援人员将女子固定于担架，配合专业救援团队最终完成施救后才悄然离开。

据了解，从警以来，钟秉东曾多次被评为“优秀公务员”（市级），年度全市公安交警目标责任考核“优秀副大队长”，多次获得“个人嘉奖”等荣誉。



近日，“2025年活体罂粟暨禁毒展”在国家植物园举办。此次活动由北京市禁毒委员会办公室指导，中国科学院植物研究所、北京市海淀区禁毒委员会办公室主办，香山街道办事处与北京市天康戒毒康复所协办。因为在展览现场，天康戒毒康复所民警从罂粟的生长习性娓娓道来，结合具体案例向孩子们介绍毒品的危害。

本报记者 徐伟伦 本报通讯员 贺峥 刘鹏 摄



这种“部门围着群众转”的模式，让综治中心真正成为矛盾化解的“终点站”。

三端联动 跑出矛调加速度

在前进街道综治中心的工作墙上，“信归一处、只找一人，每日一研”的十二字工作法格外醒目，这是破解1.9万件民生诉求的“金钥匙”，也是群众诉求办理满意率提升30%的密码。

前进街道综治中心全力推动前端“信归一处”，织密诉求“捕手网”，综合受理窗口化身“城市神经末梢”，整合12345热线、网络上报、前台接访等7类信源，构建“一窗统收、分类派单、全程督办”的智慧中枢。

2024年4月，前进街道一超市周边道路被欠薪工人车辆堵塞，系统接报后10分钟内启动“警情+劳监+司法”联动预案，2小时恢复交通秩序，两天内完成三十余名工人数十万元薪资兑付。这种“多源汇聚、一键响应”的机制，让诉求办理效率提升40%。

在基层治理实践中，群众办事常面临多头对接、流程繁琐的痛点。前进街道直面这一点，创新推出中端“只找一人”服务机制，以责任闭环破解群众诉求处理难题，架起沟通“连心桥”。

为确保服务可追踪、可监督，街道制作了首问负责人联系卡，将责任人信息与办理流程清晰标注，让这张小卡片成为群众手中的“安心卡”。居民只需拨打一个电话，就能随时了解事项进度，实现诉求办理从“群众多跑腿”到“干部多跑路”的转变，自机制运行以来，已累计推动解决重点难题478个，办成民生实事235件，以实实在在的服务成效，将制度优势转化为群众的获得感与满意度。

在辖内某老旧小区小雨污分流改造引发的信访事件中，街道党工委书记挂帅担任“首席协调员”，牵头多次召开三方协商会，不仅解决了36户居民的费用疑虑，顺利完成改造，还实现“信访件”向“民生实事”的转化升级。

前进街道综治中心还在后端实行“每日一研”，启动矛盾“清零机”。每天定时的研判会雷打不动，整合多方力量实行“每周一销账”。对于不易化解的矛盾纠纷，建立备忘录，实行涉稳隐患“清单化”销号。

2024年12月，网格员通过智慧系统预警某幼儿园入园风险，综治中心立即启动“民生响应机制”，72小时内完成60名学生分流，9名教师转岗安置和1名保洁员工资发放的问题，实现“风险预判—精准干预—闭环管理”的全链条处置。

数智赋能 织密平安防护网

走进前进街道综治中心，指挥大厅的“智慧大脑”系统闪烁着蓝光。前进街道率先接入广州市矛盾纠纷应用模块，打通公安、应急、住建等部门的数据壁垒，实现“一屏统揽风险、一网调度资源”。通过这个模块，各部门可以共享信息，协同作战，诉求平均响应时间缩短至15分钟，大大提高了工作效率。

今年4月14日14时许，前进街综治中心接报宦溪社区一名男性租客死亡。综治中心接报后迅速联动前进派出所，于15日凌晨3时将遗体妥善移送殡仪馆，并协调家属善后。

前进街道坚持“一张网格管全局”，统管辖区96个网格，在12个活跃网格设立“综治哨站”，将禁毒、反邪教、信访维稳、重点人群管控、人民调解、扫黑除恶等治理要素与综合网格衔接。

网格员林燕佳的“服务日志”里记着37家企业的需求清单，从写字楼消防隐患排查到园区企业劳资协商，她每天步行2万步，用“铁脚板”丈量平安。2736名“前进邻好”志愿者化身“流动哨兵”，在50余次社会面防控行动中，及时发现并处置高空抛物隐患、电动车违规充电等问题127起，构筑起“专群结合、联防联控”的铜墙铁壁。

从“有事难办”到“有事好办”，从“单兵作战”到“多元共治”，前进街道综治中心的规范化建设，折射出新时代基层治理的深层变革。实践证明，当制度创新与科技赋能同频，当部门协同与群众参与共振，就能书写出平安与发展的时代答卷。

图① 前进街道值班负责人、司法所工作人员、驻场律师在综治中心接待群众，解答问题。

图② 前进街道宦溪社区调解员调解房东和租客矛盾。

“茶话室+指尖警务”打造警民共治新模式

□ 本报记者 潘从武 文/图
□ 本报通讯员 刘争艳 吴成渝

走进新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市公安局米东区分局东山派出所碱沟社区警务室，墙上“茶香解千结，警心暖万家”的绣金字格外醒目。这是今年2月，居民张女士为感谢社区民警张庆耐心为她调解噪声纠纷送来的锦旗。

“那天在警务室喝的那杯茉莉花茶，现在还记忆犹新……”张女士说。自米东区公安分局开展“警务机制改革”以来，东山派出所深耕“警格+网格”融合治理，以“为群众沏杯茶，陪群众聊会儿天”的方式，拉近警民距离，为群众纾困解难。

“很多矛盾都是情绪上头，一杯茶的时间，往往能让当事人平复心情，民警再行调解，就会有效很多。”东山派出所所长李守江说。

辖区居民无论打电话报警还是到社区投诉，绝大部分是邻里间、生活中的小矛盾。社区民警张庆和同事们独创了“三步调解法”：一杯热茶让当事人平复情绪；两把椅子确保双方平等对话；三番走访巩固调解成果，确保每一件矛盾纠纷见结果，有反馈。

去年秋天，楼上楼下两户居民因装修导致水管破损引发漏水闹得不可开交，红着脸进了社区警务室，张庆没有急着划分责任，而是沏了两杯热茶。“来，先喝杯茶。”张庆双手将茶杯稳稳推到两位当事人面前，听双方倒苦水。

氤氲茶香中，剑拔弩张的气氛渐渐缓和，三泡茶过后，争执变成了商量，张庆又拉着双方到现场，联系物业、施工方现场划分责任，估算损失，最终双方握手言和。

一个月后，张庆回访，随后在警务室调解档案里



图为社区民警在查看新安装的充电桩电动自行车充电情况。

标注了“圆满和解”的红星标记。

像这样的事例还很多，“一杯茶”是尊重、是体谅，是化解矛盾纠纷的积极尝试，更是从“刚性执法”迈向“柔性治理”的为民实践。

今年以来，东山派出所推广“茶话会”调解模式，已成功化解矛盾纠纷120起，群众满意率达99.6%。

“小区入住半年没有电动车充电桩”“我们小区怎么没有直饮水设备”……在张庆手机里，30多个居民微信群每天消息不断，居民们在这里反映问题、咨询政策，偶尔还唠唠家常。

张庆在群里给居民解答问题，进行安全宣传的同时，将手机变成“移动办公本”，把群聊记录当成了“民生台账”。一条条群消息不仅记录着居民的急难愁盼，更见证着基层治理的创新实践。

辖区某小区电动车“飞线充电”问题让居民提心吊胆，张庆在群里看到反映后，立即联合社区、物业现场办公，一周内完成充电桩安装，方便了居民，又消除了安全隐患，居民们拍手称快。这种“民有所呼，我有所应”的速度，正是基层派出所创新“指尖警务”的缩影。

东山派出所推动社区警务从传统的“走街串巷”向“线上线下双联动”转变，通过建立覆盖辖区的微信群、民警、社区干部、物业实时在线，形成“小事群里办、大事协商办、难事合力办”的治理模式。

今年以来，东山派出所已通过微信群收集群众诉求300余条，解决率达97%，群众满意度显著提升。东山派出所将“茶话室”的温情与“指尖警务”的便捷深度融合，用茶香浸润人心，以数据连通民意，探索出了独具特色的警民共治新路径。

肃北百余“骑手”化身基层治理“移动探头”

□ 本报记者 赵志锋
□ 本报通讯员 阿力腾白力格

“巴音社区2号楼门口的垃圾箱被风吹倒了，请及时处理。”外卖骑手小郭将信息随手发到甘肃省酒泉市肃北蒙古族自治县巴音社区网格员微信群里，工作人员立刻赶到，重新固定垃圾桶，并将周边卫生打扫干净，不到5分钟就解决了一件民生小事。

这是肃北县将外卖骑手纳入基层社会治理后取得的最为直观的效果。在“互联网+”的发展背景下，肃北县先后有百余名外卖骑手变成“治理主体”，仅2024年以来就反馈各类安全隐患156件，协助消除社区安全隐患25起，成为覆盖街头巷尾的“移动探头”。

从化身传递社情民意的城市监督员，到走街串巷的法治宣传员，肃北县充分利用外卖骑手时间灵活、深入群众、覆盖面广的优势，让他们深深扎根于基层治理的“前沿哨所”，使其成为肃北县基层治理中的一

支新兴辅助力量。

“县人民公园赛罕路右侧有车辆发生刮蹭，交警已经到场解决”“紫亭社区附近的健身器材有损坏，请及时修理”“今日送单33件，发放法治宣传页130张”……肃北县党城湾镇作为全县各大外卖平台的主要配送区域，每日各平台的外卖骑手们在奔波送餐的途中，一旦发现问题，便会随手拍照，并将照片发送到网格微信群里。

“陌生短信切勿随意点开，特别是那些带有链接信息的短信，极有可能暗藏电信诈骗陷阱。”近日，在党城湾镇某小区外，一名外卖小哥正向一群下象棋的老人讲解反诈知识。

在肃北县街头，时常能够看到外卖骑手在人群聚集处发放法治宣传册页。肃北县不断放大大外卖骑手流动送餐、送货的优势，引导外卖小哥在与消费者短暂接触过程中，进行简单的法治宣传互动交流，以生动、接地气的方式增强宣传效果。

4月10日下午，一名烧烤摊贩正准备出摊，停在路边的三轮车突然冒烟起火，突如其来的火情惊呆了摊主。就在此时，几位在路边等候就餐的外卖骑手，迅速从附近商铺取来灭火器冲上前去灭火。不到3分钟，火便被扑灭。在仔细确认人车均安然无恙后，这几位热心的外卖骑手才陆续离去。

据悉，这已不是外卖骑手们第一次“客串”消防员，大雪天扶起摔倒的老人、交通事故现场上前救人……每次遇到紧急情况，外卖骑手们经常化身成为应急安全员，在保护群众安全、解决紧急事件中发光发热，赢得了广大群众的好评。

肃北县进一步拓展外卖骑手“应急安全员”模式，组织身体素质好、责任心强的外卖骑手参与基本安全技能培训，通过外卖骑手构建“社区-商圈”的安全体系，在发生突发事件时，协助开展抢险救援、物资运输、人员疏散等工作，推动新业态、新就业群体与社会基层治理的“双向奔赴”。

□ 本报记者 崔东凯 张冲

近年来，伴随着土地流转价格的不断攀升，国家对农民利好政策的陆续出台，涉及土地承包问题的纠纷也随之增多。

2000年左右，黑龙江省鹤岗市萝北县农资价格上涨，粮食价格却处于周期性低谷，一些不善经营的农户出现种地“不挣钱”的情况。太平沟乡兴河村村民孙某连年亏损，2003年孙某动了把土地转包出去的念头。还有盈利能力的同村村民刘某想扩大种植面积，有意承包孙某的土地，多次协商后双方约定，孙某将23亩土地25年的经营权转让给刘某，转让总价款为8000元。双方还签订了土地转包协议。

国家政策和市场的变化使得土地流转价格不断上升。在土地确权重新测量后，孙某发现转包出去的23亩土地，实际面积与合同面积相差35亩，心里越发不是滋味。

2013年起，孙某多次找到刘某，满脸愁容地说：“刘哥，你查看现在这情况，我当初耕地转让费用太低了，能不能给我加点承包费啊？”

“刘老弟，咱当初可是签了合同的，哪能说变就变呢！”刘某皱着眉头，有些不悦地回应。

两人多次协商无果，又通过村委会几次调解，还是没能解决问题。无奈之下，孙某于2024年9月向法院起诉刘某，萝北县人民法院以案涉合同义务双方均已履行完毕为由驳回了孙某的诉讼请求。孙某不服，上诉至鹤岗市中级人民法院。

为了化解双方矛盾，二审主审法官刘亚莹居中组织了双方调解协商。

调解室里，气氛紧张得仿佛能点燃空气。孙某涨红了脸，大声说道：“刘哥，你就不能体谅体谅我，这价格和现在差不多多了！”刘某也不甘示弱，拍着桌子喊道：“当初说好的事，你现在反悔，哪有这样的道理！”双方你一言我一语，争论不休，调解一度陷入僵局。

刘亚莹向副院长李金国汇报了案情。李金国听后，沉思片刻说：“走，咱们去兴河村实地看看，当面调解，说不定能有转机。”

2025年4月29日，李金国和刘亚莹带队前往兴河村，还邀请了兴河村委书记一同深入田间。

正值万亩沃野春耕时节，一行人走进了田间地头。法官们耐心倾听关于这段争议土地的“历史脉络”，谈到价格问题时，双方再次情绪激动。

在明确了双方争议的来源于土地确权后面积的增加以及土地流转价格上涨后，李金国劝解道：“大家先消消气，咱们都冷静下来，好好把问题解决了。邻里之间，和睦最重要嘛。”

“双方都应尊重事实和法律，邻里之间要和睦互让。孙某啊，你当初签合同的时候也是自愿的，现在价格涨了，咱们也得考虑刘某的实际情况。刘某呢，你实际耕种的面积多了，适当给孙某增加点费用，也是合理的。”李金国从法律和实际情况对孙某诉求进行客观分析。

最终，双方对土地承包款协商达成了一致意见，决定由刘某再补偿给孙某两万元的土地承包费，纠纷圆满化解。

巩义检察建议推动母婴行业健康发展

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 潘正军 马骏浩

“现在我们配备了专门的食物留样柜，严格执行48小时留样制度，每个品种不少于125克，工作人员均办理了健康证。感谢检察机关的监督，不仅帮助我们规范了经营活动，还带动我们的业务越来越红火。”5月19日，当河南省巩义市人民政府检察院干警对全市月子中心开展公益诉讼“回头看”时，某月子中心负责人乐呵呵地说。

近年来，月子中心这一母婴消费新业态被越来越多的家庭所接受。舒适的居住环境、专业的母婴护理、科学的膳食搭配，一度成为不少家庭“安心坐月子”的优先选择，但也有消费者对月子中心的服务质量进行投诉。

今年2月初，巩义市检察院结合“食药安全益路行”专项监督活动，对全市10余家月子中心开展全方位调查发现，部分月子中心存在未办理食品经营许可证的情况下向产妇提供餐食、未按规定执行食品留样制度、工作人员健康证过期、厨房卫生管理不规范等诸多问题。

3月11日，巩义市检察院向相关行政机关制发检察建议，督促其积极履行食品安全监督管理职责，强化日常监管和法治宣传，推动母婴服务行业健康、有序发展。

相关行政机关迅速对全市月子中心进行全面排查，以约谈、指导等方式对问题商家进行相关法律法规教育，全面消除食品安全隐患，提高母婴服务机构经营主体责任意识。

“在这里吃得放心、住得安心，护理人员还有高度的责任心，过完月子就回家啦！”一位产妇见到前来走访的检察干警时，笑着伸出了大拇指。

“我院将持续跟进，充分发挥公益诉讼检察职能，推动相关职能部门建立长效监管机制，以‘时时放心不下’的责任感筑牢食品安全防线。”巩义市检察院检察长黄德清说。