



宁津“一站一院一中心”为群众纾困解忧

□ 本报记者 梁平妮 文/图
□ 本报通讯员 秦媛媛 张昱轩

今年3月,山东省德州市宁津县杜集镇崔家村扬水站与村民张某发生经济纠纷,此后张某一直阻挠扬水站抽水,极大影响了周边村民的正常灌溉。该村网格员将问题反馈到“解忧小院”后,轮值院长高度重视,第一时间组织镇、村干部实地了解情况。在多方努力下,“解忧小院”不仅让村民当日用了水,还通过释法说理讲情促成扬水站与张某的矛盾纠纷得到妥善化解。

打造高效能社会治理中心、“解忧小院”“舒心驿站”等平台,让矛盾纠纷和群众诉求实现“一站式”解决,是宁津县深入践行新时代“枫桥经验”,提升基层社会治理能力的一个缩影。近年来,宁津县积极探索基层社会矛盾纠纷多元预防调处化解新路径,以“一站一院一中心”为载体,95%以上的矛盾纠纷在镇、村两级得到有效化解,群众生活的幸福指数持续提升。

整合资源凝聚服务合力

如何以最便捷通道、最快速度为群众纾困解忧?宁津县以“一元统领,多治融合”为理念,在县级建立高效能社会治理中心,整合综治、公安、信访、司法、大数据、12345市民热线等34个部门治理资源,明确60个“吹哨报到”责任单位,推进矛盾纠纷联调,社会治安联防,突出问题联治,应急处置联动、群众工作联管、基层平安联创,调解员、法律顾问、心理咨询志愿者3支专业队伍长期入驻,镇村(社区)干部、网格员、乡贤、五老、“两代表一委员”、群众思想政治工作队6支队伍增强入驻。

同时,培育“老崔访调室”“小朱热线”等15支品牌调解团队,建立了29人的专业心理咨询队伍,26名法律顾问,35名政法干警担任“法治领航员”,凝聚服务群众合力。

在镇(街)及村(社区),宁津县建立覆盖12个乡镇(街道),9个城市社区的“一站一院”矛调平台;在乡镇打造“解忧小院”,将综治、网格、司法、信访、民政、民生热线,便民服务等12个部门职能一院整合,实现让群众“只进一扇门”“最多跑一次”服务目标;在城市社区设立“舒心驿站”,将基层党建、矛盾调处、民生服务、协商议事、心理疏导、法治超市、志愿公益等十大功能一站融合,为群众提供全方位、全覆盖、全天候服务。

依托“一站一院”主阵地,宁津县各镇街结合实际积极创新基层治理路径,促进基层治理提质增效。其中,柴胡店镇王世英社区探索开展“五项微治理”行动,通过实施以微谈话摸清家底、微队伍守护平安、微心愿畅通诉求、微调解化解心结、微活动提升意识为内容的“五微工作法”,收到了“基础牢、出事少、治安好、群众满意”的效果,充分激发了乡村自治活力。时集镇打造问题线索收集站,信访矛盾调解

站,智慧指挥调度站,创建“集时办”调解品牌,形成具有当地特色的乡村善治模式。

线上线下听民意解民忧

“走,参加夜话会去。”
“好的,正好我有个问题想跟村干部交流一下。”
……

老石碾,小马扎,我说你听,我问你答,从柴米油盐到村情国事,从人居环境到乡村振兴,从干部“端菜”到群众“点菜”……在大柳镇中陶村“柳下夜话”活动现场,干部群众围坐在一起,面对面交流,拉家常,商农事,讲政策,谋发展,架起了干群互动的平台。

听民意、解民忧。宁津县开通“线上+线下”渠道,线上依托网格治理、民生热线,网上信访、“微连心”小程序等平台收集办理群众诉求;线下在“一站一院”设立说事拉理厅,建立“周说事、月议事”机制,通过“马扎议事”“柳下夜话”等形式集中听取民意。

2022年9月,居民刘女士找到新城街道康宁社区“舒心驿站”,称其所就职的企业拖欠员工工资。轮值网格员李永涛如实记录其诉求后,作为“首接责任人”第一时间与该企业负责人进行联系,并实地了解具体情况。发现矛盾根源的李永涛经过多方奔走和努力,帮助刘女士与企业负责人在“舒心驿站”达成一致协议,企业负责人将拖欠的工资如数交给刘女士,双方握手言和。

无论大事小情,群众有了诉求,就要一办到底。宁津县专门建立院(站)长负责、首接责任,限时办结、联席会议、协作会商五项机制,由乡镇(社区)班子成员轮流担任院(站)长,牵头负责“一站一院”全面工作;首接责任人对来访群众诉求一包到底;对简单诉求即接即办,一般问题3日内办结,复杂问题20日内办结;县、乡、社区均建立“一站式”矛盾纠纷多



图① 杜集镇“解忧小院”为群众提供“只进一扇门”“最多跑一次”服务。



图② 中陶村组织“柳下夜话”,打通服务群众“最后一公里”。



图③ 群众在宁津县时集镇“一站式”诉求服务大厅办理业务。

元化解联席会议,推动进驻部门协调配合,促进群众诉求有效解决。

闭环处置风险源头预防

为切实将矛盾纠纷发现在苗头,化解在源头,解决在当地,提升基层治理效能,宁津县建立“9+12+1017”社会治理风险感知体系,充分发挥1017个基础网格的前端“探头”作用,12个乡镇(街道)“解忧小院”全面吸纳社会矛盾,9个城市社区“舒心驿站”集中受理群众诉求。对矛盾纠纷实行“三色预警、四级处置”。“简易矛盾纠纷”由网格员排查发现即时办结;“一般矛盾纠纷”黄色预警,由“一站一院”组织人员一站式调处;“复杂矛盾纠纷”橙色预警,由县级平台协调部门力量推动解决;“重大矛盾纠纷”红色预警,由县级领导主持,县直部门、乡镇(街道)、专业调

解力量协同化解。

截至目前,全县网格员排查化解“六小问题”25761件,全部第一时间介入解决,有效避免问题上行、矛盾升级;共发布预警1262条,全部按期化解销号。

同时,宁津县还定期对辖区民生诉求、矛盾纠纷、信访问题进行研判,每月形成分析报告,做好风险源头防范,实现“网格前端感知——‘一站一院’处置——综合分析预警——治理效能提升”工作闭环,群众诉求按期办结率,办结满意率均达99.9%以上。

“通过搭平台、聚合力、防风险,让群众有话有地方说,事有地方办,‘烦心事’为‘暖心情’,止纷于萌芽、防风险于未发,让群众在社会治理质效的持续提升中获得感更足,幸福感更强,满意度更高。”宁津县委书记高善玉说。

□ 本报记者 孙立昊洋
□ 本报通讯员 万鹏程

“我们小区是个新建小区,住户来自原集体肉店、百货大楼等多家单位,由于原单位破产重组和无物业管理等原因,小区长期没有天然气做饭,也没有热源采暖,用的还是每度1.5元的高价电。”陕西省西安市未央区菜场高价位大小区的居民王红向记者回忆当时情形。

“后来通过邀请居民,‘小蜜蜂’志愿者服务团队代表,住建局等召开了几次‘板凳会’,天然气公司免除了40万元的相关费用,解决了困扰大家多年的做饭采暖问题。”王红介绍。

王红口中的“小蜜蜂”志愿者服务团队是近年来未央区在党员服务引领下,逐步构建起的由机关社区干部、小区物业、律师、驻地企业、热心群众等广泛参与的“小蜜蜂”志愿者,他们在平安建设、矛盾化解等多领域开展服务。

据了解,未央区“小蜜蜂”志愿者服务团队由街道党工委主导,依托各基层党组织成立,其中党员志愿者占比超过一半,分队长由街道党委书记担任,分队长由基层党组织书记担任。目前,已形成27支总队1100多人的规模。

其中,未央区徐家湾街道综合网格治理中心下设人民调解室,“小蜜蜂”工作室和信访联席会议室,30多人的“小蜜蜂”律师志愿者队伍,每周一、周二会有1至2名“小蜜蜂”律师志愿者在此坐班接待,围绕群众关心的危房拆迁、城市更新等问题,提供免费法律咨询和纠纷调解。

随着一只只了解社情民意、帮助群众解决实际问题的“小蜜蜂”飞入寻常百姓家,这个志愿服务团队逐渐获得越来越多群众的信赖和认可。在老旧小区改造中,新月花园社区诊所搭建的一处活动板房被认定为违建,而诊所一直不配合拆除。

“小蜜蜂”志愿者闻讯后主动上门了解实际情况,了解情况后协调缩短了医疗废弃物收集间隔,并对诊所负责人开展思想工作。在“小蜜蜂”的帮助下,这处存在了10多年的违建一上午就拆除完毕,实现了诊所经营、居民就医、环境提升三不误。

未央区以“小蜜蜂”志愿者服务团队为抓手的党建引领基层治理新路子,依法及时就地化解了大量矛盾纠纷,有效控制了矛盾上行,自成立以来共化解各类纠纷600余件。

“‘小蜜蜂’志愿者本身就是辖区居民,最清楚街坊邻居的烦心事、操心事,通过与群众零距离沟通、心贴心交流,成为矛盾纠纷排查化解的‘千里眼’‘顺风耳’,在政府和群众之间充当了‘减压阀’,架起了‘连心桥’。”未央区信访局局长卜德鸿表示。

永川“社区(乡村)法律之家”助力基层治理

□ 本报记者 战海峰
□ 本报通讯员 杨青山 张玲

自2022年4月,重庆市永川区开展第一批“社区(乡村)法律之家”建设试点示范工作以来,始终坚持基层群众法律需求工作导向,深入推动法律服务职能下沉,不断满足群众法律需求,全面深化基层依法治理工作,积极依托村(社区)便民服务中心,集公共法律服务、人民调解、普法依法治理等职能于一体,在全区试点建成了14个“社区(乡村)法律之家”,让群众在家门口就能享受“一站式”精细化专业法律服务,打通了基层依法治理的“最后一公里”。

量身定制法治服务人才之家

午休时间,几位居民在卧龙沟社区某小区楼下大声聊天说笑,楼上的居民不堪其扰,舀起水就向楼下泼,被泼的人张口大骂,双方吵得不可开交。

社区“法律之家”得知情况后,安排乡贤评理员邓能勤、“法律明白人”黎辉赶到现场,运用民法典等相关法律法规,对双方不当行为进行了批评教育,阐述了睦邻友好之道,最终双方主动认错,并承诺以后均要提升自身素养,争做一名合格的社区居民。

群众的烦心事得以迅速解决,得益于永川区在各个村(社区)设立的“法律之家”,组建的法律服务队伍,“量身定制”的法律服务。永川区在“社区(乡村)法律之家”建设中实现了镇街部门齐抓共管、多方协同、多维服务,全力供给法律资源,组建起专业法律服务队、普法志愿服务队、纠纷调解服务队3支队伍,实行了“3种力量+”工作运行模式,即社区力量+网格员、村(社区)六职干部;社会力量+人民调解员,“法律明白人”、乡贤评理员;专业力量+社区法

律顾问、心理咨询师、社区公证员、司法鉴定等人才资源,充分满足群众多层次、多领域、个性化服务需求,实现在法治轨道上为群众遮风挡雨。

为保障“社区(乡村)法律之家”的高效运行,每个“法律之家”办公场所均设置在村(社区)便民服务中心,制定了团队轮流值班制度,社区法律顾问驻点办公制度,社区法律之家主题日制度,明确细化监管准则,精简办理流程,实行统一受理、分类办理的运行机制,建立行之有效的反馈机制,搭建维权响应体系,真正实现社区群众急时找得到,用时想得,要时看得见,表示今后要互谅互让,和睦相处。

数字赋能法律服务为民之家

3月23日15时许,张某与妻子因情感问题发生纠纷,在家中通过手机扫描“快点调”App二维码,系统后台收到信息后,很快以短信方式通知卧龙沟“法律之家”工作人员张飞、郭世敏,二人立即前往张某家中进行调解。经过说服教育,双方均认识到自身问题,表示今后要互谅互让,和睦相处。

这是永川区“法律之家”通过数字赋能解决群众家门口纠纷的一个缩影。为更好做好便民服务,“法律之家”采取线上线下相结合的形式,以实体平台为着力点,链接“快点调”App,“法官云课堂”“综治云”“永检云普法”等线上平台,搭建了法治宣传、人民调解,法律援助、公证、社区矫正和刑释人员安置帮教等6大平台,涵盖法律咨询、法律援助、法治宣传、律师服务、公证办理、司法鉴定、社区矫正、安置帮教、心理辅导等10余项内容。

永川区司法局相关负责人告诉《法治日报》记者,“法律之家”还依托互联网、大数据科技手段赋能基层社会治理,将各项业务工作有机融合,变多户供应式集中点单式,实现线上线下法律服务“不用跑、不用等、不折腾”,让社区法律服务触手可及。

根据3名业主反映的情况,李冬玮到其小区进行了实地走访,在全面了解情况后,组织当事双方进行调解,在调解中,李冬玮一方面向物业公司指出物业服务中存在的问题和不足,希望其尽快整改,一方面劝说物业公司发出司法建议,从源头上实质性化解矛盾纠纷,被物业公司全部采纳。

田女士是某小区业主,某物业公司以其拖欠物业费为由诉至法院,要求其支付所拖欠的物业费及滞纳金。同时,某物业公司还以相同案由起诉了小区内另外两名业主。

承办法官李冬玮经过阅卷和约谈双方当事人发现,这3起案件虽然标的额不大,但反映的问题却是常见的物业纠纷,具有一定的普遍性。田女士称,之所以拒绝支付物业费,是物业公司未尽职责,小区内存

党建引领群众法治生活之家

为营造自治、法治、德治、智治“四治”氛围,卧龙沟社区党建引领各项工作,充分发挥党员先锋模范带头作用,先后荣获“全国民主法治示范社区”、全国侨联系统优秀“侨胞之家”,全国基层科普行动计划先进单位,全国妇联基层组织建设示范社区等多项荣誉。

创新探索社区治理新方法新路径,卧龙沟社区规范建成了社区“法律之家”,在“法律之家”扎实开展“学法三讲”,即党委中心组学法书记讲,一般学法学法讲,专题学法学法讲;认真组织开展法治讲座、法治茶话会,法治大讲堂,“法律之家主题日”等活动,通过以点带面,让“法”更“接地气”,“理”更“接邻气”,“情”更“接人气”,“事”更“接和气”,有效引导群众办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾守法,实现法治与德治良性互动,法理与情理相辅相成。

永川第一批14个“社区(乡村)法律之家”示范点建成后,为基层搭建镇街部门齐参与、社会力量共治治理新平台,通过不断创新探索工作机制和运行模式,广泛调动了社会力量,开展法治宣传、纠纷化解、法律援助等活动,促使法治与自治、法治与德治交相辉映,激发基层自治组织活力,打通服务群众“最后一公里”,实现一站式、全方位、零距离服务。社区居民一致认为,“法律之家”就是为群众办实事,办好事,解难事的“群众娘家”。

接下来,永川区还将结合市委政法委、市司法局、市普法办和区委、区政府重点工作安排,以推进乡村振兴和基层依法治理为切入点,对60个已获全国和重庆“民主法治示范村(社区)”命名的村(社区)开展第二批“法律之家”试点建设,为推进基层治理现代化、法治化作出新的更大贡献。

门禁损坏问题,加强流动人员出入小区的日常管理,并强化各项安全保障措施,避免发生类似纠纷。

物业公司接到司法建议后,迅速强化了安全管理措施,在小区进出口处安装了人脸识别系统,更升级了电子巡更系统,对监控盲区增加了巡逻频次和力度,并强化对安保人员的培训。

“近段时间以来,我们确实感受到物业服务水平提高了,我们的安全也有了保障。”田女士说。

李冬玮表示,将充分发挥人民法庭植根基层,贴近群众、了解民情的优势,立足审判职能,让辖区群众体验到更加优质的司法服务。同时,对于审判工作中发现的多发性矛盾纠纷、社会治理风险隐患等问题,及时深入分析问题成因,找准问题症结,以司法建议、白皮书等形式提出法治化解决路径,为党委、政府决策和相关行业协会、自治组织提出意见建议,从源头上减少诉讼增量,降低基层社会治理成本,不断提升基层社会治理效能。

□ 本报记者 韩宇

借条和欠条怎么打,承包地转包协议怎么写,遇到赡养老人难题怎么办……近日,一场别开生面的“法治课堂”在辽宁省大连瓦房店市九龙街道肖炉村的乡村小店开课了,村民自发参与其中,辽宁光莹律师事务所律师蒋松为大家一一解答法律问题。

为进一步发挥法治超市的便民服务功能,更好地服务辖区群众,瓦房店司法局九龙司法所创新工作思路,将法治超市与九龙街道乡村小店相结合,把法治超市服务内容引入乡村小店,通过调研式“进货”,陈列式“上架”,个性式“挑选”,清单式“结算”,打造法治超市明星店,定制化提供法律服务,真正让法治意识深入人心。

村民王阿姨就是受益者之一。原来,王阿姨老伴去世后留下一套房产,为了妥善处理家庭财产,防止日后产生纠纷,王阿姨便和4个儿女来到乡村小店享受了一次律师法律答疑服务,最终对房产分割达成一致。

除了开展普法宣传和法律咨询,法治超市还依托乡村小店推行流动调解模式,建立由调解员、律师共同组成的流动调解工作站,把调解桌搬到群众中间进行现场调解,将以往的被动处理转变为主动出击,在家门口解决群众的烦心事。

前不久,肖炉村法治超市依托乡村小店开展矛盾纠纷排查,发现村民尹某和夏某在玉米地边上发生争执,原来,尹某将自己的土地承包给夏某,但在承包期结束后发现少了四垄地,要求夏某归还少的这四垄地,但夏某坚决表示不能退。调解员介入后耐心调解,仅用一个小时就将这起土地纠纷成功化解,夏某同意归还土地,双方握手言和。

“超市、药房等乡村小店是乡村最具烟火气的地方,它既是生产生活用品的供应处,也是村里的娱乐中心,村民的交流中心。因此探索乡村小店升级改造,提升服务水平,对打通乡村生活服务‘最后一公里’,提升乡村治理和基层党建的温度等,具有重要意义。”乡村小店项目发起人、肖炉村驻村第一书记杨海军介绍说,这个项目始于今年3月,涵盖了书屋、法治超市、党员服务站、大课堂等服务内容,探索乡村社会治理、基层党建、文明实践新模式。

正是有了这样的乡村小店,让九龙司法所在每个乡村建设的法治超市进一步延伸了服务触角。以肖炉村为例,该村已经建设了4个乡村小店项目,涵盖超市、药房、小广场等场所。

值得一提的是,为进一步提高人民调解工作质效,九龙街道的法治超市与乡村小店对办理的各类调解案件及时进行满意度回访。今年3月以来,共排查调处各类矛盾纠纷90件,调解成功89件,调成率达98.9%,切实提高了人民群众的获得感、幸福感、安全感。

九龙司法所负责人杨斌表示,下一步将持续推进法治超市明星店建设,依托乡村小店将法治超市带进千家万户,用法治声音护航社会和谐稳定。

永宁镇“议事协商”让百姓做主“身边事”

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 刘睿

“今天把大家叫到一起,就是说说我们村滴灌管道改造的事,大家一块儿商量,有什么意见都说一说。”新疆维吾尔自治区焉耆县永宁镇上岔河村党总支书记陈献斌说。党员代表、四老人员、村民们各抒己见,探讨改造方案,最终决定对滴灌管道进行改造施工,村干部在征得党员代表、村民同意后,开始组织施工。

近日,在上岔河村村委会院内,村干部、“访惠聚”工作队与党员代表、村民围坐在一起,正在召开“板凳议事会”。一方空地,两张桌子,几个板凳,大家围坐在一起,你一言,我一语,气氛热烈,这是永宁镇推进新时代文明实践的有效载体“议事协商”。

永宁镇持续用好活用“四议两公开”作为提升基层治理效能的“金钥匙”,“问需于民、实干为民”为出发点,通过“说事、议事、理事、晒事”,常听群众的“心里话”,紧盯群众的“身边事”,力促困难诉求由“听得见”向“看得见”升级,服务事项由“单反映”向“闭环”升级,不断提高群众获得感、幸福感,进一步提升基层治理水平。

永宁镇各村(社区)依据群众生产生活规律,把传播新思想、弘扬新风尚的新时代文明实践搬到小区亭廊、公园广场、村委会“百姓说事点”,田间地头,传党音、听民声、讲民事,推动新时代文明实践走进群众生活。

农闲时节,傍晚时分,走进永宁镇各村(社区),常能看到“石榴籽”志愿服务队的志愿者们走进村(社区)新时代文明实践会议室、小区、公园小广场,乡间田野、垦场院子,向居民、村民宣讲解读党的二十大精神,惠民政策,移风易俗等政策理论,邀请县公安局交警大队、妇幼保健院、消防大队、镇派出所、卫生院、镇司法所等各行业的骨干为大家开展普法、消防安全、防溺水、防诈骗宣传和健康服务等,将时代新风和安全知识送到群众身边。

“议事协商”成为该镇畅通民情民意的重要渠道,就群众关心的热点难点问题建言献策,该镇党委详细记录并逐一反馈,实现“下情上传,上情下达”,议事的各项决定、决议和事项推进、落实情况及时向居民、村民公示公开。

今年以来,永宁镇党委坚持“有事好商量,商量办好”工作机制,依托新时代文明实践阵地资源,夯实“六有”标准,大事小事由群众说了算,让基层治理更有效、更有温度。

饶阳检察专项监督农用薄膜污染治理

本报讯 记者周宵鹏 “燕赵山海·公益检察”护航美丽河北建设专项监督开展以来,河北省饶阳县人民检察院积极能动履职,立足农业大县地域特点,督促协同有关行政机关着力开展农用薄膜污染治理专项监督,取得初步成效。该院排查发现当地存在随意丢弃农用薄膜、塑料污染环境的情形后,进行公益诉讼立案,运用无人机技术参与办案,组织相关行政机关召开农用薄膜污染治理专项监督座谈会,集中送达检察建议8份,残留的农用地膜全部被清除。同时,确定标本兼治,逐步推进工作思路,建立长效机制,回收废弃棚膜地膜进行专业化、无害化处理,加大可降解农膜和加厚农膜的推广力度,为全县绿色发展提供保障。