

杭州打造高水平矛盾预防化解体系

□ 本报记者 陈东升 王春
□ 本报通讯员 吕佳慧

岁月奔涌,枫溪流淌。新时代下,在浙江杭州,“枫桥经验”这面光荣旗帜不断被传承,与时俱进、历久弥新。

杭州坚持和发展“枫桥经验”,打开了基层治理工作的新天地:钱塘区率先搭建“小脑+手脚”警网协同平台,联动社会力量将问题化解在基层;余杭区组建全国首个网络交易纠纷调处中心,整合人民群众资源海量化解全国网络消费纠纷;临安区打造“源头有约”品牌工作室,及时将矛盾纠纷化解在萌芽阶段……一次次实践中,杭州各地构建起具有地方特色的基层社会治理新模式,为打造新时代“枫桥经验”杭州样板奠定了坚实基础。

杭州市委副书记、政法委书记马小秋表示,杭州要牢牢把握坚持和发展新时代“枫桥经验”的时代价值和实践要求,全力打造高水平矛盾预防化解体系,全面推进市域社会治理现代化。

依靠群众解决问题

钱塘区河庄街道是钱塘区开发建设的“桥头堡”,企业、农村、工地……各种复杂元素在这里聚集,平日里产生各类非警务类事件在所难免。

河庄街道派出所打造“警网协同工作站”,灵活运用“小脑+手脚”,通过指挥中心受理警情,再调动综管队伍、矛调队伍、网格员等群防群治力量进行参与,保证实现“专业的人做专业的事”。

2023年10月的一天,工作站接到一起报警电话,对方愤怒地说:“我是一名私房菜馆员工,最近因工作原因辞职,但老板在没有凭证的情况下说我损坏店内物品,扣我工资,我不服。”

为避免事态进一步激化,工作站的“小脑”指挥中心立刻指派“手脚”网格员到达现场对双方当事人进行情绪安抚和劝导调解。在“小脑+手脚”的协同发力下,双方之间的矛盾得到缓和。

通过加强“警网协同”,钱塘区让“小脑+手脚”的触角进一步延伸到基层治理工作中,充分利用群众力量有效解决突发事件,及时化解矛盾纠纷。

截至2023年底,钱塘区各街道共受理公安分流的非警务事件5.2万余,占同期总有效警情的54.3%,办结率达99%,不但高效化解了基层矛盾纠纷,还为基层民警减轻了工作负担,有效推动钱塘区治安环境和社会稳定形势持续好转,大幅提升了群众的安全感与满意度。

网络纠纷线上调处

在余杭,电商平台经济高速发展的同时,来自全国各地的网络消费纠纷也汇聚到余杭。据统计,2023年,余杭区共受理来自全国的各类投诉举报咨询事件603519件。

如此海量的网络消费纠纷,该如何解决?

余杭区坚持和发展新时代“枫桥经验”,整合了一支融行政调解、协会调解、人民调解、平台调解等各方社会力量为一体的调解队伍,设立全国首个网络交易纠纷调处中心,并开发全国首个在线调解平台,利用数字技术深化多元调解机制,推动网络消费纠纷高效化解。

走进余杭区网络交易纠纷调处中心,键盘敲击声与电话铃声交织在一起,调解员们凭借过硬的业务能力和出色的调解技巧,正有条不紊地在线上处理着大大小小的网络交易纠纷案件。

“目前,我们共有专职调解员95名,日人均办理案件15到20件。”调处中心相关负责人表示,平日里,还会对调解员定期开展业务培训,技能比武,不断提升调解员的纠纷调解能力水平。

2023年11月,在调处中心一间办公室里,一起网络消费纠纷调解正在线上进行,通过在线调解平台,调解员与消费者、商家开展三方视频调解,双方当事人均现身电视大屏中,认真聆听调解员的分析研判。

经协商,双方最终达成了一致意见,这起纠纷也得到了完美化解。“我们都处在同一平面上,大家可以相互举证,调解的速度更快了,效果也更好了。”事后,消

费者周女士称赞道。

余杭区持续深化“枫桥经验”,坚持“网上的事情网上化解”,充分运用数字化手段,不仅打造了在线调解平台,化解了近130万件网络交易纠纷案件;还开发了电商企业风险智能监测模型,帮助2.5万家电商企业开展日常监测,推动高风险提前处置、纠纷源头化解。

矛盾纠纷源头化解

山清水秀太湖源,在临安区特色景区太湖源镇,坐落着一家名为“源头有约”的工作室。

近年来,结合辖区实际,太湖源镇打造“源头有约”品牌工作室,有效整合律师、“老娘舅”、网格员等各方社会力量,不断扩充矛盾调处工作队伍,并在全镇范围内设立工作站、民情观察站、联络站等一系列站点,确保基层“民情时时有人看,矛盾纠纷件件有人管,民意条条有人传”。

“有农户因道路通行不便产生矛盾,也有邻里间因房屋建造发生纠纷。通过调解,大部分矛盾都化解了。”“源头有约”工作室调解员王茂松在一本工作日记里如此写道。

王茂松是临安区太湖源镇的一名网格员,自工作室成立以来,他也成为其中的调解力量之一,随之养成了记工作日记的习惯,以便能够更好地了解掌握群众诉求,一件一件地为群众办好事实。

2021年4月,太湖源镇发生了一起因电杆老化断裂致电工死亡的事件。电工章某去世后,其家人与章某的老板某因赔偿金额多次发生冲突。

“源头有约”工作室通过民情观察站了解到该情况,并派出调解员对双方进行多轮单独劝说和共同商谈,经过不懈努力,最终双方就赔偿金额达成一致并签订书面调解协议,该案得到了圆满解决。

2023年以来,太湖源镇“源头有约”工作室调处各类矛盾纠纷453起,成功化解451起,太湖源镇致力于发挥人民调解“第一道防线”的作用,努力实现矛盾纠纷源头化解,为基层治理注入新活力。



图为广州公安民警和最小应急单元队员联合在街头开展巡逻。

□ 本报记者 邓君 文/图

去年9月,广东省广州市被授予广东省平安建设最高荣誉“一星平安鼎”,系全省两个获评地级市之一。同时,广州市天河区被授予“二星平安鼎”。

荣誉背后,是全市政法机关持续加强平安建设的久久为功,善作善成。数据显示,广州全市案件警情、刑事立案数实现连续5年同比下降,群众安全感10年一直保持高位,连续6年获评平安广东建设考评优秀,并三次蝉联。

对于人民群众深恶痛绝的各类犯罪,广州政法机关始终保持高压严打态势。过去一年,广州打掉涉黑组织两个,恶势力组织30个,常态化扫黑除恶成效连续5年全省第一;全年接报110案件类警情同比下降14.8%，“双抢”案件同比下降12.4%,刑事立案数同比下降8.8%,破案数同比上升16.8%;健全完善打击治理新型犯罪机制,全年反诈打击人数、破案数同比分别上升23.6%、11.5%。

平凡铸就伟大,英雄来自人民。去年11月,广州首个见义勇为主题公园在荔湾湖公园落成,该公园记录着一个个凡人善举的动人故事。2023年,广州市见义勇为基金会共向261名见义勇为人员发放慰问金5455万元,同比增加64人。

近年来,从日常调解到突发救助,“广州街坊”,最小应急单元等群防共治力量都不曾缺席。截至目前,广州累计聚合各类群防力量33.4万人,参与协助处置各类突发事件1600余起。“人民群众关心什么,我们就紧盯什么。”广州市委政法委相关负责人表示,过去一年,广州持续加强城中村治理,重点人群服务管理,重点场所安全防控和重点地区治安问题整改,取得明显成效。

“非常感谢综治中心的调解员和各部门的工作人员,帮我们拿回了工资。”去年11月,在广州市黄埔区社会治理综合服务中心各职能部门与街道的多次协同联动下,一起涉及380万元工资款的纠纷在72小时内得到圆满化解。

广州坚持和发展新时代“枫桥经验”,打造基层治理“一站式”实体化平台。如今,全市176个镇街综治中心已全部完成提档升级,“群众矛盾纠纷化解最多跑一地,一个中心管平安”正在成为现实。

小到路灯亮不亮,路面平不平,大到老旧小区微改造、企业复工复产……每个月的10日,花都及各区镇街代表、人大代表和政协委员都会来到社区街道,与老百姓面对面交流,推动解决各项基层民生问题。得益于这项“10号工作室”联系群众机制的有效运行,当地办理各类问题建议3000余件,群众满意率达100%。

基层治,天下安。广州不断健全矛盾纠纷多元化解布局,全市各类人民调解组织开展矛盾纠纷排查14.9万次,调解成功率达97.4%。同时,全市精细划分综合网格20849个,网格员专职率超过60%,基层基础愈发坚实。

近年来,广州政法机关靶向发力,服务大局,法治广州建设成效显著。围绕营商环境、城市更新、南沙开发开放等重点工作,广州政法机关共推动制定、修订地方性法规14部,政府规章11部;广州两级法院新收案件58.8万件,法官人均结案496件;广州检察机关办理案件7.4万件,办案综合质效连续两年全省第一;司法行政部门办理法律援助案件超46万件,挽回损失约3.6亿元。

在法治化营商环境建设方面,广州出台了一系列“实招”“硬招”,保护各类市场主体合法权益,擦亮涉外法治建设品牌,护航创新驱动发展,推进公共法律服务体系建设。

例如,市法院创设全国首个困境企业“智援”平台,帮助267家企业免于破产;市检察院出台《广州市企业安全生产合规指引》,帮助30家涉案企业重生;市法学会充分发挥桥梁纽带作用,成功举办首届粤港澳大湾区法治论坛,召开全市涉外法治建设工作会议;广州仲裁委提升知识产权仲裁国际化、智能化、数字化水平经验做法入选国务院知识产权强国建设典型案例;广州持续打造广州湾区中央法务区“一中心三片区”错位发展特色布局,全市公共法律服务实体平台增至3116个……

功以才成,业由才广。近年来,广州政法机关不断增强政法工作的前瞻性、主动性、时效性,坚持培根铸魂,严格落实全面从严治党要求,推动过硬政法队伍建设。扎实开展主题教育,一体推进理论学习、调查研究、推动发展、检视整改。

“我们一体推进‘三不腐’能力和水平,联合有关部门出台加强政法系统领导班子建设的意见,举办全市政法领导干部锻造政法铁军专题研讨班,持续巩固政法队伍教育整顿成果。”广州市委政法委相关负责人表示。

在一次次触及灵魂的思想洗礼中,在一系列法规制度的有力规范下,广州政法机关队伍建设成效显著。过去一年,广州市委政法委11个集体和个人,市公安局189个集体和个人,市法院77个集体和个人,市检察院59个集体和个人,市司法行政系统15个集体和个人获得省级以上表彰奖励。

北山煤矿边境派出所智慧警务便民利企

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 周游

每天近5000辆货运车辆在辖区戈壁公路穿梭,矿区流入流出人员密集,群众诉求多种多样……新疆出入境边防检查总站昌吉边境管理支队北山煤矿边境派出所管辖着新疆东经济技术开发区内3460平方公里地域内的81家涉及煤炭、化工企事业单位,呈现流动人员多、矛盾纠纷多的特点。

为提升警务工作效率,该派出所围绕科技智慧便民利企,多方协同治理,打造“听实情、办实事、解忧愁”智慧协同警务服务新模式,着力解决辖区企业及职工群众最关心、最直接、最现实的警务服务需求。

“线上评议+群众讲”精准解决难题

“上个月,我们反映的货车排队进入煤矿秩序问题,节后就感觉不一样了,民警和我们一同维护秩序,排队时间比以前短了,秩序更好了……”年后复工返岗的红沙泉煤矿负责人沈延雄说。

北山煤矿警务室民警李康康从警务工作包中拿出评议意见解决反馈表,认真记录企业负责人的反馈。据了解,随着派出所辖区煤炭企业产能不断增加,进出辖区人员随之增加,2023年10月,派出所围绕科学便捷解决问题,方便接受多重监督,建立了以企业、员工“线下推广,线上来讲,码上听取”的“民警行

不行,企业群众来测评”线上线下测评意见收集机制,促使民警能听到真意见、真心话,为群众解决真问题。机制运行以来,民警了解实情,群众积极反映,已通过线上线下收集意见建议34条,均实现了100%分类施策精准解决。

“码上帮+矿区民警”及时快捷服务

“这个‘码’帮了我的大忙……”2月21日,在派出所帮助下,补充完机油的货车司机张师傅,指着手机里拍下的“码上帮”二维码说。“这几天太冷,感冒了,头疼、发烧,你们那边有药吗?”“车里的食物吃完了。”“警官你好,我们这边需要热水……”刚送走张师傅,西黑山警务室民警李仕尚的“码上帮”后台的求助消息就源源不断地弹出,他们又赶往了下一个救助区域。

2月19日以来,派出所辖区遭遇寒潮天气,气温最低降至-35℃,由于进出矿区道路结冰,导致排队拉煤货车出现了一定程度的滞留,“码上帮”二维码成了矿区煤炭运输司机的快捷救助通道。

打开“码上帮”记录,里面罗列着司机在戈壁上迷路、轮胎缺气爆胎,手被划伤,中暑难受、货物掉落等200余条去年的各类矿区群众求助信息,这些日常看起来微不足道的小事,都被派出所逐一反馈解决,后台还有近百条感谢留言。

广州全力推动政法工作高质量发展

下转第二版



近日,陕西省富平县人民检察院干警带领富平县莲湖初中师生在富平县预防教育基地开展禁毒知识宣传活动,检察干警通过仿真毒品标本展示、互动体验、开设禁毒小课堂等形式,向师生讲解毒品的种类和危害,进一步提高了青少年识毒、防毒、拒毒能力。图为检察干警向学生讲解禁毒知识。
本报通讯员 刘苍锋 摄

深山基层院走出两位“全国模范检察官”

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 王飞 王群川

3月初,天气乍暖还寒,地处深山区的河南省卢氏县,一些叫不出名字的山花,有的泛红、有的泛黄、有的泛绿,在崇山峻岭深处焕发勃勃生机。下乡回访涉案未成年人的马玲玲目睹此情此景,感觉浑身充满了力量。

马玲玲是卢氏县人民检察院检察委员会委员、未检办案团队副检察官,她的名字后面,还有“河南省人民满意的政法干警”“河南省优秀办案检察官”“河南省敬业奉献好人”等荣誉称号。在2023年12月20日召开

的全国检察机关队伍建设工作暨第十次“双先”表彰大会上,她被授予“全国模范检察官”称号。

“马玲玲是卢氏县检察院第二个荣获‘全国模范检察官’称号的干警。”三门峡市检察院党组书记、检察长张道伟动情地说,卢氏县自然条件严酷,工作条件艰苦,在脱贫“摘帽”之前,是深度贫困县,也是革命老区县,干警们扎根山区,质朴坚韧,吃苦耐劳,无私奉献,不甘落后,奋勇争先,形成了独具特色的检察文化品牌。

卢氏县检察院干警都是听着红色故事成长的。1934年,红二十五军曾转战于此,是鄂豫陕革命根据地的核心区域,红色歌曲《三大纪律八项注意》就是在这里修订谱曲的,特殊的历史与地理环境,使这里积淀了丰厚的红色文化基因。

13年前,卢氏县检察院检察官闫咏雪荣获“全国模范检察官”称号,一个深山区基层检察院为何能走出两位“全国模范检察官”?

卢氏县检察院党组书记、检察长刘京锋向《法治日报》记者感慨道:“自由山水,清静卢氏”的自然属性,“英雄山水,红色山川”的长征精神和文化自信,使一代又一代的卢氏检察人从大山的自然禀赋中看到了希望,坚定了文化自信,领悟了“英雄辈出”的深刻内涵。他们像一朵朵开在陡峭山崖、幽静峡谷的山花一样,吃苦耐劳,无怨无悔,将“高质效办好每一个案件”的理念落实到履职办

案各环节,切实维护司法公正公信。”

“院党组换了一届又一届,但都以更实举措一体抓实党的建设、队伍建设、业务建设,着力锻造忠诚、干净、担当的检察队伍,以高质量党建引领高质量发展。”卢氏县检察院党组成员、政治部主任潘高祥说。

闫咏雪1989年7月到卢氏县检察院工作后,把“忠诚、为民、公正、清廉”作为履职底线和行为准则,办好每一件案子,做好每一件事情。2022年,她被调整到三门峡市检察院工作,担任第四检察部主任,主要负责检察侦查、刑事执行检察工作,所办理的5个案件被评为典型案例,1个法律监督数字模型获评全省检察机关竞赛二等奖。近日,由三门峡市委市直工委下发的表彰2023年度“书香机关”建设先进集体和先进个人通报中,她荣获“最美读书人”称号。

“从进入卢氏县检察院那天起,我就切身感受到文化润检的力量。在这个氛围里,院党组坚持严管和厚爱相结合,激励和约束并重,全面落实从优待检各项政策措施,激励着我们一线检察干警履职尽责。”全国模范检察官”的荣誉不是我和马玲玲个人的,而是属于我们全体干警的。”闫咏雪说,“到三门峡市检察院工作后,我更体会到了院党组开展‘书香机关’创建活动的意义,切身感受到‘用书香浸润检察初心’的力量。”

下转第二版

精彩导读

- 4版 高少军:反诈新兵有自己“三步棋”
- 5版 拿去,事关出行的安全小贴士