

# 调解纠纷谈得拢 服务群众办得实

记重庆市万州区公安局红光派出所「秋秋工作室」

□ 河北法制报记者 牛继芬 秦浩淼

社区警务室处于平安建设最前沿,是深入推进社会治理体系、打造共建共治共享社会治理格局的第一阵地。近日,重庆市万州区太白街道红光社区首个以社区民警命名的警务室——“秋秋工作室”经重新整合后全新上线。运行3年多来,该工作室作用发挥如何?究竟给社区治理带来了哪些变化?近日,记者透过这个“小窗口”,探究新时代“枫桥经验”在万州创新发展的生动实践。

**把民警智慧融入社区治理**

红光派出所辖区为万州高笋塘核心商圈,人口密度大,重点单位多,移民等诉求群体活跃,各类矛盾交织叠加,纠纷难以化解的问题时常出现。

社区民警周桂秋在工作中创新推出“六步矛盾排解法”和“15字群众工作法”,即全面排、用心听、依法调、融理讲、倾情帮、及时访和坐得拢、谈得来、听得进、帮得了、办得实,在维护辖区社会和谐、平安稳定中发挥了显著作用。她主动帮扶困难群众,公正调处矛盾纠纷,深得辖区群众的信任和喜爱,大爷大妈亲切地称呼她“秋秋妹”。

为了将周桂秋的心血和智慧广泛融入辖区基层治理工作,2021年8月,以周桂秋命名的“秋秋工作室”正式挂牌成立,这是万州首个以社区民警命名的工作室。

“选择红光社区作为试点,就

是看中周桂秋的群众基础好、辖区认可度高,工作室下沉社区,能第一时间发现并化解矛盾纠纷,维护辖区平安稳定。”红光派出所所长胡星介绍。

近年来,红光派出所在思考推进社区治理“大格局”中,一直都在致力寻求做好矛盾化解的“小文章”,而“秋秋工作室”就是派出所在推动以“止于未发”为目标的矛盾纠纷化解工作格局中落地生根、开花结果的有力探索。

**群众相信他们能把问题解决好**

“为了更好满足辖区群众的需求,‘秋秋工作室’应当设在社区最显眼、服务群众最便利的地方,成为红光派出所‘典型引领、党建统领、公安宣传、社区警务、服务群众’的一个示范点。”基于此,派出所对“秋秋工作室”进行全新升级,打造出功能更全、更具特色的融合警务区。

新的工作室位于山湾街209号,是一间“高大上”的社区警务室。“高”,指其“传承红色基因,点亮平安之光”的定位高;“大”,指百余平方米的面积;“上”,则是誓做社区“平安管家”的决心和毅力。

记者走进工作室大厅,“让服务与群众更近,让民警与居民更亲”的鲜红大字顷刻间拉近了警民关系。右转来到调解室,墙上的“调解千家事、温暖万人心”让人顿生暖意,一隅的“爱心驿站”则彰显着爱民亲民为人的深厚情怀……在这里,群众可以喝水解渴、歇脚休息、避雨借伞、急救取药、加热食物、暂存物品、给手机充电等。记者左拐进入“智慧社

区警务平台”,这是集“警务、社区、街道、视频侦查、治保”五大群防平台于一体的智慧办案终端,对辖区案事件能迅速反应,还能提供警务自助服务。“秋秋妹”介绍,此举实现了“汗水警务”向“智慧警务”的赋能转变,最终实现了“安民”和“强基”双赢。

**热心服务让矛盾纠纷不出社区**

在拉进警民距离、提升群众信任感的同时,工作室还建立了一套调解系统资源库,对疑难矛盾纠纷采取“会诊”化解模式,即“一统五联五治”体系(党建统领;党政协调联盟、惠企发展联盟、五长治理联盟、爱心公益联盟、乡贤自治联盟;政治引领、法治保障、德治教化、自治强基、智治支撑),将街道、社区党员干部、运管、城管、志愿者等人结对共建聚合力,以专业团队集中攻坚,实现常态化、专业化、精准化的矛盾纠纷调处化解,成为万州区探索创新基层社会治理的良方。

去年7月,两名初中生嬉闹时撞倒八旬老人,孩子家长欲推卸责任,事情久拖未决。周桂秋和团队成员通过向这名家长分析利弊,从监护人的角度予以劝导教育,仅3天便做通工作,他们爽快赔偿了老人医疗费用。

“秋秋工作室”建立后,成了警民联动防范宣传的“安全阀”,热心服务真诚为民的“暖心屋”,3年多来,共调解矛盾纠纷1081起,调解成功率高达98.5%以上;办结停息访案10件。



周桂秋与志愿者在社区巡逻。



“秋秋工作室”一角。



万州区法院龙沙法庭法官在黄葛树下给村民调解纠纷。



万州区检察院长江生态检察官到非法采砂现场进行回访。

资源、助力乡村振兴  
专项监督活动,以制止耕地“非农化”、防

止基本农田“非粮化”为重点,先后开展调查核查120余次,共立案调查行政公益诉讼案件37件,向有关镇乡街道等行政主体发出诉前检察建议9件、诉前磋商28件,挽回、复垦被非法改变用途和占用的耕地300余亩。

保护林地与保护耕地同等重要。去年世界环境日前夕,万州区检察院召开刑行联动保护公益座谈会,与区公安局、林业局会签了全市首个《关于推行林长+检察长+山林警长协作机制的实施意见》,构建起了部门协同、源头治理、全域覆盖的长效机制。截至目前,该院与有关行政部门共同巡山百余次,达成生态损害赔偿7件,支持区林业局提起生态环境损害赔偿诉讼4件。

在依法办案的同时,万州区检察院不断探索生态修复新路径,建立了1300余亩的重庆检察机关生态修复司法保护教育基地,集生态修复、休闲观光、法治教育三效合一;创新“原地+异地”补植复绿等生态修复机制,督促449名犯罪嫌疑人缴纳生态修复费用近150万元,补植林木15万余株,推动长江经济带绿色发展。

## 用心用情回应群众期盼

# 重庆市万州区在新时代信访工作中交出优异答卷

□ 河北法制报记者 秦浩淼 牛继芬

“大爷,您别急,先喝口水,有什么事慢慢说。”近日,在重庆市万州区信访办群众来访接待大厅,工作人员扶着气呼呼的老人坐下后,立即转身倒来一杯茶水。

一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯热茶暖心……这是万州区以人民为中心,做实信访接待“头道工序”的一个缩影。

邻里不睦、婆媳不和、赡养纠纷、宅基地争议……这些影响美好生活的“顽疾”,万州百姓通过信访这扇特殊的“大门”得到“对症治疗”。这扇“大门”里有何妙处?记者带着问题,深入重庆市万州区,聚焦基层社会治理,挖掘该区各级各部门用心用情疏通群众心头之堵的生动实践。

“小马拉大车”变“众擎易举”

“谢谢,谢谢!我们终于可以安心地过春节了!”2022年除夕,上百人泪洒向万州区信访办工作人员道谢。

临近春节,万州一施工企业拖欠农民工工资引发上百人集访维权。该区信访办主任牟东云第一时间召集住建、人社等部门专题协调,明确解决方案,多次与信访群众面对面交流,做好宣传解释、思想疏导和情况通报工作。相关单位逐一核查工资清单,最终将131人282万元工资逐

一核发到位。

这起劳资纠纷之所以能这么快得到化解,还得益于人民调解委员会在万州区信访办设立的人民调解室,通过访调对接及时化解矛盾纠纷。

除了访调对接中心,万州区信访办还设有联合接待大厅、涉法涉诉中心、综合治理中心、心理健康室,各部门以常驻、轮驻、随驻方式,同进一扇门,共拉一驾车。信访干部由“冲锋员”回归“联络员”,矛盾调处从“小马拉大车”变“众擎易举”。

牟东云告诉记者,协同调处不仅比原先快,更因用法准、水端平,给了群众“定心丸”。这就好比身边有本《法律大全》,工作人员遇到专业外的问题,翻一翻书、扭一下头便知道答案。

**畅通群众信访渠道**

“对不起,是我理解有误,我撤诉……”前不久,万州区新田镇张某在万州区网络问政平台上进行了回复。

原来,张某与他人合伙开办企业,因债务问题与合伙人发生冲突,引发人身伤害纠纷。张某起诉到法院,一审、二审都败诉。他通过互联网多次投诉,表示不服。万州区信访办工作人员查找相关法律条款,召集法院、公安、相关涉事人员进行协调,并多次线上线下与张某沟通,张某终于释怀。

万州区信访办金牌调解员平小莉告诉记者:“过去,信访是大头,我每天开门就是一屋子人,网上还有一串串投诉。现在,线上,对群众信访投诉进行依法分类处理;线下,设联合接待大厅,有关区级部门、律师、心理咨询师等参与联合接访,综合施策,协调化解信访问题,工作效率高了,群众更加满意。”

“谁的孩子谁抱走,大家的孩子大家抱”,信访部门管搭桥、盯落实。全区建有归档平台,一案一报,从机制上避免“躲靠”。

牟东云表示,有效的机制是推动工作高质量发展的重要抓手。

“我们严格落实初信初访首接责任制、闭环管理、日清日结等机制,让群众反映的问题‘一站办’‘一次办’。”牟东云介绍,“我们还通过规范信访事项受理办理流程,推广网上信访和网上信访代理,畅通群众信访渠道,切实将矛盾纠纷化解在萌芽状态。”今年以来,该区共有上级交办、转办和本级登记受理信访事项3346件、3573人次,同比分别下降25%、30.8%。信访部门信访事项及时受理率达100%,信访参评满意率达99%。

除了延伸网络渠道,万州区信访办还将工作触角延伸到基层,延伸到神经末梢。全区276名联村包户干警、3065名网格员、3000余名人民调解员、3万余名平安志愿者都是排查

化解矛盾纠纷的岗哨员、排头兵。

**领导下访成常态**

气,怎么顺起来?火,怎么降下去?万州区“眼睛向下”开药方:通过领导下访、吹哨报到等机制方法引资源下行。

为及时发现矛盾,有效化解纠纷,万州区区委、区政府明确规定,必须在区级各部門、镇街、小区设立矛盾调处阵地,让大伙儿有地方发声。万州区政法委基层治理科科长熊俊杰告诉记者,万州区正在推行矛盾调处“一居一品”工程,让每个社区都有自己的特色矛盾调处阵地,干部服务基层更走心,干群关系越走越近。

在万州区,领导干部轮班接访,首接负责,追踪到底。记者采访时,万州区政法委副书记严胜谈起访调对接机制带来的变化时称:“我们服务群众更直接了。对于群众来说,‘管事的’和我见面,说明对我重视;对于‘管事的’来说,直接面对群众,来龙去脉更清楚。”

据悉,万州区领导干部下访接访已形成一种常态化机制。今年以来,全区各级领导干部下访接访群众12012人次,解决问题12586件次。

## 筑牢长江生态屏障 倾情守护美丽三峡

# 重庆市万州区检察院以检察之力推进辖区生态保护

□ 河北法制报记者 秦浩淼 牛继芬

近年来,重庆市万州区人民检察院坚持“探环环保检察新路、护三峡库区生态、添绿色发展活力”工作理念,探索建立“刑事打击为主导、公益诉讼为主导、民事行政检察为补充”的办案模式,以检察之力推进全

区山水林田湖草沙一体化保护和系统治理,切实筑牢长江上游重要生态屏障。

**打击修复一体化 全力守护青山常绿**

2019年初至2020年1月期间,向某在未办理采矿许可证的情况下,擅自开采建筑用石灰岩。

2020年12月10日,该案移送至万州区检察院审查。

查逮捕。检察官实地踏勘,初步确认向某损毁土地类型为有林地。经多次释法说理,向某表示愿意履行生态修复义务。2022年5月底,4252平方米土地完成复绿复垦。万州区检察院就该案提起公诉,法院以非法采矿罪判处向某有期徒刑3年,并处罚金2万元。

在总结办案经验的基础上,万州区检察院与万州区规资局会签了检察监督与自然资源行政执法衔接协作办法,并在该局设立检察服务站,聘任专业人员作为长江生态检察官助理,巩固常态化执法司法协作,合力守护辖区青山常绿。

**公益诉讼协同化 合力守护碧水东流**

2021年1月,重庆市人民检察院向万州区检察院交办一条公益诉讼案件线索:万州区某镇辖区的大周溪河段存在居民生活污水排放污染环境的情况。经实地走访、调查核实,检察官发现该镇辖区污水管网建设不完善等是造成河流污染的主要原因。随后,该院向有关行政部门发出诉前检察建议。经过近6个月的整改建设和4个月的“回头看”监督,相关问题得到了有效治理。万州区检察院以此为契机,督促辖区83座乡镇污水处理厂完成全面整治,实现达标稳定排放。

保护长江水环境需要凝聚强大合

力,万州区检察院

有力打击震慑长江流域污染环境违法犯罪

办理的曹某等3人污染环境案入选最高检典型案例;该院与公

安机关、生态环境部门联合推进污水

“三排”专项整治行动,打击危险废物环境

违法犯罪专项行动,被最高检、公安部、生态环境部联合表彰为“2020年打

击危险废物环境违法犯罪行为活动表

现突出集体”,被重庆市生态环境局、市

检察院、市公安局表彰为“2021年进一步

严厉打击危险废物环境违法犯罪和重

点排污单位自动监测数据弄虚作假违法犯

罪专项行动表现突出集体”;完善“河长+检察长”协作机制,持续深化“万利云”“万开云”跨区域公益诉讼协作机制,就长江流域、七曜山山脉生态保护联合办理公益诉讼案件10件。

**全面治理系统化 着力守护良田密林**

耕地资源保护是一项复杂的系统工程。近年来,万州区检察院加强与有关行政部门协作配合,聘任87名公益诉讼观察员、11名长江生态检察官助理、5名“益心为公”志愿者。他们在现场踏勘、公开听证等活动中提出专业性意见,为检察办案提供有力支撑。

万州区检察院扎实开展“保护耕地



万州区检察院联合相关部门开展增殖放流活动。