

# 提升服务质量护航国际化营商环境

## ——成都市公安局锦江区分局锦官驿派出所党建引领打造枫桥式公安派出所

本报记者 李林暄



锦官驿派出所民警服务企业

矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位。近年来,成都市公安局锦江区分局锦官驿派出所(以下简称“锦官驿派出所”)以打造新时代“枫桥式公安派出所”为目标,秉承“人民公安为人民”的初心使命,围绕辖区位置特殊、治安复杂等实际情况,以党建引领为抓手积极探索社区治理、服务群众、社会稳定新举措,推进一室警务战略、两队一室警务机制改革,深入化解矛盾纠纷、守护百姓平安,保驾护航“国际化营商环境典范区”建设。

### 做细矛盾化解

2020年1月30日晚上9点,锦官驿派出所民警张占海接到管辖小区内居民电话。来电人反映,小区在更换物业公司时,新物业公司 and 旧物业公司发生矛盾,旧物业公司以中断电梯供电的方式表达不满。持续几日的电梯断电不仅让新旧物业双方矛盾愈加尖锐,更让居民十分苦恼。于是,居民只好求助张占海。

“居民之事无小事。”原本在崇州家中休息的张占海立即驱车前往事发小区“解疙瘩”。“刚去的时候两家物业公司都撵我

让我赶快走,不愿意调解。”张占海着眼于双方矛盾冲突的关键点,先与一方深入沟通解决问题,慢慢地,在张占海的调解下,这场矛盾化解在了基层。

近年来,锦官驿派出所坚持以人民为中心,将矛盾纠纷化解在萌芽状态,保障了居民的生活安宁。锦官驿派出所所长倪大金告诉记者,锦官驿派出所严格落实“矛盾不上交”,规范“公调对接”矛盾化解机制,设立矛盾纠纷联调联处、驻所人民调解室、社区警务站“老成都”纠纷调解室,多元化解矛盾纠纷。同时,锦官驿派出所通过小区警务微信群等网络渠道,随时掌握矛盾纠纷情况,居民需求,安排民警、网格员、社区干部日常走访巡查,让矛盾排查化解走在问题发生前。倪大金表示,以前居民不太愿意找民警帮助调解小矛盾、小纠纷,现在,越来越多的居民主动找民警调解,“我们也希望能尽全力帮助居民,让他们的生活越来越好。”

据倪大金介绍,2018年以来,锦官驿派出所共调处矛盾纠纷130余起,调处成功率、纠纷调解群众满意率均达100%,基本实现了小事不出网格、大事不出社区、整体可控可防,切实提升

了群众的安全感和幸福感。

### 做实民生警务

“喂!您好!这里是成都市公安局锦江区分局锦官驿派出所,请问您有什么事吗?”

“我是某商场物业人员,商场内十几名商户因商场改制闹事,他们又是发传单又是拉横幅,顾客都不敢进入商场,请你们赶紧派人过来……”

伴随着紧张的对话,了解完相关情况之后,锦官驿派出所民警王敏将报警人姓名、联系方式等大致情况记录下来,并向值班所领导报告后带上执法记录仪等赶往事发商场。

到达现场后,王敏发现部分商户情绪十分激动。于是,她果断采取措施,先安排商场物业人员将情绪较为稳定的部分商户带进公司会议室休息,并让商场管理方对他们进行劝说疏导。王敏则将情绪激动的商户带至另一间会议室,为他们分析利弊和客观情况,以法说理,以情说事,化解他们激烈的反抗情绪。经过半小时的深入沟通,一场激烈的矛盾得以高效地平息。商场管理方表示将尽可能地调整商场改制方案,保

障商户合法权益。

发扬“枫桥经验”传统,就是要服务好群众,守护好企业安全。和王敏一样,锦官驿派出所全体民警牢牢把握新时代“枫桥经验”的基本内涵,积极做实做细民生警务,当好企业的“守护者”、群众的“贴心人”。

锦官驿派出所辖区拥有太古里、晶融汇等众多大型商业体,为有效预防处置大型商业体暴力恐怖事件发生,锦官驿派出所组建保安联勤自治协会和商家反恐联勤小组,维护区域内公共安全。全体民警依据分配区域每日执行“三看”:看治安隐患、看消防安全隐患、看安全防范漏洞。

此外,锦官驿派出所推动成立由8名退休民警组成的“合江大叔”志愿者服务队,由社区警务队长兼任副主任的街区自治委员会,设有安全专员的商户自治协会,配备600名安全专员、115名社区志愿者的群防群治队等队伍,协助派出所巡查辖区违法行为等,充分发挥群众自治功能,形成群防群治的良好局面。

### 做优便民服务

在锦官驿派出所门口有自助签注一体机、自助照相机等自助办事设备,居民可以在这里自助办理旅游签注、拍摄身份证照片等。1月13日下午两点半,居民龙女士在自助照相机拍摄区域按照自助照相机界面提示,摆好姿势后按下“拍照”键,最终将自

己满意的一张照片交给户籍民警。“借助自助照相机,居民可以拍出心仪的身份证照片。”倪大金介绍说,“设置自助办事设备是锦官驿派出所紧扣民意做优服务的重要一环。”

着眼于人民群众对美好生活的期盼,锦官驿派出所积极探索满足人民群众需求的新路子。配备有自助查询机、自助照相机、自助签注一体机、自助取证机的大慈寺国际青年社区的全自助办理区域,为居民、企业提供证件办理、咨询、信息录入、费用缴纳等“一站式”惠民服务,实现为民服务高效率、智能化,让群众更满意。锦官驿派出所通过在辖区高档住宅小区出入通道、重要路段安装人脸、车辆识别系统,引入大数据智慧管控技术让“智慧”提升小区安全指数,提升居民生活质量,让服务更有温度。

构建多维防线,让为民服务不停歇。倪大金介绍,锦官驿派出所利用350兆通信集群系统、移动警务终端4G图传系统、微信调度平台等,畅通南北警务片区“区域一体化联动”指挥所与巡防民警、出警民警、社区民警通信,以便及时处理警情。联动网格员、社区干部、社区治安信息员等力量,做到日见、日查、日报,全方位管控服务辖区居民。

“下一步,我们将继续坚持党建引领,切实加强党建与队伍建设、公安业务与服务群众等工作,广泛收集社情民意,确保辖区社会长治久安。”倪大金说。



王敏服务辖区居民

## 北京法院去年线上开庭量占全国四成

新华社北京1月25日电(记者吴文翔)记者25日从正在召开的北京市第十五届人民代表大会第四次会议上获悉,北京法院在疫情创新无接触式诉讼服务,建设“北京云法庭”,制定完善在线诉讼新规则,线上审判取得突破性进展,全年线上开庭35.9万次,占全国法院线上开庭数量的40%,居全国第一。

数据显示,2020年北京全市法院新收案件839175件,审结836514件。全市法院新收案件多年来首次出现下降,降幅达14.7%,其中,容易形成批量案件的物业服务、民间借贷纠纷分别下降65.2%、31.5%。同时,全年执结案件267846件,执行到位金额1083.2亿元。

北京市高级人民法院院长寇昉表示,面对突如其来的疫情,全市法院主动应对,做到审判执行工作“不停摆”。北京法院依法从严从快审判抗拒疫情防控、暴力伤医、哄抬物价等刑事案件90件,对孙文斌杀医案依法判处被告人死刑,坚决维护医护人员人身安全和公共卫生安全。坚持协商为主、调解优先,引导当事人通过和解共渡难关,依法妥善处理因疫情产生的民事纠纷1623件,6件被最高人民法院确定为服务保障疫情防控典型案例。

## 安徽2020年办理农民工法律援助案件3.3万件

新华社合肥1月25日电(记者周畅)记者25日从安徽省司法厅获悉,2020年,安徽省大力推进实施法律援助民生工程,开展根治拖欠农民工工资专项活动,全省法律援助机构办理农民工法律援助案件3.3万件、残疾人法律援助案件1.1万件、未成年人法律援助案件4.8万件。

2020年,安徽省司法厅组织“法援惠民生·助力农民工”法律援助专项维权活动,通过线上线下多种形式宣传与农民工讨薪、维权密切相关的法律法规,提供法律咨询,集中办理农民工法律援助案件。

安徽省司法厅还联合安徽省残疾人联合会开展“法援惠民生·关爱残疾人”活动,针对残疾人开展现场咨询、送法上门、以案释法、维权专项服务等形式多样的活动,扩大法律援助服务残疾人的影响力。

## 贵州道真:“调解+”破解信访难题

近年来,贵州省道真自治县认真学习“枫桥经验”,成立262个自管委,构建自治、法治、德治有机融合社会治理新模式,实现了社会矛盾有效预防和及时化解。

“大家都是邻居,今天面对面坐下来,把事情说开,大家你让一步我退一点,这个事就过去了。”道真隆兴镇三龙村两位村民因土地界限问题打了多年的“嘴官司”,村自管委成员经实地走访后,召集左邻右舍集体评议、开导劝解,最终两家握手言和。

近年来,道真自治县广泛调动和整合法律服务、心理服务等资源,采取“调解+”措施,开辟诉前调解的渠道,让当事双方在调解室解开心结。

2020年来,全县各地自管委共组织调解各类矛盾纠纷733件,开展诉前调解151场次,累计为群众节省诉讼费用20余万元。

(《中国青年报》韩克超 冷红莲)

## 江宁汤山法庭成为南京首批核心价值观教育实践基地

近日,江苏省南京市江宁区人民法院汤山人民法庭教育实践基地正式开馆。南京市委常委、宣传部部长陈勇,南京市中级人民法院党组书记、院长孙道林为基地揭牌。

据了解,为进一步用好用活

全市爱国主义教育基地资源,南京市委宣传部、南京市文明办在全市组织开展南京社会主义核心价值观教育实践基地评选活动。参评的单位须具备“五个有”(有载体、有展示、有活动、有典型、有成效)的申报标准,通过自主申

报、专家评议等程序,最终确定入选名单。首批公布的南京社会主义核心价值观教育实践基地共有15家,其中汤山法庭位列其中。这也是全市政法系统中唯一的一家教育实践基地。

占地约300平方米的汤山

法庭教育实践展示馆,以社会主义核心价值观的24字为珠串,以汤山法庭的司法实践为鲜活素材,从国家的德、社会的德、个人的德三层“德”入手,将国家、社会、公民三个层面的社会主义核心价值观与汤山法庭的工作

相融合,细化为六大板块内容。展示馆内设置法治剧场、法律竞赛、案例演说等内容,并以高科技手段和丰富多彩的互动形式增强趣味性。

(《人民法院报》赵兴武 隋文婷)

## 一位环卫工人的初心和使命

### ——记第六届兰州市道德模范包彦璋

黝黑的皮肤,微微驼背的身材,脸上总是挂着和蔼可亲的笑容,这是包彦璋给人的第一印象。老实憨厚的他,面对记者的采访,还是有些许紧张。当笔者问起2019年8月25日,从污水井内快速救出小男孩的事情时,包彦璋摇头回答道:“这都是举手之劳的小事,真的没什么的。”

### 常做助人的好邻居

包彦璋出生在定西岷县,以务农为生。他文化程度不高,言语不多,但心地善良,乐于助人。他是村民们口中的热心好邻居,谁家有困难,他都尽自己所能去帮忙,谁家里有点小矛盾,他也会积极调解,一一排解。他常对家人说:“都是一个村的,和和气气的

一起生活才叫好。”

因为生活在小山村,前几年,交通不便,村里有人要去县城,包彦璋都会尽自己所能接送村民。村里有位80岁的老人,老伴去世多年了,子女为各自的家庭和工作忙碌奔波,一周才回来一次。老人视力不好,生活成了大问题。包彦璋经常过来陪老人聊聊天,帮忙买菜、修理小电器等。只要有困难,包彦璋总是责无旁贷地尽力帮忙。

一个冬日,包彦璋前往距离村庄不远的小镇购买用品,回来的时候,天下起了大雪,村庄的一条小路塌方了,行人、车辆难以通行。包彦璋看到被石头以及泥土挡住的村民,二话不说,放下手中的东西,挤到人群中,用手搬石头,清扫完泥土后,才回了家。

2019年3月,包彦璋和妻子来到兰州,在雁滩环卫市政所三站上班。每个清晨,包彦璋早早地起床,穿上橙色的工作服,开着垃圾清运车,穿梭在雁滩的各

个小巷,清运垃圾,踏实做好自己的工作。“疫情之下,垃圾更要日产日清。”包彦璋告诉笔者,“做好本职工作就是为疫情防控工作贡献,苦点累点没关系,只有把环境卫生搞好了,才能减少细菌的滋生,把好‘清洁关’,阻止疫情蔓延。”

### 仅用1分12秒,救出不慎坠入污水井的小男孩

2019年8月25日,在大润发交通枢纽站,包彦璋倒完垃圾,突然听到哭声,跑过去后看到一位女士在污水井旁边大哭。“我刚开始以为是手机掉下去了,询问才知道原来是小孩子不慎坠入污水井。污水井里都是浑浊的刺鼻臭水,什么都看不到。”包彦璋对笔者说,“一听到是孩子坠井,我根本来不及多想,连忙用双手、双脚撑着井壁进入污水井内。”

因为污水井内光线昏暗,起

初,包彦璋只隐隐约约看见一只儿童鞋漂在水面上。包彦璋双脚踩实后,井内的污水已漫到他的胸部。就在此时,包彦璋在污水中的双腿感觉到有什么在动,同时发现一双正在不断挣扎的小手露出了水面。包彦璋连忙将手伸入污水中,将溺水的男孩一把从污水中“提”了出来。在众人的协助下,包彦璋将男孩送出污水井。他爬出来后和一位爱心人士把污水井盖住,就和同事一起悄悄地离开了现场。

事后,有媒体通过监控视频看到,男孩被从污水井内救出,仅用了1分12秒。

### 用勤劳实干诠释环卫工人的初心与使命

每天在环卫战线辛劳,至少收集清运15车城市垃圾。普通的环卫工人包彦璋认为,“坚持干好自己的工作,为集体挣得荣誉”才

是他的“初心”。包彦璋自工作以来,每天早出晚归,踏实做好自己工作职责里的点滴小事,是包彦璋对自己的基本要求。

“我们的工作很光荣,能为广大市民创造干净舒适的环境,这和战士们保家卫国的本质上是一样的,是在用另一种形式为人民服务。”包彦璋说,“我的爷爷、父亲和弟弟都是军人,我是一名军属,作为环卫事业中的一员,更要做好本职工作,为广大市民服务好,为自己的孩子做好榜样。”

从小山村来到美丽的兰州,对于48岁的包彦璋来说,是一个全新的开始,他想通过双眼凝望这所美丽的城市的一草一木,更想通过双手让这座城市的环境变得越来越美。

如今,包彦璋依旧每天开着清运车奔波在雁滩的大街小巷,他告诉笔者:“环卫的工作对自己而言很称心。称心便会感到幸福,我很珍惜身上的橙色制服。”

(《兰州日报》程珊珊)

## 身边的美德善行

