

上海坚持和发展新时代“枫桥经验” 下足绣花功夫 创新社会治理

■ 巨云鹏

习近平总书记指出:“做好城市工作,首先要认识、尊重、顺应城市发展规律,端正城市发展指导思想”“走出一条符合超大城市特点和规律的社会治理新路子,是关系上海发展的大问题”。

上海是一座拥有2500万常住人口超大城市,对外开放程度高,经济活动活跃,城区人口密度大,利益诉求多元,基层矛盾纠纷多样。

立足超大城市特点,上海近年来坚持和发展新时代“枫桥经验”,在国际化、法治化、精细化、智能化上下绣花功夫,着力完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解机制,努力把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

以精细治理解决群众实际困难

上海人口老龄化程度高,加装住宅电梯成为不少老人的迫切愿望。2020年起,上海市委和市政府推进民心工程,3年累计完成电梯加装4000多台。但在推进过程中,楼上楼下居民不同诉求引发了一些新的矛盾纠纷。

“关键是把群众工作做深做细。”上海市委政法委副书记丁伯婕说,坚持和发展新时代“枫桥经验”,必须紧紧扭住做好群众工作这条主线,从法理上把复杂的权属关系讲清楚,从情理上把人心账算清楚,群众听懂了、算明白了,就没有解不开的结。

虹口区水电小区建于20世纪80年代,2021年启动加装电梯之后出现过一些矛盾纠纷,加梯工程一度遇阻。

前期征求意见时,按照民法典等法律法规规定,同意的业主占比达到法定

比例就能开工。“即便达标,施工阶段也会出现矛盾。”水电居民区党总支书记仇相琴说,“加装电梯时,常有居民因纠纷报警。”

2022年3月,虹口区印发全面推动矛盾纠纷排查化解运行机制的相关意见,探索派出所、司法所、律师事务所“三所联动”,公安干警、人民调解员、律师“拧成一股绳”。

“加装电梯程序合法合规,不得阻碍施工队进场,哪怕到法院,也不会得到支持。”从2022年开始,再接到水电小区因加装电梯产生的矛盾纠纷警情,民警、人民调解员、律师与居民就一起见面。听完释法说理,不少居民不再一味反对,而是提出诉求。

影响隐私?安装磨砂玻璃窥窥。害怕噪声?安装双层玻璃隔音。行动不便?电梯公司免费修建无障碍通道……“针对居民合理诉求,我们一一协调解决。”仇相琴说。在“三所联动”机制下,电梯公司、业委会、居民自治小组也参与其中,组成“加梯专班”,走访有意见的居民600余户,收集汇总每栋楼的电梯加装难点,制定“一梯一方案”,全力解决居民诉求。

如今,水电小区29号楼栋的居民全部完成意见征询。所有电梯加装后,将惠及居民1800余人。

精细化治理,对跨地区、跨部门、跨行业的矛盾问题来说,就是要坚持源头治理,系统施治、握指成拳、共同破解,让矛盾纠纷在初始阶段以最小成本得以化解。

为推动各类纠纷一口受理、集中办理,普陀区将矛盾化解的资源 and 力量向基层一线下沉。全区10个街镇建立解纷中心,将矛盾纠纷细分为4类进行

“分级诊疗”。

普陀区街镇自2022年建立解纷中心以来,共受理矛盾纠纷2.1万余件,调解成功率达99.1%。

以规则意识引导外籍居民融入社会生活

金丰国际社区位于虹桥商务区,隶属闵行区华漕镇,内有11个涉外小区、4所国际学校,常住外籍人口1.45万人,涉及76个国家和地区,占社区常住人口的51.4%。

“广场舞声音太大,影响我们休息。”今年7月,因为广场舞噪声,金丰国际社区万科红郡小区的中外居民投诉不断。

“居民们有安静休息的权利,也有跳舞的权利,在调解矛盾过程中,我们要找到平衡点。”万科红郡小区所属居民区党总支书记宋叶萍说,针对居民投诉,通过征求意见,大家一致认为,“平衡点在于创设各方都认同的规则。”

很快,广场周边竖起了3个分贝仪,居民约定:跳舞乐曲最大音量不超过70分贝。于是,这一边可以继续跳舞,另一边也能相对安静。

这是华漕镇针对居民规则意识、维权意识强的特点,培育社区生活规则的创新实践之一。为了让社区各方主体有立规矩、定边界的平台,以规则减少摩擦,华漕镇还培育成立了包含国际学校、涉外企业等67家成员单位的金丰国际社区发展促进会。

“居委会之外,促进会就是方便外籍居民表达意见、咨询政策的平台。”金丰国际社区发展促进会秘书长孟璐介绍,比如垃圾分类,国外和上海的分类

标准、方式等有所不同,了解到外籍居民的困惑后,通过和相关部门沟通,向外籍居民有针对性地普及我国的法律法规和分类方法,避免了由此引发的矛盾纠纷。

作为国际化大都市,在上海工作、学习、生活的外籍人士多,投资兴业的外国企业多。“及时有效化解外籍人士之间、外籍人士与中国居民之间的矛盾纠纷,是国际化大都市坚持和发展新时代‘枫桥经验’必须答好的一道题。”丁伯婕说。

上海迪士尼乐园所在的上海国际旅游度假区,开放运营7年来累计接待国内外游客逾1.13亿人次。上海市公安局浦东分局国际旅游度假区公安处治安大队大队长张志群说,迪士尼乐园受关注度高,一个小争吵就可能在社交媒体上引发热议,“对可能发生的矛盾纠纷隐患,要尽早发现、及时处理。”

2020年,上海国际旅游度假区公安处将“小巡警务站”建到迪士尼乐园内,创新“移动调解”机制,每日派驻民警、调解员等加强园内值守,实现“纠纷在哪里、调解前置就到哪里”。今年以来,这里已成功调处各类矛盾纠纷1194起,有效调解率达99%。

以智能手段统一解纷入口方便群众

“解纷‘一件事’,为您化解纠纷的‘掌上超市’。”在上海“一网通办”平台上,搜索“解纷”,根据纠纷类型选择相应模块,就能在平台智能指引下填写信息、选择解纷机构……线上申请用时不到5分钟,还可在平台随时查看“办件进度”。

2022年12月,“解纷‘一件事’”上线“一网通办”各平台,首批对接了6700多家解纷机构,提供包括婚姻家庭、邻里、劳动争议等430多类解纷服务。“不同领域的矛盾纠纷化解有不同的专业需求,涉及十几个部门、近万家解纷机构,当事人可能并不了解。”上海市司法局人民参与和促进法治处副处长彭森说,若人口不统一,导致群众申请不方便,不利于矛盾纠纷的及时化解。

今年3月,黄浦区医患纠纷人民调解委员会收到平台发来的一件解纷申请。当事人小许在某医疗机构做了双眼皮修复手术,但术后效果不理想,几次沟通不顺后,他在手机上提交了解纷申请。

“收到申请,我立刻和当事人联系,赶到涉事医院。”人民调解员冯建英在医疗调解领域经验丰富,组织双方面对面,从医学和法律两个角度释法说理,引导小许理性提出诉求,告知医院需正视自身责任。几轮调解下来,双方签订了调解协议书,纠纷在申请当天就成功化解。

“创设解纷‘一件事’平台,通过智慧赋能,实现智能匹配和责任落实,纠纷化解做到‘全覆盖、全统筹、全留痕、全监管’。”上海市司法局党委委员、二级巡视员张祚说。今年1至8月,平台共接到市民群众解纷申请近1.7万件,受理纠纷约1.4万件,成功化解率达95%。

“坚持和发展新时代‘枫桥经验’,需要更多接地气、有特色、真管用的基层实践。”丁伯婕说,上海鼓励各区因地制宜创新探索,最大程度将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态,“希望通过更多的基层实践,努力走出一条符合超大城市特点和规律的社会治理新路子”。(据《人民日报》)

农村“银发族”有了更大“朋友圈”

■ 熊家林

最近,80多岁的村民李柏英比往常更忙些。在江西省赣州市兴国县高兴镇老圩村居家养老服务中心广场,李柏英招呼着和她年龄相近的银发好友们,讨论起重阳节的活动。

李柏英说,以前老人除了忙点农活,没啥社交活动。这几年,村里成立了“乐龄互助社”,老年人的“朋友圈”扩大了,身边多了许多谈天说地的朋友。

近年来,兴国县不断增强农村基本养老服务供给,按照“政府支持、社会参与、自主管理、互助服务”的思路,选取老年人相对集中的自然村成立“乐龄互助社”,定期组织健康讲座、棋类比赛、老人生日会等文娱活动。积极探索党建引领、专业照护、乐龄互助、邻里互助、农村互助养老服务模式,有效提升互助养老改革质效。截至目前,全县建成“乐龄互助社”252个,覆盖了80%的农村老人。

“乐龄互助社”不仅为农村老人提供了场地,也把更细致精准的养老服务带进村民家门。

兴国县埠头乡垅上村77岁的村民钟甘秀因身体原因,每个周一、周四上午都要赶往县医院做护理,往往返回家

中已是午后,但总有一份热气腾腾的午饭在等着她。

垅上村“乐龄互助社”活动大厅旁的厨房消毒柜、双开门冰箱、菜品留样柜以及锅碗瓢盆等厨房用具一应俱全。工作人员刘昆凤和搭档熊慧芳,一人负责做饭,另一人负责招呼老人。

“今天的菜是粉蒸肉、香干炒肉,您吃完饭后半小时记得吃药。”每逢钟甘秀需要出门时,熊慧芳都会备好午饭,钟甘秀一回来就能吃上热乎饭菜。

对居住偏远的失能、半失能重点服务对象,兴国县按照“一人一策”办法,委托有爱心、有照护能力的邻居作为邻里照护养老员,为服务对象提供助餐、生活照料、代买代办和精神慰藉等关爱服务,确保老人难有所帮、急有所助、病有所救、孤有所陪。

“乐龄互助社”如何实现规范长效运营?兴国县建立组织保障、政策保障、资金保障机制,通过“县级补助一点、乡村自筹一点、群众自付一点、爱心人士捐赠一点”的办法筹集资金,如今全县共投入资金1238万元,252支助老互助队伍为老人提供多元化、精细化的爱老助老服务。

兴国县民政局负责人表示,将继续聚焦银发群体养老需求,围绕老有所依、老有所养、老有所乐目标,深化农村互助养老改革,着力增强互助养老动力、优化服务供给水平、提升互助服务质效,让老年人感受到亲情般的关怀和温暖。(据《新华每日电讯》)

基层探索 ICENGTANSUO

■ 张雨点

连日来,受强冷空气影响,我国多地迎来大范围寒潮天气,局部地区甚至出现了大雪或暴雪,各地民政部门相继启动了“寒冬送温暖”专项救助行动(以下简称专项救助行动),通过加强部门协调联动、加大街面巡查力度、完善应急预案等政策措施,确保流浪乞讨以及务工不着、寻亲不遇等临时遇困人员得到及时有效救助,安全温暖过冬。

记者连线多地救助管理站工作人员,记录下他们有速度有温度开展救助工作的温暖时刻。

加大巡查力度 早发现快救助

“太感谢你们了!你们送来的棉大衣和厚被褥,还有这些水和食物,不仅让我身体热乎了,心里也更温暖了。”看着救助站工作人员送来的御寒暖冬物资,内蒙古自治区兴安盟突泉县的拾荒老人王大爷很是感动。

连日来,兴安盟地区大范围降温降雪,气温降至零下13摄氏度。兴安盟各级救助机构启动应急预案,加大街面巡

查和主动救助力度,在车站广场、桥梁涵洞、繁华商业街、背街小巷、废弃房屋等流浪乞讨人员可能留宿的区域反复排查。

王大爷就是突泉县救助站工作人员在巡查过程中发现的。工作人员耐心劝导王大爷前往救助站避寒,但王大爷并不愿意进站接受救助。看到王大爷将拾来的东西堆放整齐,废弃房屋也收拾得井井有条,工作人员便将准备好的大衣、棉被、方便面、饼干以及一些常用药品留给了王大爷,并留下了联系方式,叮嘱王大爷随时可以向救助站求助。

“早在10月15日,我们就启动了专项救助行动,联合兴安盟救助站、乌兰浩特市民政局、科尔沁右翼前旗民政局,组建巡查小组开展街面巡查工作,增加棉大衣、棉被、帽子、口罩等500余套防寒、防护物资储备,备足方便面、饼干等应急食品和常用药品,确保寒冬救助工作期间的物资需求。”兴安盟民政局四级调研员王淑梅表示。

截至目前,兴安盟共出动工作人员450人次,救助车辆210台次,巡查了120个流浪乞讨人员易出现的点位,救助49人次。

耐心劝解化心结 温情救助暖人心

“小乖,天气这么冷,阿姨给你准备了些面条,吃了暖暖身子。”

“阿姨,我爸妈离婚了,好久没人叫过我小乖了……”在山东省烟台市社会救助综合服务中心里,小志(化名)一边吃着热乎乎的面,一边哽咽着说道。

11月17日,烟台迎来了第一波寒潮。在雨夹雪的恶劣天气中,15岁的小志由派出所民警护送到烟台市社会救助综合服务中心。

“刚到中心的时候,小志对我们很排斥,询问他任何情况都摇头,也不让我们碰他的手机。”中心工作人员颜丙侠介绍,看到孩子穿着单薄、行为拘谨,值班人员初步断定孩子应该是和家里闹了别扭,偷偷跑出来的,于是赶紧找来一件冲锋衣让孩子穿上,然后慢慢沟通。没多久,小志便同意接受救助。

值班人员了解到,小志是河南人,父母8年前离异,先随奶奶生活了两年,奶奶去世后由大伯照顾。初中毕业后,大伯先后让小志学习汽修、理发等技术。小志不理解大伯的用心,争吵后外出务工,但因不满16周岁,找工作屡屡被拒,流落街头。

“阿姨,我就想出来挣钱,回去给老爹(大伯)买好东西,让他知道我孝顺他……”了解到小志的想法,值班人员肯定了小志是一名孝顺、懂事的好少年,同时也开导小志理解大伯的关心方式,鼓励他要通过学习让自己变强大。“值班人员的心理疏导逐渐打开了小志的心结。他主动给大伯打去电话,感谢大伯多年来的付出。目前,小志已被护送返乡。”颜丙侠说。

近年来,烟台市社会救助综合服务中心结合专项救助行动,通过完善的基础设施、先进的智能平台、丰富的救助经验、专业的社工服务,让救助保护工作不仅有速度,更有温度。

协同合作 做好回家团聚“中转站”

11月19日17时30分,陕西省渭南市临渭分局东风街派出所民警接到附近群众陈某的报警电话称,在解放路与三马路十字路口,一位老人在寒风中徘徊了半个多小时,像是迷路了。民警赶到现场,询问老人姓名、家人、住址及电话号码未果后,便将她护送到渭南市救助管理站。

救助管理站工作人员王西军介绍,老人到站后,工作人员发现她基本无表述能

力,只会不停地打着手势,并伴着啾啾的语音。但从啾啾语句中,能听出她是当地人。为了尽快帮老人找到家人,工作人员立即启动紧急寻亲预案,开展人脸识别比对,仅用了40分钟便确认了老人是住在解放街道解放路印机厂南院的吴某。

在大家齐心协力的帮助下,吴老太最终与儿子郭某团聚。在接到母亲的那一刻,郭某激动地向工作人员鞠躬道谢。“母亲走失后,我们全家人一直在附近寻找,没想到是救助管理站的工作人员救了她们!”郭某说。

近日,渭南市救助管理站向广大市民发放《致市民朋友的一封信》,正式开启为期4个多月的专项救助行动。开展专项救助行动以来,渭南市救助管理站主动加强与公安机关、城市管理、环卫等部门的协调联动,在重点区域针对重点人群,开展地毯式站外摸排;广泛动员环卫工人、公交出租车司机、夜间保安人员等社会力量,做好主动发现报告、街面劝导和应急救助等工作。

截至目前,渭南市救助管理站共救助43人次,护送返乡18人,为12人提供返乡车票,有效保障了生活无着的流浪乞讨人员和临时遇困人员的基本生活和人身安全。

(据《中国社会报》)

公开视窗 ONGKAISHICHUANG

北京 举办第三届慈善文化创享会

本报消息 近日,在北京市委社会工委、市民政局指导下,首都公益慈善联合会和北京市慈善协会联合主办以“携手参与慈善 共创美好生活”为主题的第三届北京慈善文化创享会。

本届创享会包括展览展示、慈善发展论坛、签约发布、表彰奖励四大板块。展览展示板块以北京市慈善协会成立30年为轴,展现首都慈善事业的发展历程,展出2023年公益创投大赛优秀项目,展示慈善组织参与解决民生问题的思路、方案和创新做法。慈善发展论坛板块全面总结北京市慈善协会成立30年来,围绕中心、服务大局,紧跟时代步伐,不断实现自我革新、自我重塑的发展历程。为积极推进京津冀慈善事业协同发展,会上发布了《京津冀慈善事业协同发展合作框架协议》,明确提出建立京津冀三地联席会议协商机制、加快构建以自然灾害应急救援联动机制为重点的民间快速救援体系、共同搭建慈善信息化平台等任务。

江西 发布《困境儿童监护风险干预指南》

本报消息 为了向困境儿童及其家庭提供精准化、个性化的帮扶,江西省近日发布地方标准《困境儿童监护风险干预指南》。干预指南由省政府厅、省未成年人保护中心等联合制定,2024年5月1日起施行。

干预指南从工作保障、服务原则、服务对象与服务流程、监护风险干预响应等方面,厘清了困境儿童监护风险干预工作的各个环节。干预指南将困境儿童界定为由儿童自身、家庭和外界等原因陷入困境,需要给予帮助或保障的儿童;将依法具有未成年人保护职责的政府部门、乡镇人民政府(街道办事处)、村(居)民委员会等明确为干预主体;将监护风险干预的流程分为核查、监护状况评估、监护风险干预响应、监护风险干预服务制定等,并要求将督导贯穿于各个环节;将监护风险干预服务内容明确划分为监护保障与干预、生活保障与帮扶、医疗保障与帮扶等8个方面39项指标;明确了干预分级响应机制,将监护风险干预响应应分为紧急介入、高风险、中风险和低风险四个等级,并按风险等级分级施策。

广东 部署推进基本养老服务体系建设

本报消息 广东省委办公厅、省政府办公厅近期印发了《关于推进基本养老服务体系建设的实施意见》,发布了《广东省基本养老服务清单》,部署推进基本养老服务体系建设。在近日召开的广东省推进基本养老服务体系建设新闻发布会上,省民政厅相关负责人介绍了实施意见和清单的主要内容、特色亮点。

广东省民政厅相关负责人表示,实施意见结合广东实际,从对象内容、有效供给、供给渠道、保障机制、质量监管、组织保障6个方面搭建起基本养老服务体系制度框架,提出2025年基本建成基本养老服务体系。同时,发布了内容更加全面的基本养老服务清单,将国家清单的16条内容细化拓展到29条,面向不同类型老年人提供物质帮助、照护服务、关爱服务、社会优待4大类29个服务项目。全省各地也要制定并发布本地区基本养老服务实施方案及清单,且覆盖范围和实现程度不得低于省级要求。

安徽 部署民政系统安全生产暨流浪乞讨人员救助工作

本报消息 安徽省民政厅日前召开全省民政系统安全生产暨流浪乞讨人员今冬明春专项救助工作部署会,对民政服务机构安全管理、流浪乞讨人员今冬明春专项救助等民政系统安全运行工作进行系统部署。

会议要求,全省各级民政部门要加强组织领导,领导班子成员要深入辖区民政服务机构开展督导,压紧压实民政服务机构第一责任人责任和机构主体责任。要严格执行领导到岗带班、关键岗位24小时专人值班、领导外出报备、重大事项报告等各项值班值守制度;要加强信息搜集掌控,坚决杜绝瞒报、虚报、迟报等现象发生;要进一步细化应急处置预案,组织应急演练,及时修订完善预案;要不折不扣落实重大隐患排查制度,定期开展隐患排查“回头看”,推动现行的消防管理、食品安全等各类规章制度落到实处。