

以高质量法治护航高质量发展（白河篇）

白河县把综治中心打造成为回应群众诉求的“第一窗口”——

以机制创新激活治理末梢

通讯员 刘醇兵 纪国

近年来，白河县立足秦巴山区县情实际，以综治中心规范化建设为抓手，以机制创新为驱动，探索推行“叫应帮解”（即“随时叫、即时应、全力帮、用心解”）工作法，把综治中心打造成为回应群众诉求的“第一窗口”，化解矛盾纠纷的“前沿阵地”，维护社会稳定的“坚固防线”，用法治温度与治理精度，破解基层治理难题，走出一条秦巴山区基层社会治理提质增效的特色之路。

“一站式”解纷平台构建基层治理共同体

去年5月，白河县城关镇居民赵女士因与某健身中心之间的退费问题，拨通了12345政务服务便民热线求助。几经周转，该工单转交至白河县综治中心，中心立即组织司法局、法院、经贸科技局、市场监管局成立联合调处组，安排工作人员及时与事件双方当事人取得联系，邀请双方到县综治中心调解室开展专项调解，推动双方达成一致，事情得到圆满解决。矛盾的成功调解，得益于白河县综治中心搭建的“一站式”纠纷调处化解平台。该中心创新推行“常驻+轮驻+随驻”进驻模式，县级中心聚合诉讼、检察、公安、司法、人社、信访、12345热线、“叫应帮解”专班等7家单位常驻，民政、住建等职能部门轮驻，群团组织、行业调委会、社会力量按需随驻，实现群众诉求“一窗式受理、全科式服务”。镇级则整合平安法治、司法、信访等单位常驻，派出所、法庭、市场监管所等单位动态入驻，根据事件涉及的相关部门动态调整联合调处组成员，形成矛盾纠纷联调、突出问题联治、服务管理联动的基层治理共同体，通过耐心释法析理，“背对背”做工作、“面对面”促和解，实时跟踪回访，切实做到“只进一扇门、最多跑一地”，全力维护群众合法权益。

去年以来，全县矛盾纠纷化解率保持在97%以上，办结涉法涉诉、历史遗留信访事项73个，刑事、治安案件及信访总量实现

“三下降”，平安建设满意度稳步提升，社会治理效能显著增强。

“叫应帮解”按下基层治理快进键

“闫家社区卢某与田某因为共用的桥梁及路面通行问题存在矛盾，村上尝试调解但两人情绪激动，没有结果。”这是一起网格员上报的邻里纠纷事件，记录在双丰镇综治中心的“叫应帮解”社情民意台账上，后面写着“双方已握手言和”。原来，双丰镇综治中心接到调处需求后，立即指派调解员并联合社区干部、网格员组成调解小组，第一时间赶赴现场开展调解。遵循“法理相融、邻里和睦”的原则，调解员依据《中华人民共和国民法典》明确权利义务，再从邻里互助、乡风民俗角度引导双方互谅互让，将矛盾及时化解在基层，避免了民事纠纷转化为刑事案件。细翻台账，上面记录着群众诉求与各类矛盾纠纷，既有来自12345热线、网络平台、网络微信群的社情民意，也有网格员、干部、村“两委”收集的民声诉求，按照“受理—交办—办理—反馈—销号”全链条闭环流程办理，做到“事事有人管、件件有落实、结果有反馈”。聚焦群众反映的急难愁盼问题，白河县以综治中心为平台，建立了“叫应帮解”工作机制，构建起“渠道全畅通、诉求快响应、办理有力度、结果能暖心”的基层治理工作闭环。通过线上线下全方位收集民情，打造高效闭环响应处置机制和多元协同帮扶服务体系，标本兼治化解矛盾纠纷，把群众诉求放在首位，帮到群众心坎上。去年以来，全县“叫应帮解”机制收集办理民情信息9600余件，办结率达98.5%。

全域联动筑牢和谐稳定平安防线

走进中厂镇综治中心服务大厅，群众接待厅宽敞整洁，中厂派出所、中厂法庭、平安法治办等单位早已常态化入驻，接待厅旁边

是矛盾调解室，墙上张贴着醒目的标语和各种管理规章制度。

“阵地是治理的根基，在高标准推进综治中心规范化建设时，我们将‘五情’信息联动处置实施办法、网格化管理示意图、‘叫应帮解’社会治理工作流程图以及中心工作职责等上墙公开，督促工作推进过程按照要求落实，发挥综治中心的实战效能。”中厂镇综治中心主任叶应刚说。

依据实际情况，白河县对镇级综治中心进行分类施策、迁建扩建，县级中心则扩容提质，强化专业力量，实现场所、人员、标识、制度、台账“五统一”，以规范化建设打造化解矛盾纠纷的主阵地。强化情报预警，打破部门信息壁垒，深度研判“社情、警情、诉情、访情、舆情”，实现风险早发现、早预警、早处置。机制运行以来，通过联席会议研判重大风险18项，制发预警提示函35份，有效预防多起潜在风险。

该县优化网格服务，将全县优化调整为1249个基础网格，配强1259名专兼职网格员，明确“巡查、采集、宣传、调解、服务、监督”六项职责，让网格员成为基层治理的“前哨探头”“服务先锋”。去年以来，上报各类信息6000余条，源头化解矛盾纠纷1000余起，协助处置突发事件11起，实现了“小事不出村、大事不出镇”。

除此之外，白河县还建立了“事前提醒、事中督办、事后问责”的全过程监督机制，由县综治中心牵头，定期对入驻单位和下级中心办理群众诉求、化解矛盾纠纷的情况进行跟踪问效，对办理不力、进展缓慢的及时下发提醒函、督办单；对推诿扯皮、失职失责造成不良影响的，依规依纪依法向纪检监察部门移送线索，严肃追问责责，倒逼责任落实。

法治为纲，平安为基。白河县将持续深耕“叫应帮解”工作机制，打通服务群众“最后一米”，不断推进基层治理体系和治理能力现代化，以更高标准、更实举措、更优服务，为建设更高水平的平安白河、法治白河注入源源不断的治理动能。



白河县冷水镇洞子社区“两委”干部组织召开平安法治宣讲院落会。

（资料图片 周紫薇 摄）

白河县以“专业力量+专班服务”赋能法律维权——

让外出创业务工者安“薪”无忧

通讯员 丁衍明

近年来，白河县探索推行外出创业和务工人员法律维权“专业力量+专班服务”工作法，引导群众依法维权，走出了一条矛盾纠纷多元预防化解的新路子。

作为劳务输出大县，白河县三分之一的人口常年在外创业或务工，一旦遇到劳资纠纷、工伤事故等问题，维权难度较大。为此，该县制定了《关于切实发挥法律服务作用推动矛盾纠纷预防化解法治化的实施意见》《白河县外出创业和务工人员（“三跨三分离”）法律维权服务工作办法》，成立外出创业和务工人员法律维权服务专班，发挥法律服务专业优势，依法化解矛盾纠纷，维护群众合法权益。

家住白河县冷水镇的王某在山西承包项目，可是完工后却迟迟拿不到工程款和工人工资。正当他一筹莫展时，有个老乡告诉他，县里有专门的维权机构，可以申请予以帮助。于是，王某拨通了镇公共法律服务工作站的电话，说明了自己的情况。几天后，王某就得到了回复：县上正在组织协调，会尽快派人过去。之后，由白河县重大矛盾纠纷调解中心主任、冷水司法所所长组成的法律维权服务专班远赴山西开展

工作。调查、取证、释法、析理……最终，帮助白河农民工讨回欠薪80万元，并指导帮助4家企业依法主张权利，就解决拖欠工程款等问题依法提起诉讼。

为聚合专业力量、做好专班服务，该县大力推进县、镇、村（社区）三级公共法律服务体系建设，积极拓宽基层法律服务和人民调解工作领域，为群众提供“一站式”法律服务。在专业力量方面，该县统筹基层综治、公共法律服务和人民调解资源，整合律师、法律顾问、公证员、基层法律服务工作者、人民调解员等法律服务力量，实行“专班吹哨、人员报到”。在专班服务方面，对于外出创业和务工人员涉劳资纠纷、工伤事故等矛盾纠纷以及由此引发的涉法涉诉信访矛盾，经研判若确实存在较严重的群众利益受损、有可能造成不稳定因素的事项，因案制宜，“一对一”组建法律维权服务工作组，确定解决路径，分类对症下药处置。

近年来，法律维权服务专班赴白河籍群众务工地开展维权服务300余人次，成功化解涉及工伤（亡）、拖欠农民工工资、人身损害赔偿等一批重大矛盾纠纷，帮助群众挽回损失3000余万元。

白河县人民检察院以“叫应帮解”机制赋能基层社会治理提质增效——

“三下沉”赢得“两提升”

通讯员 邹永丽

白河县某村发生一起邻里之间的故意伤害案件。犯罪嫌疑人与被害人因农田用水问题发生争执，进而引发肢体冲突，致被害人受伤。案件移送审查起诉后，白河县人民检察院并未机械审查，而是依托“叫应帮解”工作机制，迅速“叫应”镇综治中心、司法所、派出所及村组干部，组建联合调解专班。针对犯罪嫌疑人赔偿能力不足、被害人家庭因案陷入困境的实际，检察机关及时启动司法救助程序；针对双方积怨较深的情况，检察官多次上门耐心疏导、释法说理，消除对立情绪。最终，在多方共同努力下，双方握手言和，既实现了案结事了，也修复了邻里关系。

这一案件的办理，正是白河县检察院运用“叫应帮解”机制将矛盾化解在基层的生动缩影。在此基础上，该院结合检察履

职实际，创新推出“三下沉、两提升”工作法，即通过推动接待窗口、法律监督、检察服务“三下沉”，实现基层社会治理效能和群众满意度“双提升”。机制运行以来，已成功分析研判各类线索72条，办理公益诉讼案件50件，制发社会治理检察建议9件，开展司法救助93起，累计为群众解决急难愁盼事项25件。

接待窗口下沉，打通“一站式”解纷渠道。该院将12309检察服务中心入驻县综治中心，与综治、信访等部门无缝衔接，形成“综治受理、检察分办、闭环管理”的高效模式。同时，打通检察专网与县、镇两级综治视联网，检察官可“云端入驻”开展风险排查、矛盾调解，让数据多跑路、群众少跑腿，从源头上拓宽群众寻求法律帮助的渠道。

法律监督下沉，筑牢司法公正“前沿防线”。该院将监督力量延伸至派出所、法庭、司法所等基层单元。通过检察建议、纠正违法通知书等方式，对立案侦查、审判执行、社区矫正等环节进行“嵌入式”监督。

检察服务下沉，践行“叫应帮解”为民承诺。该院立足矛盾纠纷多元预防化解工作，依托村（社区）网格体系，实行“领导联镇、干警联村”，在全县设立15个检察网格。成立“党旗红”党员志愿服务、“检察蓝”法律宣传服务、“公益橙”公益诉讼守护环境“三色”服务小分队，践行“随时叫、即时应、全力帮、用心解”工作理念。向群众提供法律咨询82人次，开展志愿服务活动35场次，助力解决群众反映的“飞线充电”、道路安全等问题23件。

白河县人民法院将“一说两讲”机制融入基层社会治理——

找到矛盾纠纷“最优解”

通讯员 谢俊

“他家屋檐排水把我家墙都泡坏了，屋顶都要塌了！”白河县中厂镇范某和王某本是一墙之隔的邻居，却因房屋排水问题多次发生口角，多年的邻里情在一次次争吵中消磨殆尽。今年年初，范某一纸诉状将王某起诉至法院。面对这起棘手的情分，白河县人民法院没有简单地一判了之，而是启动“一说两讲”机制，即群众说事情、人大代表讲道理、法官讲法律。

调解现场设在两家房前。人大代表何忠明从邻里情入手：“俗话说远亲不如近邻，你们两家抬头不见低头见，为这点儿事闹上法庭，值得吗？”村干部也在一旁规劝：“以前你们大事小事互相帮忙的情分，都忘了吗？”承办法官姜曼则仔细勘察现场，逐

条讲解相邻排水相关的法律规定。说事、讲理、讲法，多轮疏导下来，范某主动开口：“其实我也不是非要告他，就是气不过。”王某也接话：“怪我考虑不周，我马上整改。”范某当场撤诉，两人握手言和。

“干了两个月，一分钱工资没拿到。”在卡子镇一家毛绒玩具厂，16名工人因工资被拖欠围堵厂门，企业负责人心急如焚：“订单回款未到账，我拿什么发工资？”事态紧急，白河县人民法院联合人大代表、司法所第一时间介入。

调解现场，人大代表方家田从企业经营难处入手，动之以情：“大伙互相体谅，企业好了大家才有活干。”工人代表柴某回应：“方代表德高望重，您开口了我们可以

缓缓，但也请企业体谅我们的难处。”承办法官马祥艳趁热打铁：“大家可以先与企业达成调解协议，后续由法庭来督促履行。”企业负责人当场表态：“工人的血汗钱不能欠，我今天先支付部分，余款等回款到账后马上发给大家！”16起劳务报酬纠纷得以成功化解，既解了工人“薪”愁，也稳了企业信心。

近年来，白河县人民法院将“一说两讲”机制融入基层社会治理，全县11个人大代表中心联络站实现法官工作室全覆盖，让群众在家门口就能享受到解纷服务。截至目前，“一说两讲”机制累计化解矛盾纠纷924件，法院新收案件多年来持续减少。

今年以来，白河公安聚焦群众期盼，推行主动服务民生、主动化解矛盾、主动攻坚案件、主动守护平安的“四主动”警务模式，向前一步解民忧、护稳定、保平安，用务实举措织密社会治安安全防线，为地方发展保驾护航。

“感谢你们上门来办证！”5月26日，民警上门为辖区2位行动不便的老人采集身份证照片后，其家人连连致谢。民生无小事。白河公安窗口民警聚焦群众需求，为老弱病残等特殊群体推出“上门办、预约办、加急办”服务。得知陈女士与钮先生因病无法外出后，城关派出所户籍民警立即携带照相设备上门服务。今年以来，全县户籍窗口累计上门办理户籍业务63件，协助解决医保、补贴等民生难题21个，真正把便民服务送到群众家门口。

5月18日，在白河县城关派出所联合调解室，向氏两兄弟终于放下多年积怨，握手言和。此前，两家因门前场院归属问题长期争执，经镇村、法庭多次调解未果，矛盾不断激化，甚至引发肢体冲突。城关派出所主动牵头，联合镇政府、村委会、法庭组建多元调解组，从亲情、道理、法律3个维度耐心疏导，促使双方摒弃前嫌。

矛盾化解，关键在主动、核心在靠前。白河公安建立“三排查四化解五加强”工作机制，主动介入、靠前调解，严防小纠纷拖成大矛盾、小问题演变为大案件。今年以来，共排查化解各类矛盾纠纷46起，化解率达98.6%，真正把矛盾化解在萌芽状态。

4月1日，铁塔公司工作人员薛某专门向构机派出所和刑侦大队赠送锦旗致谢。此前，东坡村两处铁塔基站蓄电池被盗，涉案价值1万余元，因夜间监控模糊，案件侦办一度受阻，白河公安刑侦大队与派出所同步联动，通过视频追踪、数据分析，快速锁定外县籍嫌疑人郑某、苏某，并连夜出击将二人抓获，追回被盗物品。

今年以来，白河公安紧盯“盗抢骗”等突出违法犯罪行为，变被动接警为主动研判攻坚，连续破获侵财、非法经营等各类案件20余起，抓获犯罪嫌疑人20余人，真正让平安有感可及。

白河公安以“金盾护苗”行动为抓手，创新法治教育润心、平安守护安心、环境净化舒心、困境帮扶暖心的“四心”工作法，筑牢未成年人守护屏障。6月中高考期间，全县公安机关提前谋划、主动护航，考前开展治安清查与交通疏导，考中全程值守、爱心护考，累计出动警力200余人次，设立“护考服务站”3个，排查整改安全隐患12处，为考生及家长提供便民服务20余次。

白河公安以『四主动』警务模式为地方发展保驾护航——
推动警务关口全面前移

通讯员 程涛