

矛盾纠纷化解“只进一扇门 最多跑一地”——海南区综治中心绘就平安建设新“枫”景纪实

本报记者 鲁吟 文/图



在海南区综治中心引导受理区,工作人员受理群众诉求。



在海南区综治中心家事纠纷化解中心,工作人员调解纠纷。

争创平安中国建设示范市

在海南区,有这样一个守护群众生活安宁、解决社会矛盾纠纷的“前沿阵地”——区综治中心。该中心自2021年6月投入运行以来,通过柔性调解、精准援助、高效仲裁、快速审判等方式化解矛盾纠纷7008件,化解率达97.21%。该中心的“一站式”纾解矛盾纠纷工作法荣获自治区新时代“枫桥经验”先进典型,海南区群众安全感满意度连续四年排名全市第一。

6月6日,记者走进海南区综治中心,探寻其高效运转、为民排忧解难的奥秘。

踏入中心,大厅里的环绕显示屏格外醒目,这里不仅是可视化指挥调度区域,更是海南区

“雪亮工程”的核心中枢。“雪亮工程”接入702路街路、卡口、公园等社会面监控,融合560路明厨亮灶、厂矿等企业等区属部门监控,还创新推出“智能喊话”非现场治理新模式。它如同一张细密的“安全网”,对社会治安重点区域和人群密集场所进行动态监测,实现了可视化指挥调度的全区域覆盖、全流程监管、系统化处置与闭环式问效。

工作人员将显示屏切换至明厨亮灶界面,各个饭店厨房内的实况即刻呈现在眼前,食材选用、厨师操作规范与否、厨房卫生状况等一目了然。据工作人员介绍,一旦发现违规行为,便会即时记录并进行实时管理。自2021年6月运行以来,海南区“雪亮工程”开展校园周边、明厨亮灶、公园游园等视频巡查达5076次,成功处置游商占道经营、机动车乱停乱靠等问题1300余个,有力推动了社会治安综合治理突出问题的及时有效解决。

精心养护 精细管理 海南区持续推进园林绿化工作

本报讯（记者鲁吟）为扮靓城市“颜值”,提升城市形象品位,今年以来,海南区秉持“精心养护、精细管理”理念,统筹协调各方力量,扎实推进园林绿化管护工作,提升城市道路、公园、绿地绿化景观面貌,着力打造绿色宜居城区。

行走在夏日的海南城区街道上,道路间绿色乔木错落有致,道路边大小公园被植被覆盖,阵阵“绿”意扑面而来。近期,海南区公用事业发展中心重点对巴彦乌素街两侧、区人民广场、海拉路两侧等绿地开展细致清除杂草和苗木整形修剪,保障树木通风透光,预防病虫害,同时确保路口视线良好;对恩格尔河、区人民公园人工湖、区体育公园人工湖展开全面清理打捞作业,清理水面漂浮的各类垃圾,并对水域岸边杂乱的芦苇进

行修整,有效改善水域周边的生态环境;检查绿化灌溉管网,及时排查并修复管道破损、堵塞等问题,确保灌溉系统正常运行。

截至目前,园林绿化工人已修剪乔木灌木绿篱12000余平方米,清除杂草32000平方米,清理枯死树木2826株,通过高标准、精细化整形修剪,优化绿化景观效果,让城区景观更优美。

今年,海南区公用事业发展中心引进推广园林绿化新技术、新工艺,成功应用根部浇施长效杀虫剂,减少病虫害对绿化植物的损害。该中心遵循“提早部署、预防为主、科学治理”的原则,根据不同的病虫害制定相应防治方案,以无人机、打药车喷施为主,人工打孔注药、树干刷药为辅,加强对辖区内的街路、绿地巡查,做到适时监测,

小区物业工作人员、业委会代表、楼栋长围坐在一起,听居民们倒苦水、提建议,还实地勘察,把问题一一记录下来,列入“实事清单”。为了解决这个难题,社区积极联系包联单位海南区红十字会,申请“博爱家园”项目,篮球场的改造就此拉开帷幕。

短短一周时间,原本“狂野”的篮球场完成了华丽“变身”。一圈坚固的围栏拔地而起,将篮球牢牢“圈”在场地上;新增的2个休闲座椅,成了居民们唠家常、看比赛的好去处;3盏太阳能路灯在夜幕降临时自动点亮,把场地照得亮堂堂;还有崭新的衣帽架,方便打球的居民存放衣物。

“这下可踏实了。”看着焕然一新的篮球场,

在引导受理区,3位居民正坐在工作台前,向中心工作人员诉说退休待遇方面遇到的难题。工作人员耐心细致地询问详情,深入分析问题症结,并为她们详细讲解解决方案。经过近一个小时的交流,3位居民带着满意的笑容离开。

海南区综治中心主任史瑞霞介绍道:“我们始终坚守矛盾纠纷‘只进一扇门、最多跑一地’的目标,优化资源配置,依照矛盾纠纷化解法治化‘路线图’,重新规划接待窗口。构建起‘引导受理区+多元化解区+指挥调度区’的工作格局,形成‘3+5+2’(3个功能区+5步闭环流程+2项智能保障)工作模式。全面规范群众诉求登记、受理、交办、督办、回访等全流程,搭建起矛盾纠纷预防化解和社会治安风险防控的‘一站式’平台。”

在多元化解区,不同场景的矛盾化解工作正同步开展。在家事纠纷化解中心,一位巴音陶亥镇居民诉说着房产纠纷,调解员与相关部门负责人围坐在一起,认真倾听纠纷经过后,便开始商议妥善的解决方案;在劳动仲裁庭,一起农牧民工工资支付纠纷正在进行速裁;在交通事故调解室,一起交通赔偿纠纷的调解工作也在有序推进……调解员王琴表示,这样高强度、高频次的调解场景在中心已是常态。

此前,王琴刚刚成功调解一起挖掘机租赁合同纠纷。当事双方因租金支付问题产生矛盾,甚至影响到正常工作与生活。在王琴耐心细致的调解下,双方最终达成分期支付租金的方案。调解申请人杜某满意地称赞道:“综治中心‘一站式’纾解矛盾纠纷方便快捷,切实维护了我的正当权益。”王琴说:“虽然这次纠纷调解完成了,但我仍会持续关注后续租金支付情况,力求让双方当事人都能满意。”

海南区综治中心整合多部门资源力量,吸纳社会治安纠纷、诉前纠纷、交通事故纠纷、物业纠纷、婚姻家庭纠纷5个行业性专业性调解组织,通过“常驻+轮驻+随驻”等方式,推动诉讼服务中心、检察服务中心、信访接待中心、公共法律服务中心等“多中心合一”,实行集中式办公、一体化调度,真正成为群众信赖的“矛盾终点站”。同时,中心充分运用交通事故、仲裁、商事纠纷等专业化调解场景,配套矛盾纠纷“码”上调小程序,实现“指尖纠纷”,构建起“分层过滤、靶向施治”的立体化调解体系。2024年以来,中心已累计排查化解各类纠纷2800余件,将矛盾纠纷排查在萌芽、预防在源头、化解在初始阶段。

史瑞霞告诉记者:“中心坚持和发展新时代‘枫桥经验’,积极与区人民法院对接,将合同、仲裁、交通事故等适宜调解案件分流至综治中心立案。通过‘专家齐坐诊’,实现‘群众跑一地’,探索出诉调对接、警调对接、访调对接等矛盾纠纷化解新模式。采取简单矛盾村(社区)即调即解,一般矛盾镇(街道)集中化解,复杂矛盾区级联动调解的方式,实现矛盾纠纷收集、甄别、分流、化解的全链条管理。”

海南区综治中心始终秉持“案结事了、事心双解”目标,针对调解协议履行难、纠纷反弹风险高等痛点,指派专人对纠纷处置情况进行跟踪问效。随时对群众反馈问题开展联合会诊,研究化解策略,推动集中攻坚,构建起“跟踪回访—评估反馈—联动督导”工作机制,推动矛盾纠纷从“程序性办结”向“实质性化解”转变。2024年,调解协议自动履行率同比上升30%,群众满意度达到100%。

适时防治,发现病虫害及时打药,将病虫害隐患控制在最低。

海南区还积极推进园林绿化节水工程。海南区公用事业发展中心科学配置苗木种类,适地适树,科学实施植物灌溉,根据不同植物的灌溉量,控制灌溉次数和每次灌溉用量,既保证植物的良好生长,还避免水资源的浪费。该中心陆续对老旧、损坏的滴灌材料进行更换维修,并安排专门负责维修的工作人员及时抢修出现“跑冒滴漏”情况的灌溉设施。

截至目前,海南城区面积为873万平方米,绿化覆盖面积356.96万平方米,绿化覆盖率达40.89%,绿地率达39.40%,人均公共绿地面积已达13.08平方米。

居民们脸上笑开了花。居民王利民每天傍晚都来这儿散步,再也不用像以前那样左顾右盼、提心吊胆;爱打球的小伙子们也更尽兴了,再也不用担心篮球“闹祸”。大家纷纷竖起大拇指,为这场贴心的改造点赞。

小小的围栏,承载着社区对居民满满的关怀。篮球场的“变身”,背后是社区党建引领、多方联动、居民自治的强大合力。新世纪社区就像一座温暖的桥梁,一头连着居民的需求,一头连着贴心的服务。未来,这里还会发生更多暖心故事,社区将继续倾听居民的每一个呼声,解决每一个烦恼,用一桩桩实事、一件件小事,把幸福和温暖,送到居民的心坎上。
 （丁宇婷）

让安全意识深入人心——海南区开展“安全生产月”宣传活动侧记

本报记者 鲁吟 文/图



6月16日,海南区“安全生产月”咨询日宣传活动中,工作人员向群众讲解安全小知识。

今年6月是第24个全国“安全生产月”,其主题为“人人讲安全、个个会应急——查找身边安全隐患”。

6月16日,海南区人民广场上人头攒动、气氛热烈,海南区安委会在这里组织开展“安全生产月”咨询日宣传活动。活动中,海南区安委会成员单位中的22个部门和2家重点企业布置了宣传台,悬挂条幅并设立展板。

工作人员通过政策解读、咨询问答、发放宣传手册等方式与群众互动交流,把安全知识送到群众身边。在消防宣传台前,消防员李权玺手拿干粉灭火器,向群众讲解其使用方法,演示初期火灾扑救和逃生基本常识等内容。同时回答群众提出的问题。李权玺对记者说:“现场群众十分踊跃,纷纷尝试使用消防器材,仔细阅读展板和宣传册的内容。”

在综合宣传台前,海南区应急管理局工作人员孙玉玲正在向群众宣传关于安全生产的方针政策 and 法律法规。她告诉记者:“我们主要通过发放宣传资料、展示安全产品、现场演示和咨询解答等形式,宣传应急管理和防灾减灾救灾常识,增强群众的安全意识和应急能力。同时我们鼓励公众参与查找身边安全隐患行动,积极举报安全隐患。”

正在燃气安全宣传台前询问的居民袁雪花对记者说:“我一早就来了,看了这些展板,懂得了不少安全知识。我虽然平时用燃气做饭,却不重视燃气安全问题,通过工作人员的宣讲,我心头也绷紧了燃气安全使用这根弦。”

这次“安全生产月”咨询日宣传活动,共

设立展板22块、悬挂条幅16条、发放宣传纪念品860余份、各类宣传资料4200余份,出动宣传人员130余人次,接待群众1150余人次。

“安全生产月”期间,各部门、各单位结合实际深入开展安全宣传“五进”活动,把安全知识普及到企业车间、田间地头、居民小区、校园课堂和居民家庭。

在企业,责任部门指导企业学习用好重大事故隐患判定标准,开展针对性的应急演练,鼓励企业开展隐患排查新技术、新设备、新系统的研发创新应用,推进人工智能在应急管理工作的应用和普及;在农村,责任部门结合村镇地理环境特点,加强农牧水务机械、农药兽药、沼气等的安全使用知识,开展重点领域安全知识科普;在社区,责任部门加强社区安全宣传阵地建设,将安全元素融入居民小区的各个角落,鼓励居民查找身边安全隐患,争做安全“吹哨人”;在学校,责任部门指导学校开展宿舍、实验室、食堂等重点场所安全隐患大起底活动,开展防溺水和防火灾等安全教育;在家庭,责任部门号召家庭成员开展居家安全自查,普及火灾逃生、用气用电等安全知识,使家庭成员能掌握自救互救技能,熟知避险逃生路线。

为持续深入推进“安全生产月”宣传活动,海南区还通过各个场所设置的电子显示屏播放安全公益广告,在交通枢纽、商业街区、广场、公园等公共场所的醒目位置张贴和悬挂安全标语、横幅、挂图等,形成宣传声势,增强群众安全生产意识,营造“人人讲安全、个个会应急”的安全生产氛围。

“翻证填表”到“免证即办”——海南区政务服务中心“免证办”助力政务服务提质增效

本报记者 丁宇婷

近日,前来海南区政务服务中心办理医保业务的李女士惊讶地发现,忘带了身份证无须折返,在终端机上“刷脸”确认,三分钟便完成了业务办理。这场景正是“互联网+政务服务”带来的新图景——“免证办”。

曾几何时,居民办事拎着鼓鼓囊囊的文件袋,在各个窗口间来回奔波的画面屡见不鲜,漏带一张证件,就要承受“白跑一趟”的无奈;重复提交材料,更是让企业办事人苦不堪言。如今,这一切发生了变化。

海南区政务服务中心“免证办”服务依托全国一体化政务服务平台,整合社保、医保、公积金等高频事项,将身份证、营业执照等实体证照实现电子化共享,通过自动核验真正落实“数据多跑路,居民少跑腿”。

海南区政务服务中心“免证办”的背后,是一场前沿科技的交响曲。当办事居民踏入大厅,电子证照库便悄然启动“服务”。人工智能精准抓取数据,区块链技术为信息安全保驾护航,大数据分析预判需求,三者如同精

理快速路事故时,警用无人机能先于交警10分钟抵达现场,给交通管理装上了“千里眼”,起到快速到达现场、快速引导处理、快速撤离现场、快速恢复交通的作用,结合‘空中发现、远程喊话、地面处理’的执法模式,能有效提高交通事故勘查准确性和工作效率。”

海南区使用“空中交警”,实现了从平面执法到立体管控的跨越,让交通管理迈入智能化、立体化新阶段。海南区将深化“地空一体”执法模式,探索警用无人机在夜间巡查、恶劣天气预警等场景的应用,构建全天候、无死角的立体化交通管理体系,为城市道路安全畅通注入科技动能。

海南区交警大队负责人告诉记者:“在处

理快速路事故时,警用无人机能先于交警10分钟抵达现场,给交通管理装上了“千里眼”,起到快速到达现场、快速引导处理、快速撤离现场、快速恢复交通的作用,结合‘空中发现、远程喊话、地面处理’的执法模式,能有效提高交通事故勘查准确性和工作效率。”

海南区使用“空中交警”,实现了从平面执法到立体管控的跨越,让交通管理迈入智能化、立体化新阶段。海南区将深化“地空一体”执法模式,探索警用无人机在夜间巡查、恶劣天气预警等场景的应用,构建全天候、无死角的立体化交通管理体系,为城市道路安全畅通注入科技动能。

新世纪社区:“微实事”里藏着民生暖意

“球场打球的时候,都不敢从门前走,就怕被砸到。”

“门前停的车被球砸到几次,令人气愤。”

住在海南区拉僧仲街道新世纪社区世纪小区13号楼的居民们一肚子苦水,家门口的篮球场,成了他们的烦心事。每到傍晚,在此起彼伏的拍球声中,总伴随着“不速之客”,没有护栏的球场,让篮球像脱缰的野马,时不时就“飞”到居民身旁,车被砸出凹痕,窗户玻璃也险遭破碎,出门散步都得提心吊胆,时刻提防着。

居民的“心头痛”,就是社区的“心头事”。新世纪社区党委闻讯后,迅速行动起来,一场别开生面的“吐槽大会”火热开场。社区工作者、