

民智解民结 打造“枫桥经验”宝安样板

深圳宝安西乡街道“说事评理”调解模式,增强群众共建共治共享意识,化解信访矛盾纠纷

□ 王 欢

践行初心担使命,集中民智解民结。

深圳市宝安区西乡街道深入贯彻落实习近平总书记关于“枫桥经验”的指示精神,积极应对矛盾纠纷多发困局,把矛盾纠纷排查调处作为维护社会稳定的基础性工作,先行探索人民调解新机制、新方法,在实践中发展和丰富“枫桥经验”,创立“说事评理”人民调解工作模式。历经12年发展沉淀,已初步打造新时代“枫桥经验”的宝安样板,形成社会治理创新的“宝安品牌”,在化解信访矛盾纠纷、维护基层稳定中发挥了重大作用。2009年以来,西乡街道“说事评理”人民调解模式共调解重大疑难复杂矛盾纠纷694宗,成功率96%,涉及金额5500多万元。2019年,“说事评理”西乡人民调解模式荣获宝安区最佳社会治理创新典型案例;2020年,西乡人民调解委员会获评司法部“全国模范人民调解委员会”;2021年,西乡街道“说事评理”人民调解模式获第一批广东省法治政府建设示范项目。目前,该模式已作为人民调解工作领域的创新典型案例在全国范围逐步推广。

群众说事评理,开创人民调解新模式

西乡地处深圳西部,原辖区总面积106平方公里,下辖34个社区,总人口近150万人。其中,外来人口占92.3%,拥有各类企业8000多家,面临历史遗留问题复杂、利益诉求多元、社会管理压力大等困局。2009年3月,西乡街道在重大、疑难纠纷的调处工作中,发挥群众作用,请当事人来谈,请居民群众来评,请法律专家来调,逐步形成了“说事评理”人民调解工作模式。“说事评理”是深圳基层社会治理模式的创新举措,主要针对重大、疑难纠纷矛盾纠纷,在双方当事人自愿基

础上,依托专业与民间力量,由具有法律职业资格调解员主调,纠纷双方“说事”,市民评理团成员“评理”,首席评理员根据事实、法律规定、评理结果制订纠纷解决方案,法理情相结合,引导当事人自愿达成调解协议,形成“律师说法、贤达说理、邻里说情”的综合调解模式。

街道调委会自接受当事人纠纷调解申请5日内,组织双方当事人各自从评理员数据库中,选择同等数量的评理员组成评理团,并共同委托或随机抽取一名具有法律职业资格或经验丰富的专职调解员担任首席评理员。主要发动辖区老党员、社区乡贤、“五老”、人大代表、党代表、政协委员、律师等社会各界贤达人士加入评理员队伍,汇聚民间智慧解决群众矛盾。评理活动依据当事双方陈述的纠纷事实发表各自意见,评出双方合理性,首席评理员在此基础上依法、依理、依情提出解决建议方案,使当事人自愿达成调解协议,促使群众自我管理、自我教育,增强群众共建共治共享意识。“说事评理”调解模式与程序复杂、耗时冗长的司法程序相比,“说事评理”具有时间短、气氛和谐、快效果明显的特点,有助于宣传普及法律知识、引导群众合理诉求合法表达、完善共建共治共享基层格局。西乡街道已组建567名评理员、38名首席评理员的固定队伍,评理员队伍的广泛性、代表性、专业性得到不断凸显和增强。

彰显特殊作用,增创社会管理新优势

“调”出一片和谐,“解”开万千纠结。经过12年实践探索,西乡街道“说事评理”人民调解工作模式已成为创新社会管理的“稳压器”、化解矛盾纠纷的“减压阀”、构建和谐干群关系的“连心桥”。2021年1月~11月,西乡街道“说事评理”共调处重大疑难复杂纠纷41宗,成功调解39宗,调解成



房屋租赁合同纠纷“说事评理”调解现场

(西乡街道办事处提供)

功率95%,真正做到小事不出社区、大事不出街道、难事不出区、矛盾不上交。

宣传普及法律知识。通过法律顾问或律师讲解相关法律,以真实案例、身边案例教育当事人及其他市民遵纪守法、明事理,让群众在“说事”中学法,在“评理”中懂法,在今后的生活中守法,教育群众树立良好的公民意识,履行公民社会市民应当承担的义务。

引导群众合理诉求合法表达。评理员从当事人的角度着想,有理有据、合情合法,解开“法结”“理结”,收到以理服人的效果,舒缓了当事人的执拗心态,引导当事人通过合法途径表达诉求,避免产生越级上访,成为筑牢社会稳定的“第一道防线”。

推进基层协商民主。充分发动乡贤参与社会治理,采用多赢思维和灵活手段,搭建民主协商平台,加快推进

基层民主自治进程,是“有事好商量”精神在基层的生动实践,是现代法治与协商民主在基层治理的开花结果,为协商民主在基层实践提供良好范本。

完善共建共治共享基层格局。“说事评理”充分调动社会力量参与调解,是“党委领导,政府负责,社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制”在基层治理中的有力体现,为群众参与基层治理创造了条件。2019年1月15日,宝安区人民调解西乡“说事评理”工作模式总结推广现场会召开,宝安区委政法委出台《关于印发<关于推广人民调解西乡“说事评理”模式的工作方案>的通知》,西乡模式正式在全区推广。

先行探索实践,法治政府建设新示范

西乡街道逐步深化“说事评理”调

解模式的构建,并结合相关法律法规和实际需要,先后出台了《西乡街道人民调解委员会“说事评理”补贴办法》等工作制度,确保调解工作在合法依规的基础上进行。搭建“小区、工业区—社区—街道”三级“说事评理”平台,先后完成了25个社区调解室规范化建设,在有条件的工业区、物业小区设立“说事评理”点,建立与街道、各社区对接机制。西乡街道在实践中形成的“说事评理”经验,对全省乃至全国法治政府建设都具有示范意义和推广价值。

有专家认为,“说事评理”调解模式有利于弘扬优良传统。“说事评理”模式是在吸取“枫桥经验”,继承传统人民调解和乡贤治理的基础上,开创出来的一种新型人民调解工作模式。

既充分发扬了我党密切联系群众、依靠群众、相信群众的优良传统,又通过运用法治思维和法治方式解决涉及群众切身利益的矛盾纠纷,真正体现新时代基层治理新要求。

有利于实现程序正义。在“说事”和“评理”模式下,当事人的自主意识得到充分尊重,当事人的言辞对抗和市民评理员的真知灼见,同时影响调解最终结果,比起传统调解模式,“说事评理”是一种更为客观、公正的调解模式,调解结果更容易被双方当事人接受和认可。

有利于节省社会成本。西乡街道正处于产业转型升级的关键时期,各类矛盾纠纷高发多发,推广“说事评理”模式,对引导群众合理充分表达诉求,有效提升人民调解质量,减少越级上访,降低司法运行成本,具有较高的普法价值、公平价值、正义价值和社会效益价值。对推进基层协商民主、实现自治、德治、法治融合,大力营造共建共治共享的社会治理格局,必将产生积极而深远的促进作用。

有利于维护和谐诚信。“说事评理”模式的最终目的,是通过在友好的平等气氛中,通过双方当事人平等的对话协商,通过社会贤人客观的意见建议,促使当事人互谅互让,使矛盾纠纷不仅在法律层面上得到彻底解决,并且在心理层面上得以真正消除。各种的家庭关系、邻里关系、业务关系,通过“说事评理”这一平台得以存续下来,维护了团结和睦的善良风俗,促进了社会法治的进步。

轻风细雨构建和谐。“说事评理”根植于基层实际,成长于社区治理,经过不断实践、发展和创新,已然焕发新的生命力,成为西乡街道现代化社区治理体系的有机组成部分。在“双区”建设、“双区”叠加、“双改”示范的大背景下,“说事评理”必将肩负起加快推进基层治理体系和治理能力现代化的重要命题,具备更广泛的实践价值和历史担当。西乡街道将深入学习和发扬“枫桥经验”,进一步深化人民调解创新模式,为更好地服务经济社会发展、社会和谐稳定创造新方法、注入新活力、构建新平台,以“说事评理”的新成效,迎接党的“二十大”胜利召开。

探索综合行政执法改革深圳模式

深圳龙华福城街道紧扣“五化”建设,创新开展综合行政执法工作,持续提升执法执行力和执法成效

□ 王 欢

激流勇进,风帆正劲。

深圳市龙华区福城街道深入贯彻落实中、省、市关于推进基层治理的重要部署,扎实推进市城管和综合执法局提出的街道综合执法职责法定化、队伍正规化、执法规范化、手段智能化、参与社会化(简称“五化”)建设要求,着力打造新时期执法尖兵,创新开展综合行政执法工作,持续提升执法执行力和执法成效。在今年9月份该市执法考评中,福城街道在全市首次街道综合行政执法考评中取得全市第十二名、全区第一名的好成绩,福城街道综合行政执法队为龙华区树立了“五化”建设队伍标杆。

紧扣“五化”建设,夯实执法队伍根基

从2021年9月1日起,深圳全面实施街道综合行政执法,执法范围包括18大类475项执法事项。面对改革后法定工作职责更宽、涉及领域更广、执法任务更重的新形势,如何践行改革宗旨,并在街道综合行政执法方面做到先行示范?福城街道给出的答案是:将统一思想、提高认识作为推进“五化”建设的首要任务,着力构建权责明晰、运转顺畅、执法规范、服务热情的街道综合行政执法体系。

坚持党建引领。福城街道在民法公园周边设立城管先锋驿站,以此作为基层依法行政示范点,通过开展市容巡查和执法普法服务,不断提升市民城市管理意识。树牢“721”工作法,通过女子执法等形式,开展审慎包容性执法,带动市民群众主动参与城市管理,实现执法效率最大化。2021年

以来,他们开展执法宣传25次,入户送法950余次,办理群众投诉180余宗次。今年4月28日,在龙华区综合行政执法系统法律知识竞赛中,福城街道综合行政执法队荣获第一名。这已是2019年以来参与此类竞赛连续第3次夺冠。

加强队伍管理。围绕“五化”建设要求,常态化开展队容风纪、队伍建设、办公秩序、案件办理等督察;将开展“五化”建设纳入干部、党员、骨干的党史教育专题组织生活会开展主题讨论,将党史学习成效,转为“五化”建设的动力和源泉。加强执法队员业务学习,提升业务能力,形成比、学、赶、拼、超的良好学习氛围;制定《2021年大练兵活动方案》,每周二、三开展全体队员和市容巡查员“强基础、转作风、树形象”大练兵。对照《街道综合行政执法考核方案》细则,安排专人负责智慧执法系统网上勤务日常排班、岗前训示、岗后规整、考勤打卡等工作,进一步提升执法效能。

规范执法程序。根据“五化”建设工作要求,福城街道综合行政执法队在队伍内来了一场执法规范化“革命”。通过公开所有流程,将办文、办公、办事、办案等工作流程全部张贴上墙,实现一次性告知、一站式办结。在严格案件把关方面,案审员、驻队律师、案审会坚持对每宗案件进行严格审查,不断提升把控笔录、照片、视频等重要证据质量,提升执法办案能力。

探索先行示范,深化街道执法模式

执法行为规范,程序管控严格。这是福城街道执法工作的不懈追求目

标。踏着街道综合行政执法体制机制改革步伐,福城街道创新探索、先行示范,彰显出街道综合行政执法的强大效能。

以“一线工作法”为抓手,提升市容环境质量。依托市环卫指数测评、区市容环境考核,严抓观澜大道地铁4号线沿途等严管路段“六乱一超”、门前三包、工地周边市容乱象整治。重点对违规路障、废弃电杆、废弃指示牌、共享单车占用盲道等市容乱象开展“拔钉清障”专项整治。加强城中村、背街小巷市容秩序治理,有效管控福民市场、新塘市场等区域“反复治理,反复反弹”现象。开展一楼门楣及高空、占道等违规广告招牌清拆,基本实现福城街道24个物业小区“十一个”和48个城中村“123”养犬管理模式。2021年以来,整治“六乱一超”达5万余宗次,拆除各类违规广告2600多平方米;清拆废弃指示牌、乱设隔离柱等路障600多处;督促“门前三包”门店1万余家。

以“蓝天保卫战”为重点,守住城市发展底线。重点对观澜大道等重点路段和观澜大道合正、碧澜路长湖头学校等17个建筑工地进行扬尘治理,通过实施道路扬尘、餐饮业油烟污染治理及露天烧烤、焚烧垃圾、餐厨垃圾治理等5个专项行动,全力做好大气污染防治治理。对公明水库饮用水福城辖区水源保护区乱搭建、禽畜养殖等进行清理整治,确保水源保护区达到上级环保部门验收标准。今年已检查工地出入口及道路施工近800次,责令施工方整改220余次;开展泥头车专项整治80多次,排查泥头车400余台。9月1日以来,立案查处垃圾分类执法案件62宗。

以安全隐患整治为牵引,破解综合执法难题。严格落实安全生产“一岗双责”,严查严管非法办学、文化娱乐场所、“黑煤气”、小散工程等各类安全生产案件,坚决消除安全隐患。根据“双减”工作要求,重点对无证幼儿园、无证教育培训机构和无证托管机构开展非法办学专项整治行动,已检查校外培训机构114家,整治违规经营培训机构1家。开展辖区“黑煤气”隐患整治和小散工程整治,已端掉“黑煤气”点51个。

以平安建设为契机,保障群众生命财产安全。坚持每周三开展夜巡,在城中村、主次干道、重点区域开展大排查、大走访活动,确保安全无空档;组织开展文化娱乐场所摸排行动,检查辖区文化娱乐场所170余家次;安排专人负责信访、投诉案件,24小时畅通信访渠道,及时处理群众意见,对每宗信访投诉案件造册登记,第一时间解决、落实和回复,化解矛盾纠纷,维护社会稳定。

下足绣花功夫,持续提升城市品质

如今,福城街道综合行政执法队正逐渐改变以往在城市管理中只有城管部门“唱独角戏”的尴尬局面,通过发动社会力量加入市容整治等城市管理,逐渐形成共治共管、群策群力的良好局面。依托“五化”建设,街道综合行政执法队正走向正规化建设目标前进。

聚焦街路畅下功夫。持续严控严管路段、严管区域周边市容乱象,加大户外广告招牌专项整治,落实沿街门店“门前三包”。紧抓环卫指数测评“牛鼻子”,每周开展有针对性专项行

动,精准聚焦问题整改,破解各项市容环境短板问题。突出抓好城中村市容秩序管控,进一步转变观念,将城中村“重清拆”思路转换为“重管控”,以管理出效益,巩固提升城中村整治成果,依托社区和市容巡查员力量,全覆盖开展城中村市容秩序及面源污染整治。

聚焦环境净下功夫。高压整治泥头车市容违法行为,通过执法视频监控查处泥头车乱倒余泥渣土不法行为,全时段打击泥头车污染路面、车身不洁造成的市容违法行为。开展扬尘治理提升专项行动,持之以恒打好大气污染防治攻坚战。严格落实市区要求,深入辖区城中村、物业小区等场所,开展垃圾分类执法专项行动。

聚焦普法细下功夫。通过政策引导,主动深入、回访帮扶“三段式”告知机制,带动市民群众主动参与城市管理,实现执法效率最大化。在章阁富

士康小北门、民法公园等党员先锋站周边开展市容巡查和执法普法服务。结合12月4日国家普法宣传日和“城管执法开放日”等重要节点,组织开展城市管理各类法规的广泛宣传,进一步增强市民法治意识。

聚焦队伍强下功夫。开展新增执法事项现场执法相关法律法规研讨,制定相关执法参考性法条,有针对性组织业务培训,增强队员执法水平。对队伍建设、智慧执法系统网上勤务、执法系统智慧调度等工作,查漏补缺,补齐短板。加强对下沉执法力量的紧密协作和业务指导,强化市容动态管控,全面提升城市精细化管理水平。

勇立潮头担重任,砥砺奋进续华章。龙华区福城街道综合行政执法队伍在服务辖区经济社会发展中发挥着越来越重要的作用,见证了龙华如火如荼的发展变革。综合行政执法队伍在改革的洗礼中得以锤炼,凝聚成团的火焰必将绽放更加耀眼的光芒,照亮和谐安全的幸福福城,“制造重镇、数字新城”在福城街道也必将更具魅力、更值得期待……



执法队员在执法开放日对市民进行普法教育 (福城街道办事处提供)