

今年以来办理政务服务事项 130 万余件

“堰警快办”解决群众急难愁盼

■文/记者 杨建波 图/通讯员 宋建彬
实习生 胡雨燕

作风建设连着民心,关乎发展。近年来,市公安局深入贯彻落实中央八项规定精神,以改进作风为抓手,以群众满意为标尺,将“堰警快办”政务服务品牌做深做实,聚焦企业发展之困、群众办事之难,用一件件暖心举措、一个个务实行动,把作风建设成效转化为解决群众急难愁盼问题的强大动力。

“面对面”服务,破解企业发展“梗阻”

“项目能顺利推进,多亏了‘项目警长’上门解难题。”在十巫南高速公路竹溪段施工现场,项目负责人看着穿梭在工地上的民警,感慨不已。

针对 6000 余名工人返岗带来的流动人口管理、民爆物品审批等问题,竹溪县公安局“项目警长”郭元国带着专班上门,从安全监管到治安防控,逐项量身定制服务方案,让企业和工人不出工地就能办完所有涉警业务。

这是全市公安机关转变作风、靠前服务的生动缩影,也是“堰警快办”的基本要求。中央八项规定精神的核心是密切联系群众,对公安队伍而言,就是要主动走进企业、贴近需求。

在丹江口市,100 余辆新能源车亟待登记上路,交警大队车管所当即开辟“绿色通道”,专人专办、延时服务,最快速度完成审核登记,解了企业燃眉之急;在郧西县,200 余家工厂企业尝到“警企联络快速通道”的甜头——



田沟社区警务室民警热情为居民办理业务。

民警驻点办公实现证照办理“一站式”搞定,“背包警务”上门采集信息、开展安全培训,让企业少跑腿、好办事;在茅箭区大川镇,武当滑雪场曾因林地纠纷耽误施工,大川派出所主动对接镇政府,3 次上门调解化解矛盾,节假日派驻警力维护秩序,让企业安心经营、游客舒心消费。

从项目工地到生产车间,从纠纷调解到安全守护,全市公安机关民警用“面对面”的服务、“实打实”的举措,把办公室“搬”到企业最需要的地方,以作风之变破解企业发展中的“梗阻”,让“安企护商”不止于口号,更见于行动。

缩短服务半径,不让群众“跑空趟”

7月31日,家住竹山县双台乡界

岭村安置点的下肢瘫痪居民叶某在自己家里足不出户,花了不到 10 分钟,顺利换领了身份证。

“真没想到这么方便!我下肢瘫痪,依靠轮椅活动,乘车也不方便,最近发现身份证快到期了,电话咨询派出所,民警就上门来为我办理,服务真是太周到了。”叶某说。

群众办事“少跑腿”,是作风建设的直接体现。今年 7 月 20 日起,全市公安机关将 48 项高频户政业务从派出所延伸至社区警务室,立户登记、信息变更、流动人口登记等事项“就近能办”;依托省电子证照库,居民户口簿、出生医学证明等 7 类证照实现“免提交”,72 项户政业务“网上办、无感办”。对社区警务室暂不能办理的业务,民警先行受理、帮办代办,不让群众“跑空趟”。

数据见证成效:今年以来,全市公

安机关通过“堰警快办”办理政务服务事项 130 万余件,15000 余名群众在社区警务窗口享受到便捷服务。

从“来回跑”到“就近办”,从“带材料”到“免提交”,全市公安机关用服务半径的“缩短”,换来了群众满意度的提升,让群众真切感受到作风建设带来的便利与温暖。

让“马上就办、办就办好”成常态

“服务要让大家满意,光有热情不够,还得有真本事。”市公安局行政审批服务科负责人的话,道出了作风建设的深层逻辑,“提供更优质的服务,既要有为民之心,更要有成事之能。”

为让“堰警快办”提质增效,全市公安机关常态化开展民警辅警集中培训、现场教学、跟班学习,针对性加强执法规范化培训,通过“战防课堂”扣好“执法第一粒扣子”,完善三级执法监督体系,以专业能力支撑高效服务。

如今,在社区警务室,民警能熟练操作业务系统;在企业车间,“背包民警”能精准解答政策疑问;在矛盾现场,干警能依法依规化解纠纷……这支队伍以过硬作风和专业素养,让“马上就办、办就办好”成为常态。

作风建设永远在路上。市公安局相关负责人表示,将持续以中央八项规定精神为指引,把群众的“表情包”当作工作的“风向标”,用更优的服务、更实的举措,破解更多急难愁盼,让“堰警快办”的品牌更亮,让群众的获得感、幸福感、安全感更足。

调解人员创新运用“四步调解法”

亲兄弟十年土地纠纷一朝解

■记者 闵波

“哥,这些年是我钻了牛角尖……”“弟,过去的事不提了,咱们把果园经营好!”近日,丹江口市龙山镇李家老宅的古槐树下,曾经因土地纠纷而疏远的李家两兄弟握手言和。这场由几亩果园引发的十年纠葛,在龙山镇综治中心“情法共治”的调解下,终以和解画上句号。

兄弟俩因一片果园起纠纷

故事要从十年前说起。2015 年的一天,弟弟李某乙手持 1998 年的土地承包证,主张果园经营权;哥哥李某甲则坚持,自己多年来投入资金改造果园,理应获得补偿。十年间,兄弟俩从争执到冷战,矛盾不断升级,曾 5 次经村级调解始终无果,险些对簿公堂,手足之情在持续的纷争中日渐疏离。

2025 年 4 月,龙山镇综治中心在矛盾纠纷日常研判中发现这起“高风险”纠纷,当即启动亲情类纠纷处置预案,组建由司法所、农村合作经济经营

管理站、乡贤理事会等多方力量参与的“调解专班”。

巧用“四步调解法”破局

“这果园是我一锄头一锄头刨出来的。”“可白纸黑字写着是我的承包地。”调解现场,兄弟俩各执一词,互不相让。调解人员创新运用“四步调解法”,逐步打破僵局。

以情暖人,唤醒亲情记忆。镇综治中心邀请李家家族长辈召开家庭会议,重温“兄弟分家不分心”的祖训;调解员引《论语》“兄弟睦,孝在中”之语,点化血脉亲情。当一张张泛黄的老照片摆在面前,李某乙哽咽道:“看见爹娘的样子,争地的心思就淡了。”

以技证事,还原历史真相。工作人员调取 1998 年二轮土地承包原始档案,运用三维地图叠加 30 年影像数据生成变迁图谱,清晰界定 1998 年李某乙的确权范围,以及 2005 年李某甲修建水渠的轨迹,完整还原土地变迁过程,形成扎实的

时空证据链。

以法明理,厘清权责边界。镇综治中心联动法律顾问现场核算“透明账本”,明确李某乙的承包权受法律保护;同时依据《民法典》第 985 条,细致核算出李某甲投入的 11.8 万元果园改造成本。李某甲当场表态:“按法律该补多少,我认!”

以利促和,实现双方共赢。为尽快达成一致,镇综治中心创新提出“产权收益分离”方案:李某乙保留承包权,李某甲享有 30% 的果树收益;同时将争议地块纳入村集体“亲情共富”项目。

方案通过当天,李某甲红着眼圈说:“你们连我爹当年按的手印都找到了,我服!”

李家兄弟不仅签订了《和解协议》,还完成股权登记,共同经营的果园挂上“亲情示范园”的牌子。

建立“亲情纠纷调解模板”

龙山镇以该案例为基础,建立“亲情纠纷调解模板”,形成标准化调解流

程。

“我们不仅要化解矛盾,更要修复亲情。”镇综治中心有关负责人表示。村民们纷纷感叹:“还是法治办法好,既讲情又讲理。”

这起案例的成功调解,成为当地创新基层社会治理的生动实践。龙山镇通过总结亲情纠纷调解经验,带动同类纠纷调解周期缩短 60%,化解率达 97%,实现了“调解一案、规范一类、教化一片”。

“古槐树下解心结,情法交融暖民心”,这段佳话在当地广为流传,亦是丹江口市推动综治中心规范化建设的一个缩影。

如今,家长里短的烦心事、邻里间的琐碎矛盾,都能通过综治中心搭建的“民情直通车”得到“一站式”受理,群众从“遇事上访”转向“遇事找综治中心”,真正实现矛盾纠纷调处“最多进一扇门、一站式化解”,推动基层社会治理从碎片化向系统化、规范化升级,彰显了综治中心在基层平安建设中的核心引擎作用,更牢牢守住了社会平安稳定的底线。