

旅居群众可信赖的“服务站” ——鲁甸县桃源回族乡鸭子塘旅居综治中心全方位服务避暑旅居者工作纪实

通讯员 马梦琳 文/图



中心工作人员到小区开展普法宣传工作。

竹深树密虫鸣处,时有微凉不是风。在盛夏全国多地持续高温之际,鲁甸县凭借高原坝子得天独厚的清凉气候,成为川渝及周边地区游客避暑旅居的热门目的地。每年3—10月,桃源回族乡鸭子塘康养村落都会迎来大批来自四川成都、自贡、宜宾、德阳及重庆等地的避暑旅居者。

鸭子塘社区户籍常住人口1793人,常态避暑旅居者300余人,暑期高峰时段日均在住旅居者超2000人,全年季节性累计接待逾4万人次。人口规模瞬时倍增给基层治理带来不小压力。面对这一严峻考验,鲁甸县坚持和发展新时代“枫桥经验”,以综治中心为枢纽,统筹推进部门联动、网格治理、多元调解等重点工作的探索出一条“服务旅居、平安共建”的基层治理新路径,综治中心成为旅居群众可信赖的“服务站”。

聚焦急难愁盼 变多头跑为“一站办”

针对旅居者以老年群体为主、异地办事便捷度不高等现实问题,鲁甸县秉持“群众在哪里,阵地就建到哪里,服务就延伸到哪里”的工作原则,主动将治理与服务关口前移,建立桃源回族乡鸭子塘旅居综治中心。综治中心坚持问题导向,打破部门行政壁垒,推动服务资源与治理力量下沉一线,整合分散在多个部门的服务事项与治理职能,打造“一站式”综合服务平台,确保旅居群众“只进一扇门,能解万般事”。

推动部门“全进驻”,实现服务零距离。围绕群众旅居生活中食、住、行等高频需求,综治中心协调市场监管局、文化和旅游局、交通运输局等部门实行常驻办公,构建“1+N”联合服务机制。市场监管部门前移监管关口,在强化食品和药品安全监管的同时,依法快速处置价格违规、缺斤短两、虚假宣传等各类消费投诉举报,持续规范市场秩序。文化和旅游部门聚焦康养旅居产业特色,依法受理民宿服务投诉,整治文旅市场不合理低价游和强制消费等违法违规行为,同步提供旅游线路咨询服务,引导游客文明旅居。交通运输部门针对暑期客流高峰,重点打击非法营运和违规收费等行为,全面排查道路运输安全隐

患,并根据旅居者出行需求动态优化公交线路、班次及发车时间,切实解决出行“最后一公里”问题。在强化部门监管服务的同时,属地旅居运营企业严格落实安全主体责任,常态化开展消防、用电、用气及住宿设施安全隐患自查自纠,建立旅居者信息动态报备与访客登记制度,确保隐患“早发现、早处置”,全方位筑牢安全防线。

健全机制“全流程”,提升办事效能。综治中心建立健全标准化服务规范与全链条工作流程,明确来访接待、登记分流、分类办理、跟踪督办、结果反馈、办结归档等各环节标准。严格执行首问负责、一次性告知、限时办结等工作制度,坚决杜绝推诿扯皮、效能低下等问题。所有受理事项均做到“事事有回应、件件有着落”,有效提升了旅居群众的获得感和满意度。

织密防控网络 变粗放管为“精细服”

针对旅居人口流动性大、老年群体占比高(60岁以上人群占比达80%)、暑期随行人数量增多等特征,综治中心依托全域网格化管理机制,将服务与管理的触角延伸至楼栋、覆盖至房间,推动治理模式从粗放式管理向精细化服务转型。

推行网格“包栋到人”工作机制,精准掌握人员底数。综治中心深化网格化服务管理体系,由社区工作人员担任网格员,实行“楼栋长+公司管家”的模式,严格落实旅居者入住登记及访客登记制度,并按要求及时向综治中心报备,做到“底数清、情况明”。同时,常态化开展流动人口信息采集与动态更新,确保辖区人口数据实时精准。

坚持隐患“每日排查”,筑牢安全防护底线。综治中心联合社区、派出所及旅居运营企业,组建专群结合的巡逻防控队伍,重点围绕消防设施、用电安全、燃气使用及住宿条件等方面开展“拉网式”隐患排查,做到发现一处、整改一处。针对暑期老人和儿童较为集中的实际,重点开展电信网络诈骗防范、防溺水及居家安全等主题宣传教育。楼栋长与网格员切实履行“安全管家”职责,在日常巡查中主动排查并及时上报各类安全隐患,力争将风险消除于未发之时。

创新乡情调解 变陌路客为“一家亲”

生活习惯的差异和地域文化的不同,容易引发邻里间的矛盾纠纷。如何及时、稳妥化解此类“非对抗性”矛盾,是基层治理面临的重要课题。综治中心创新推出“乡音调解”工作模式,以乡情为纽带,切实提升矛盾纠纷化解实效。

组建“老乡队伍”,拉近心理距离。综治中心注重挖掘旅居群体中的骨干力量,选聘一批政治素养好、群众威信高、热心公益事业的老党员、老干部、老教师、老战士担任志愿调解员,在常住旅居者中建立一支5人的老乡志愿调解队伍。这些调解员与旅居群众地域相近、语言相通,在调解过程中更容易获得当事人信任,能够迅速拉近距离,打开局面,有效缓和当事人情绪,为后续的矛盾纠纷化解奠定基础。

实行“联动联调”,提升化解效能。一般性纠纷由志愿调解员利用“乡音、乡情”“人熟、事熟”的优势先行介入、就地化解。复杂疑难纠纷则启动“综治中心+派出所+职能部门”联合调处机制,多方协同推动矛盾闭环解决。此前,34栋和35栋住户因夜间唱歌引发的噪声扰民矛盾,综治中心迅速响应处置:派出所民警主动介入维护秩序,综治中心工作人员现场做好法规政策解释,志愿调解员则耐心劝导,最终促成双方和解。这种“法理+乡情”的多元调解模式,既解决了实际问题,也增进了旅居群众之间的邻里温情。

畅通诉求渠道 变管理者为“贴心人”

综治中心秉持“党建引领、服务群众、化解矛盾、维护稳定”的工作宗旨,将服务理念贯穿基层治理工作全过程,不断推动服务意识与服务能力的双重提升。

坚持服务“全方位”,关爱温暖人心。综治中心设立便民诉求服务台,提供政策咨询、事项代办、信访接待等一站式综合便民服务。针对老年群体,工作人员做到耐心细致、全程跟踪办理。同时,重点做好特殊人群关爱帮扶,常态化开展法治宣传和心理疏导,引导群众依法理性维权。通过全链条闭环办理机制和全员在岗值守制度,确保旅居者在任何时候都能找得到人、办得成事。

确保成果“看得见”,口碑铸就品牌。通过一系列扎实举措,综治中心工作成效持续显现:矛盾纠纷就地化解率稳步提升,诉求办理满意率保持高位,社区治安环境持续向好,旅居人群与本地群众的融合度不断提升。如今的综治中心,已成为旅居群众遇到困难时第一时间想到的地方。“金杯银杯不如群众的口碑”。有旅居群众这样评价:“这里气候凉爽,空气清新,民风淳朴友善,服务周到温馨,社会和谐稳定,明年我还选择来鲁甸。”

从“避暑地”到“安心家”,综治中心用实际行动诠释了“服务不缺位、平安不出事、矛盾不上交”的深刻内涵。综治中心将持续优化服务流程,提升治理效能,为打造更高水平的平安旅居、幸福旅居贡献力量,让每一位“候鸟”都能在此安心栖息,让基层治理的风景更加亮丽。

乌蒙山腹地,大关县百万亩笋竹和方竹连绵叠翠,林下天麻、黄柏套种产业成为当地群众增收致富的“绿色银行”。随着特色竹产业规模化发展,林地权属界定不清、畜禽损毁苗木赔偿、外来投资商与当地群众利益纠纷等基层矛盾逐年增多。如何将矛盾纠纷化解在田间山林、筑牢产业发展根基?大关县人民法院木杆人民法庭(以下简称“木杆法庭”)深耕基层治理,打出多元解纷组合拳,为县域竹产业高质量发展筑牢司法屏障。

多维联动织密解纷网 深耕山野守护绿色产业

基层治理不是法庭的“独角戏”。木杆法庭坚持党建引领,深化“一庭两所一中心”联动机制,整合法庭、派出所、司法所、综治中心等多方力量,构建起党委统筹、法庭主导、部门协同、全域联动的闭环式解纷体系,彻底打破部门壁垒,杜绝履职空转。

山里办案,最忌“纸上谈兵”。涉林地、种养殖纠纷,证据多在山林野外——仅仅依靠庭审书面审理,难以厘清林地边界、核实苗木损毁数量、认定实际经济损失。为此,木杆法庭健全“现场勘查、联合调解”工作机制,针对涉林地承包、种植养殖产业类矛盾纠纷,由乡镇党委统筹协调,法官携带测绘工具深入山林实地踏勘、精准取证,派出所全程维护现场秩序、防止矛盾升级,司法所结合乡规民约、法律条文开展调解疏导,村组干部现场指认地界、厘清权属,通过多方联动就地固定证据、明晰权责边界。

针对矛盾分歧大、调解难度高的“硬骨头”纠纷,办案团队主动加班攻坚,坚持法理宣讲与情理疏导双向发力,通过“面对面释法明理、背对背谈心疏导”的方式,精准破解矛盾症结,既守住司法公正底线,又妥善修复邻里乡情,实现案结、事了、人和。

巡回办案进山林一线 法理相融化解跨县纠纷

2026年7月29日,大关县高桥镇新开村林地现场,木杆法庭联合镇党委、派出所、司法所、综治中心及村“两委”,经过长达8小时的连续调解,成功促成这起跨县纠纷双方当事人达成调解协议。

据悉,原告朱某为彝良县籍投资商,2021年入驻大关县高桥镇,流转308亩荒山规模化种植天麻、黄柏、方竹,多年悉心经营即将迎来丰收。被告康某、李某为本地养殖户,从事牛羊养殖,二人饲养的牲畜多次闯入朱某的种植林地,啃食竹苗、踩踏中药材,造成大面积经济作物损毁。朱某多次报警维权,先后两次诉至法院,索赔经济损失。而康某、李某家庭经济困难,无力承担高额赔偿,双方对立情绪强烈,每次碰面均争执不休,矛盾随时可能激化。

若简单一判了之,不仅高额赔偿难以执行,司法效果大打折扣,还会挫伤外来投资者的创业信心,同时可能导致本地养殖户因案返贫,进而引发次生矛盾。为实现法理、情理、社会效益有机统一,高桥镇党委现场牵头统筹,办案法官精准施策,双向开展疏导工作:一方面向投资商朱某细致梳理案件细节,在明确侵权责任的同时,客观指出其林地防护设施不完善、损失举证不充分等问题,引导其理性核算实际损失;另一方面向康某、李某解读《中华人民共和国民法典》中饲养动物损害责任的相关法条,讲明畜禽管护失责需依法担责,纠正“放牧毁苗是乡村常态、无须担责”的错误认知。

同时,派出所民警现场宣讲治安管

为民守护『绿色银行』 大关县人民法院木杆人民法庭化解矛盾纠纷工作侧记

通讯员 张亿文/图

理相关规定,告知矛盾激化可能产生的法律后果;司法所工作人员立足当地乡情民俗,以邻里和睦为切入点开展柔性疏导,逐步消解双方对立情绪。经过8小时的反复协商,双方最终达成调解协议:康某、李某某共同一次性赔偿朱某经济损失8800元,并当场作出书面承诺,今后将严格规范畜禽放养行为,确保不再发生牲畜毁苗事件。

协议签订后,朱某感慨道:“我起诉不是为了索要高额赔偿,而是想讨一个公道。心里踏实了,今后才能放心在这里投资发展。”两户养殖户也深刻悔悟:“以前不懂法,现在懂了,乡村放牧同样受法律约束,今后一定看管好牲畜。”

靶向司法优化服务供给 精准赋能乡村振兴

这起跨区域产业纠纷的圆满化解,是木杆法庭深耕基层司法、护航地方特色产业的生动画影。今年以来,木杆法庭依托“一庭两所一中心”联动机制,累计成功调处各类基层矛盾纠纷56件,平均办结时长仅3.9天,大部分纠纷在诉前成功化解,有效压减诉讼增量、降低群众维权成本。

立足司法职能,木杆法庭不只追求“案结事了”,更致力于“治未病、护发展”,把司法服务、法治宣传精准送到田间地头、产业一线。通过巡回审判、现场普法模式,法庭干警深入伐竹现场、养殖基地、田间山林,围绕土地承包、侵权责任、产业经营等群众关切的法律问题以案释法,用身边案例普及法律知识,引导群众防范经营风险。数据显示,今年辖区涉竹产业纠纷仅有8件,平均办案周期压缩至3.5天,产业纠纷化解质效持续提升。法治社会既是最优的营商环境,也是乡村振兴最坚实的保障。



林地纠纷调解。

普法走出会议室 法治送到家门口 ——巧家县玉屏街道创新开展基层精准普法工作见闻

通讯员 张亿文/图



院坝会普法。

近段时间,巧家县玉屏街道组建普法工作专班,创新优化普法思路,传播载体与表达语态,摒弃“大水漫灌”式的粗放普法路径,深耕“精准普法、场景赋能、互动入心”的普法模式。通过院坝恳谈、广场互动、座谈答疑、上门宣讲、情景短剧、视频直播等多种接地气的形式,把生硬的法律条文转化为家常白话,把法治课堂搬到群众家门口、融入群众生活里,让普法宣传从“被动听”变为“主动学”,让法治理念真正入脑入心、落地见效。

聚焦需求精准普法,取代“照本宣科”。玉屏街道坚持群众需要什么,普法就讲什么。依托各村(社区)普法专题座谈会与新媒体传播平台,针对不同群体、不同行

业、不同年龄层次量身定制普法宣讲内容。对老年群体重点讲解养老反诈、遗产继承、赡养权益等法律知识;对务工群众重点解读工资拖欠、工伤维权、交通事故处置等法律法规;对沿街商户普及经营合规、消费纠纷处置、安全生产等法律常识;对新媒体使用群体通过短剧、短视频等形式普及造谣传谣的危害;对移民安置点住户普及消防安全相关知识。截至目前,普法工作专班已累计开展定制化专题普法活动17场次,覆盖群众3万余人次。工作中该专班坚持以本土案例释法,以家常话讲法,精准破解群众“学法看不懂、用法不会用、维权找不准依据”的现实难题,让普法宣传真正贴近民生、直击痛点。

推动普法阵地前移,减少“固定课堂”。玉屏街道打破普法空间和时间的局限,让法治宣传走出会议室、脱离宣传栏,将普法主阵地延伸至村(社区)院坝、休闲广场、居民巷道、小区楼下,利用傍晚纳凉、周末闲暇等群众空闲时段精准开展活动。普法干部、村(社区)干部与群众围坐交流、

面对面谈心,营造“拉家常、话平安、讲法理”的轻松氛围,耐心倾听群众的矛盾困惑,现场提供法律咨询、纠纷调解建议和合法维权路径,有效开展接地气、不扰民、重实效的常态化院坝普法、广场普法、面对面普法活动。截至目前,累计开展院坝普法、广场普法12场次,发放普法宣传资料2000余份,真正实现“群众在哪里,普法课堂就延伸到哪里”,让法治宣传走出“纸面”,贴近“地面”,走进“心田”。

案例普法互动走心,破解“单向输出”。区别于传统“你讲我听、讲完即止”的单向灌输宣讲模式,玉屏街道着力打造互动式交流、沉浸式体验、贴合实际的普法场景。普法人员结合真实发生的邻里纠纷、劳资争议、交通事故、家事矛盾等典型案例,现场还原问题场景,拆解法律依据、讲解处置流程,让群众听得懂、看得见、用得上。针对群众提出的纠纷处置、法律困惑、维权路径,工作人员逐一细致解答、逐条分析,给出可行的解决建议,有针对性解决群众常遇到的法律难题。