



# “满足群众对美好生活的期待”

## ——解密《关于推进西藏自治区市域社会治理现代化试点工作的指导意见》

本报记者 张黎黎

“试点地市要敢于先行先试，推动试点创新，努力探索体制机制壁垒和机制性障碍的破除方法路径，形成以探索创新为动力的市域社会治理现代化工作局面。每年要研究确定一批社会治理重点项目，逐一制定实施方案，确保不断取得新进展。”这是日前通过的《关于推进西藏自治区市域社会治理现代化试点工作的指导意见》(下称“意见”)中明确提出的思路和目标。

相较于这个“时间表”“路线图”，我区市域社会治理现代化工作究竟需要完成哪些任务？要在哪些机制体制上下“硬功夫”，才是做实、做细这项工作的关键环节所在？

《意见》指出，要完善市域社会治理共治格局，形成问题联治、工作联动、平安联创的良好局面，同时积极探索党建与基层社会治理深度融合，建立“基层党建+”工作模式，扩大党的工作覆盖面，使党的工作触角延伸到城乡基层和各类社会基层组织。

要完善政府联动融合、集约高效的负责体制，深入推进“放管服”改革，努力提供普惠均等、便捷高效、智能精准的公共

服务，充分发挥政府各部门职能作用，主动承担预防和减少本领域各类矛盾风险、维护社会稳定的责任，做到既各负其责、依法履职，又密切配合、通力协作，构建齐抓共管的工作格局。

要完善民主程序科学、环节完整的协商体制。统筹推进人大协商、政府协商、人民团体协商、基层协商以及社会组织协商，就市域内发展安全重大问题特别是带着人民群众切身利益的问题进行广泛协商，努力形成协商主体广泛、形式多样、程序科学、制度健全、成效显著的城乡社区协商局面。

要完善群团广泛组织、桥梁组带的助推体制。充分调动群团组织参与社会治理的积极性、主动性和创造性，拓宽群团组织维护公共利益、救助困难群众、预防违法犯罪的制度化渠道，带动社会组织、志愿服务力量进驻党群服务中心，矛盾纠纷调处化解中心等基层组织，着力打造社会治理共同体。

要提升社会稳定风险防范化解水平，健全完善矛盾纠纷多元化解机制，创新网格化和“双联户”服务管理、温馨调解工作模式，打造“枫桥经验”的西藏版本。依托

县乡村三级社会治安综合治理综治中心，加快一体化矛盾纠纷调处中心建设，提供“一站式”调解纠纷服务。

要健全群防群治防控网，针对群众反映强烈的治安突出问题，坚持打防结合、预防为主、群防结合，探索完善新时代群防群治工作模式。同时，健全治安巡逻防控网，充分发挥便民警务站作用，组建专兼职巡逻队伍，优化防控力量布局，减少死角和盲区，提升社会面动态控制能力。

从《意见》罗列的各项任务清单中不难看出，做好市域社会治理现代化工作最终还是要落脚到“群众对美好生活的期待、幸福感和满意度”上面。在这份《意见》里，哪些具体而实在的工作与群众的这些“新期待”有关呢？

《意见》要求将流动人口公共服务纳入城市公共服务体系，在编制城市发展规划、制定公共政策、建设公用设施、职业培训、劳动就业、义务教育、医疗保险等方面构建广覆盖的保障体系。

加大户籍制度改革措施落实力度，进一步完善居住证制度，推进城镇基本公共

服务向流动人口全覆盖，使其真正在城镇安定下来，增强获得感、归属感。

加强基层综合管理服务平台建设，统筹好公安派出所、派驻检察室、人民法庭、司法所、人民调解组织和民政、信访、劳动就业社会保障等基层资源力量，完善功能和运行机制，强化设施建设和经费保障，配齐配强工作人员。

充分用好地方事权，在市域层面推出更多便民利民举措，简化办事流程，学习借鉴内地省市“最多跑一趟”改革，大力推进“互联网+服务”“智能+政法便民服务”，推动服务事项跨区域远程办理、跨层级联动办理、跨部门协同办理，打通公共服务“最后一公里”，增进群众获得感。

加快整合法律服务资源，构建一体化公共法律服务网络和多元矛盾纠纷在线化解平台，提高公共法律服务效能，提升人民群众幸福感。

提升公安智能服务能力，推动家庭智能安防与社区服务系统、网格化服务管理平台、报警平台互联互通，实现报警求助自动化、预警信息推送精准化，保障人民群众生命财产安全，增强人民群众安全感。

### 从「汗水警务」到「智慧警务」



连日来，桑日县公安局立足实战练兵，推进科技强警，从“汗水警务”“人海警务”向“数据警务”“智慧警务”工作新模式转变，有效提高全警信息化实战应用水平，全面提升新时代公安队伍战斗力。在此次实战练兵中，桑日县公安局通过举办一系列集中讲座，就警综平台信息录入流程、常见问题及修正方法、视频监控应用等内容进行现场演示、详细讲解，并重点强调合成作战理念、保密意识养成等方面进行专业培训，促使县局民警辅警对警综平台信息录入熟练使用，对信息化应用相关规定牢牢掌握，并将所学知识运用到大数据及日常警务信息系统使用中，做到学以致用，促进工作。

且增曲珍：

### 珠峰脚下的“微笑办证姐”

本报记者 王雪 本报通讯员 刘恋

在日喀则市边境管理支队雪域珠峰女子办证室里，有这样一位女警：温婉的态度、亲切的言语、美丽的笑容，为群众送去如沐春风的服务，使人不由自主地信任她、亲近她。她是因温馨、亲情、微笑服务的而被市民群众亲切地誉为人美心更美的“微笑办证姐”——且增曲珍。

一句“您好”，打开了群众紧闭的心扉；一个微笑，缩短了彼此陌生的距离。零星差错投诉、多次荣获三等功、多次获得群众赞誉……这一系列标签，使且增曲珍显得与众不同。然而，最让人难忘的却是她温暖而干净的笑容。

从警11年，坐在三尺窗口一干就是8年，常人眼里枯燥而重复的办证工作，且增曲珍却干得“津津有味”。在三尺窗口前，她总是微笑待人，用真心与真诚换来群众的声声点赞，让广大群众通过“小窗口”感受“大服务”。

提起且增曲珍，与她共事过的同事无不竖起大拇指，称赞她的为人和工作态度。在她身上，你总能感觉到一种阳光的气息；与她接触，你总能感觉到温暖。很多人都会问她，一年接待这么多办理边境通行证的人群，你怎么就能对每位群众都笑得出来呢？每当这时，她都会微微一笑说：“我的微笑就是我用心服务的名片啊！”

她是这样说的，也是这样做的。只要一踏进办证大厅的门，她就会把烦心事统统抛在脑后，无论发生了什么，群众看到的总是她最灿烂的微笑。

办证窗口犹如一面镜子，折射出移民管理队伍的形象。作为办证室的负责人，她总是告诫身边的战友：“我们作为窗口工作人员，首先要摆正自己的位置，在接待前来办证群众时，心态上要平稳，切莫盛气凌人；神态上要亲切自然，面带微笑，目光温和；形态上要举止得体、落落

大方；语言上要礼貌周到，多说‘请’字，比如‘请您出示证件’‘请您稍等’，少说‘不’字，比如‘你提供的证明不对’‘今天不能办了’等等。”且增曲珍将做好窗口工作的诀窍总结为“嘴要甜、手要快、腿要勤、眼要明”12个字。

且增曲珍不仅服务真诚，还爱管“闲事”，总是“超值赠送”其他业务服务。在她的办公抽屉里装着一个“百宝箱”——便民服务区，里面装着老花镜、针线盒、口罩、高反药、常用感冒药……

“办证是一件小事，但要做好这件‘小事’，就要先明白群众的事没有‘小事’，这样心才能做到与人民群众的心贴近。只有心近了，才能站在老百姓的角度想问题，解决老百姓的真正困难。”工作中，遇到事情她总能从群众的角度出发，少一些指责，多一些宽容。遇到心情急躁、情绪激动的群众时，她总是本着服务群众、方便

群众的原则，耐心讲政策、做解释，一时难以办妥的就及时请示上级，直至给群众一个满意的答复。

今年4月份，一位从内地过来出差的廖先生在办理边境通行证时，不慎将单位合同遗失在办证大厅，且增曲珍捡到合同后一直寻找失主。当联系上廖先生时，他已经前往阿里地区了，考虑到来回往返消费高，且增曲珍又主动加廖先生的微信，留下他的联系电话和地址，将合同快递给他。廖先生深受感动地说：“办证女民警换位思考服务暖心，值得点赞！”

据不完全统计，在且增曲珍的微信好友中，因为工作原因添加的群众有100多个，她通过微信为老百姓预约服务、解释流程、讲明政策，使群众办事更加便捷，服务流程更加简化，利民惠民更加到位。

打开办证大厅的《群众意见簿》，群众留言写下了“警号390487的女警(且增曲珍的警号)态度真好，笑起来真好看！”“这才是真正的人民公仆，谢谢！”“办事认真，态度和蔼，漂亮大方”的赞语。

“我只是为群众做了一些力所能及的小事而已，却收获了满满的感动。”且增曲珍回忆说，“3月的一天，一对藏族母女来办通行证，证件办好，她们忽然递给我一袋崭新的口罩说：‘你们太辛苦了，真的特别感谢。’这个暖心的举动一下就打动了我，让我觉得群众的满意和认可就是对我们最大的褒奖！”

林芝巴安通边境派出所

### 试点“房屋智能身份证”

本报巴宜电(张力 何超 记者 彭琦)近期,西藏林芝边境管理支队巴安通边境派出所积极推进“房屋智能身份证”试点的安装和宣传工作。

工作中,边境派出所充分发挥网格员、各村辅警和护边联防队员人熟、物熟、地熟的优势,结合网格化建设中对实际人口数据采集情况,深入开展标准住址的“房屋智能身份证”安装工作,对试点村各户按标准地址规范编制和统一编码,将各户信息准确录入系统,安排专人对录入信息进行实地校对。

此次试点工作在巴安通边境派出所辖区下察隅乡,共涉及4个村275户群众。“您可以通过微信或者支付宝扫一扫门牌上的二维码,查看自家的地理位置和责任民警。扫进去之后,可以网上报警求助、缴纳电费和办理各类户政业务,很方便的。”休息时,卡地村网格员曹欣向村民扎西央宗解释了“房屋智能身份证”的作用。

推进“房屋智能身份证”更换工作,能够实现把房屋当户口管理、把住址名称当姓名管理、把住址编码当身份证号码管理,有效解决了房屋地址“重、错、漏”的问题,强化了实有房屋、实有人口、实有单位管理力度,推动了智慧边境管理建设。

据悉,“房屋智能身份证”是以基础信息与“互联网+二维码”融合应用的全新二维码门牌,集户政服务、民生服务和治安为一体,具有服务和管理双向功能,群众可通过扫二维码缴纳费用、办理户政业务和报警求助等,相关部门工作人员可根据自身管理权限在扫二维码后掌握该户的相关信息,如边境派出所可通过扫二维码精确了解该户的人员身份和家庭情况。“房屋智能身份证”还具有精准服务的功能,在报警求助时,群众可通过扫描二维码准确获知责任辅警、网格员和察隅县指挥中心电话,实现精准快速报警求助;民警可通过二维码门牌上的数字,精确掌握报警人的位置,从而快速出警。

日喀则市

### 实现村(居)法律顾问全覆盖

本报日喀则电(记者 且增旺姆)2018年“一村(居)一法律顾问”工作开展以来,日喀则市司法行政部门多措并举,加大村(居)法律顾问工作推进力度,不断完善村(居)法律顾问团队,实现全市村(居)法律顾问全覆盖。

发挥专业优势,提供法律服务。按照本地现有的律师(专、兼)和援藏律师人数,结合村(居)“两委”班子、驻村工作队、第一书记等工作实际,日喀则市全面精准组建法律顾问团队,推进“1+N”(律师+村(居)“两委”班子、驻村工作队、第一书记)模式,调整充实了全市18个县(区)1684个村(居)的3044名村(居)法律顾问,18名县级联络员、252名乡(镇)级联络员。同时,各村(居)法律顾问发挥专业优势,积极开展普法宣传、提供法律服务,有力推动法治日喀则建设。

紧扣工作职能,延伸法律服务。实施村(居)法律顾问工作以来,日喀则市广大村(居)法律顾问充分发挥法治“宣传员”、法律“咨询师”、政策“指导员”、群众“调解员”作用,开展法律咨询、法治宣传等,让群众在享受优质法律服务的同时,学习法律知识、增强法治意识;积极开展法治培训、法律宣讲等活动,进一步提高村“两委”班子和村干部依法行政意识、依法办事水平;走村入户开展法律援助和人民调解,充分发挥村(居)法律顾问在维护基层稳定中的调解作用,将矛盾化解关口前移,筑牢维稳防线。

创新工作方式方法,提升服务质量。工作中,日喀则市各县(区)创新工作方式方法,改变工作模式,结合自身实际开展多样化的法治宣传等法律服务,有效提升群众学法用法的积极性主动性。岗巴县以“传统服务+网络服务+上门服务”三种方式不断提高服务质量。“传统服务”主要是群众使用“一村一法律顾问”联系卡,来电来访咨询法律问题,或前往村委会与驻村工作队、村干部联系进行咨询。

区人民法院

### 稳步推进法治建设

本报拉萨讯(记者 彭琦)记者从自治区高级人民法院了解到,今年以来,自治区高级人民法院认真贯彻落实自治区党委关于法治建设工作要求,认真部署,有序推进法治建设各项工作。

区人民法院把法治建设作为2020年工作重中之重,狠抓组织保障,通过区人民法院党组会、法治建设领导小组等形式,多次传达学习区委领导关于法治建设有关指示、批示精神,传达学习区委委全面依法治区委员会工作要点等文件,研究贯彻落实意见。成立区法院机关服务保障法治建设(法治宣传)领导小组,进一步充实工作力量,确保相关工作有人抓、有人管、不落空。

区人民法院先后2次召开全区法院推进法治建设工作视频会议,视频会议、细化任务,狠抓工作部署,就落实“谁执法、谁普法”责任制,进一步推进法治宣传工作进行部署和督导;进一步明确相关部门工作任务、完成时限,编发法治工作动态8期,法治建设各项工作有序开展。

区人民法院利用西藏法院官网、官方微博和微信公众号等自媒体,强化涉疫情、扫黑除恶专项斗争、全民国家安全教育日等专项宣传76次,全区法院共开展专项法治宣传293次;对照任务清单,每月对全区法院法治建设工作进行梳理,对近期需启动的工作进行督促,确保法治建设工作有序推进;充分发挥审判职能优势,突出宣传宪法和中国特色社会主义法治体系等重点内容,大力弘扬社会主义核心价值观,推动全社会树立法治意识。

区人民法院进一步树立服务大局的理念,紧紧围绕中央“三大攻坚战”、区党委“三项重点任务”和扫黑除恶专项斗争、乡村振兴、安全生产、环境保护等重点工作开展法治宣传;坚持以人为本,上线西藏法院移动端微法院小程序,方便群众诉讼,解答群众法律咨询;利用“两个一站式”诉讼服务中心等窗口单位,宣传法律知识,提供法律咨询,解决法律问题,引导群众积极参与法治实践活动,在法治实践中接受法治熏陶,提升法治素养。