



服务奉献无止境 亲民爱民暖人心

——新郑市社会管理创新工作探营

一座历史文化名城，一座宜居生态之城，一座与时俱进之城。新郑，灿烂历史与现代文明在此交汇，和谐与文明之花在此盛开，智慧的人民，用勤劳双手精心地打理着自己的家园。作为全国社会管理创新综合试点市，记者来到新郑进行“探营”，了解到很多新郑人民“平安、和谐、幸福”的“秘笈”。

新郑市社会管理创新综合试点工作素描

★以六大平台为依托，构筑统筹协调的社会参与体系

搭建社会管理创新的指挥系统平台；搭建“110”为民服务平台；搭建矛盾纠纷大调解平台；搭建社会群体困难救助平台；搭建预防青少年违法犯罪教育培训平台；搭建老年人服务平台。

★以三调联动为载体，构筑抓早抓小的矛盾化解体系

下访接访，事前早防范；调解纠纷，事中常疏导；解决问题，事后多救助。积极推行人民调解、行政调解、司法调解“三位一体、三调联动”的工作机制，大量矛盾纠纷在村一级调解成功。在全省首家设立300多万元的特殊疑难信访问题救助专项基金。

★以立体防控为支撑，构筑覆盖城乡的公共安全体系

在城区先行，推行信息化监控全覆盖，实现了全城联网监控；在行业先行，推行网格化管理全覆盖，实现社会服务管理“零距离”、反应速度“零时间”；在农村先行，推行公益化服务全覆盖，实现了农村社会事务“时时有人管、处处有人管、事事有人管”。

★以重点人群为抓手，构筑源头预防的教育疏导体系

从“无情”到“有情”，加强对特殊群体的帮教疏导；从“漏管”到“托管”，加强对留守儿童的关爱帮扶；从“无序”到“有序”，加强对流动人口的管理服务。

★以“十个所有”为目标，构筑共建共享的民生优先体系

围绕“惠民利民”宗旨，在全市推行“十个所有惠民民生”政策措施，即让所有井灌区农田基本实现旱涝保收、农民致富，所有孩子都能接受十二年的免费教育，所有有劳动能力的人员实现创业就业、社保统筹，所有乡村吃水安全、环境卫生，所有村通上柏油路和公交车，所有60岁以上老人享受免费乘车、老有所养，所有城乡居民住房宽敞、安居乐业，所有居民享受城乡新型医保、大病救助，所有弱势群体得到及时救济、应保尽保，所有社会公益事业都有专管队伍、社会和谐。致力于让所有未成年人有学上、上起学，致力于让成年人能就业、会创业，致力于让老年人待遇优、受尊重。

“110”为民服务中心 “会诊”社会动态 延伸服务“触角”

“有困难找警察”，“110”设立的初衷主要是提高公安机关打击现行违法犯罪活动、快速处置各类突发事件、打击犯罪、维护治安。但是，一位女士拨打“110”称所在小区的下水管道漏水了；中学生打“110”电话“报警”说：钥匙断在锁孔里了……遇到大量这种非警务活动，怎么办？新郑市有“高招”：设立“民生110”，帮忙“解围”。

据新郑市公安局相关负责人介绍，

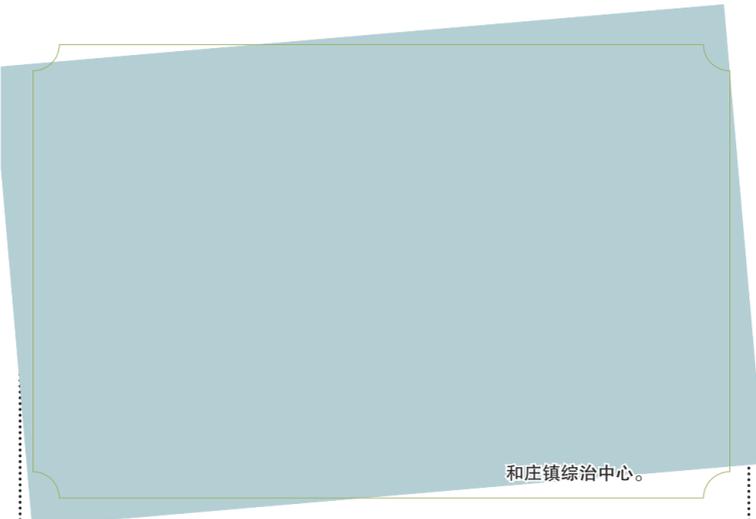
2011年，新郑市把“民生110”应急服务工程作为一项重要的社会管理创新项目，充分利用110报警服务台在全市人民心中的影响力，依托公安“110”指挥中心，延伸成立为民服务中心，与信息研判中心合署办公，将关系民生的交通、城管、应急等各职能部门资源高度整合，对“110”指挥中心接到的非警务报警、群众反映的生产生活和各类热点难点问题，集中受理，

归纳分类，交办督办，形成统分结合、职责明确、功能全面、灵敏高效的联动互动网络，形成一个管用、有效、便捷的应急服务机制，及时有效地解决群众的紧急求助。

自新郑市“民生110”成立以来，共接转非警务警情4872起，涉及卫生、劳动、文化、水、电、气等部门，为市民解决了一批实实在在的问题，收到了良好的社会效果。



新郑市创新社会管理，着力建设平安、和谐、幸福新郑，2010年城乡群众安全感指数名列郑州市首位。图为一家三口在郊外踏青。



和庄镇综治中心。

和庄镇综治中心 抓发展保平安 构和谐促稳定

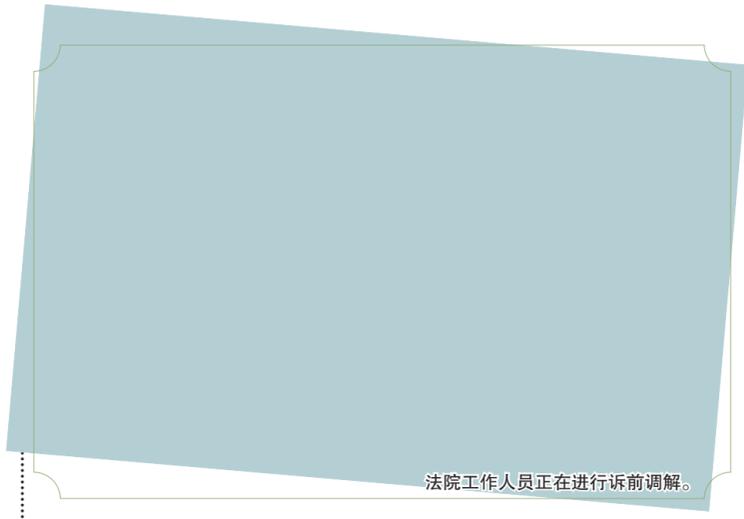
走进新郑市和庄镇综治工作中心，记者看到，干净整洁的便民服务大厅内，民政所、计生办、劳动保障、农业服务中心、土地所、“三资”管理中心等柜台井然有序，电脑、打印机、业务书籍等器材“各就各位”。在每个柜台上，工作岗位职责、便民宣传单、服务指南、办事流程图等一目了然，大厅右端的显示屏还不停播放着各种业务的办事流程。

经过不断创新，该镇综治中心逐渐变成了民生服务站。它整合镇综治、信访、公安、土地、民政等部门人员实行集中办公，群众来办事实行一个“口子”受理，全面构筑便民服务网络。

“来这儿没几分钟，我就办理了低保

证。在“三资”管理中心填报盖章，让民政所审核，核实后立刻给我办理了证件！”在大厅内，60多岁的崔黄庄村民马万明笑着说：“这集中办公，有啥问题在大厅里就能解决，让我少跑了不少路。”

不单单是群众对综治中心赞不绝口，作为工作人员，该镇“三资”委托代理中心的赵主任也深有感触：“以前，群众办一件事要跑几个办公室，走错门、问错人的情况经常发生。”她还打比方说：“以前各个部门可以说是‘单枪匹马’作战，而现在综治工作中心提供的‘一站式’服务，进行集中办公，使各个部门联合起来‘集团军作战’，不但方便了工作人员与群众，还提高了办事的效率。”



法院工作人员正在进行诉前调解。

法院人民调解与诉讼调解对接中心 省时省力化矛盾 形式灵活促和谐

调解1室、调解2室、接待大厅，到处都是井井有条，屋内的标语牌上写着“多些宽容、少份计较；多份友爱、少份猜忌”的话语，四名调解员正在认真整理最近调解成功的案例，这是记者在新郑市人民法院人民调解与诉讼调解对接中心看到的。

“我们所要做的，就是在倾听被调解者倾诉过程中，找出突破口，找到矛盾关键点，并针对矛盾点打开突破口，逐个击破，最终化解矛盾，促进和谐。”该中心负责人告诉记者。这时，门口来了一对年轻夫妇，还带了一个孩子，“张阿姨，帮忙吧！路过这儿，顺便看看您最近还好不！”原来这是一对经济困难调解员张素娟调解复合的夫妇。

据了解，该中心是新郑市社会管理创新工

作多元化矛盾化解体系的试点，诉前调解员由审判经验丰富的法官担任；职能涵盖婚姻家庭、人身损害、相邻权益、农村土地承包和劳动关系等民间借贷纠纷案件的处理，以及对人民调解组织的业务指导和由人民调解、行政调解、司法调解三者有机结合，它填补了人民调解、行政调解工作中可能存在的盲点，综合了人民调解与司法调解的优势，促进了法与情的融合，减少当事人的诉累，缓解了法院的工作压力。司法调解调解多实现了人民调解、行政调解与司法调解的无缝衔接。

据统计，从2009年7月成立到现在，该中心已受理各类民事纠纷261件，成功调处255件，调解成功率达98%。

新华路街道办事处便民服务中心 坚持以人为本 全力搞好服务

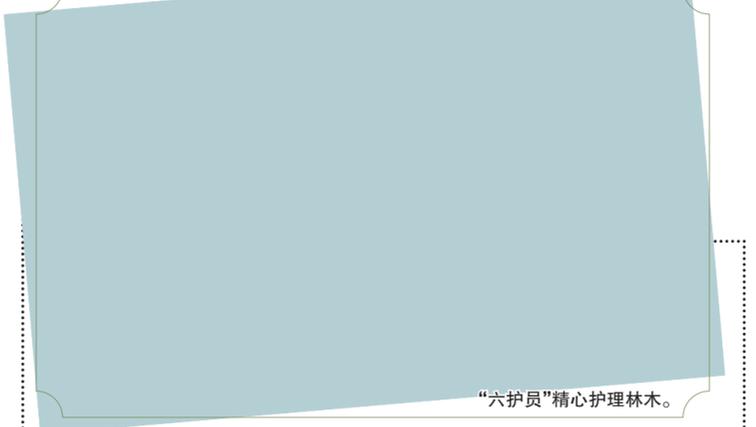
走进新郑市新华路街道办事处便民服务中心，展现在眼前的是一个宽敞的大厅，正面墙上写着“以人为本，服务为民”，标语下面是5月份领导接待日安排表，31天全部排满。左右两侧的墙上张贴着制度、流程等，“十个不允许”赫然在列。直接柜台自助式服务，给人感觉很亲切。

“我们从群众最关心的热点、难点问题入手，设立信访、综治、民政、计生、劳动保障、民事调解、土地管理等办事处，实行一站式办结，一条龙服务，最大限度地为群众办事。”服务大厅相关负责人介绍说。

经过同意，记者翻阅了便民服务中心4月份的服务记录，不禁暗暗佩服：“为辖区居民办理低保20户80人；为无房户办理上报经济适用房100户；为残疾人发放轮椅3辆；为因病因灾特殊群体发放救济款2万余元；为高中以上学生办理上报救助申请材料1500余人；为60岁以上老人健康体检3356人；调解群众纠纷31起；办理14岁以下独生子女光荣证77人……”

“办好便民服务中心，重在便民，实在利民，贵在为民。我们坚持人民的利益最大化，一切以人为本。比如低保工作，正规程序包括申请、评议、核实、审批等，在这里，出现因灾因重大疾病、事故等情况需要办理低保的，我们特事特办，免除诸多环节，一经核实，当月就有补助。”

在新郑，便民服务中心已经真正成为掌握社情民意的“信息站”、跟踪问效的“督导站”、化解纠纷的“稳定站”、为民解难的“服务站”，架起了党和政府与人民群众的“连心桥”。



“六护员”精心护理林木。

八千乡六护员管理站 “非常6+1”真的很给力

“3月6日，吕槐至东王马的路边树需要抓紧浇水；3月7日，东王马至双楼的路边树需要及时补栽；3月9日，丁庄的垃圾需要立即清理……”在新郑市八千乡“六护员”管理站，记者从这一本工作台账上，可以清楚地看到工作人员的认真和仔细。

然而这些工作人员不是环卫工，不是园林工，他们是新郑特有的“六护员”。那么“六护员”都“护”什么呢？

“六护”主要是护村庄、护道路、护井渠、护林木、护电力和护土地。新郑市八千乡六护员管理站站站长柴扬奇告诉记者，“六护员”是村里的群众选举产生的，经过统一培训后才能上岗。他们需要每天对所负责的辖区进行巡查，对于发现的问题能自己处理的要立即处理，不能自己处理的要立即上报相关部门进行处理。”

在采访中，记者看到，绵延数公里的乡间道路整洁平坦，统一刷白的机井台整齐划一，生长茂盛的防护林排排站立，就连路边的标志牌也被擦得很亮。在这靓丽风景的背后，与“六护员”的精心呵护是密不可分的。

据了解，在新郑“六护员”的队伍中，大多数人都是“4050”人员，每年市财政拿出专项资金，以购买公益性岗位的形式招聘“六护员”，不仅能够维护农村的公益事业，还很好地解决了一批农村富余劳动力的就业问题。

“公益事业大家办、公共设施大家管”，新郑市创新思路建立的“六护员”队伍和“六护员”管理站，实现了农村社会事务“时时有人管、处处有人管、事事有人管”，受到了基层群众的一致好评，他们都形象地称之为“非常6+1”。

公安局交通事故便民服务中心 便民高效透明 多位一体调解

“两只红色的手握在一起，象征着双方握手言和。”在新郑市公安局交通事故便民服务中心，有关负责人向记者解说了该中心的人民调解标识。

公安局交通事故便民服务中心是新郑市“三调联动”工作机构的重要组成部分之一，承担着全市交通事故矛盾纠纷的调解工作。该中心成立于2010年1月，由司法局、公安局、法院、保险协会合署办公。

在大厅内记者看到，“调解业务受理、交警业务受理、法院业务受理、保险业务受理”四个窗口在井然有序地办理着业务。

“我们提供的是‘一站式’服务，不出这个大厅，就能解决事故的所有问题。”服务中心的负责人告诉记者，简易程序的交通事故，双方到服务中心交警业务受理处由交警受理，

之后可直接到保险业务受理处处理。而对于交通事故中的“疑难杂症”，由调解业务受理处的专职调解员进行调解，调解不能达成一致，直接转交给法院业务受理处。

“邻里乡亲有纠纷，自我批评找原因，低头不见抬头见，握手言和情意深。”服务中心墙上贴着的“劝和篇”展示了服务中心以“情”感人的工作方式。调解员荆伟杰介绍，交通事故的双方通常情绪都比较激动，工作人员首先要做的就是平复家属的情绪，耐心地给他们讲法律法规、赔偿标准等。“我们把事故双方都当作自己的家属进行劝说，从他们的利益角度寻找解决的最佳办法。”

该中心成立以来，共接受交通事故快速理赔1715起，调解135起，调成118起，法院受理17起。

巡防大队 百姓无小事 守护保安康

走进巡防大队，那一排整齐的巡防车和烈日下训练着的巡防队员们，就像一道风景线映入记者眼帘。进入办公大厅，一排排锦旗，一张张先进奖牌引人注目，凝聚了全体巡防队员的辛劳与奉献。

新郑市巡防大队每天都在市区24小时不间断巡逻，保障社会秩序，为居民的人身财产安全保驾护航。

“帮助一小学生寻找丢失的家门钥匙，在东莞调解一起因不肯相互让路而导致的交通堵塞，在郑风苑南门将一位迷路的小女孩送回家……”记者跟随巡防队员亲身经历了个充实的下午，发现无论大事小事，巡防队员们都能积极处理。当记者询问巡防队员是否觉得辛苦时，他们却说：“老百姓的事就是我们自家的事，能为百姓办点事心里是高兴的。”

“我们的职责和义务就是为民服务，当好全市人民的‘守护神’。群众利益无小事，我们时时刻刻践行‘有求必应，有警必接，有难必助’的庄严承诺。”

据了解，该大队成立四年多来，共处理事件4万多起，收到感谢信243封，锦旗75面。各类刑事案件明显下降，全市社会治安明显好转。治安巡防大队已成为维护社会治安大局稳定的生力军，成为保民平安、为民服务的响亮品牌。