

道县：“枫桥经验”本地化为社会治理加温

青年志愿服务中的温暖

七月的暑假，道县乐福堂村学校的校园里传来阵阵欢声笑语，教室内，道县青年志愿者协会的志愿者们正在为放暑假的留守儿童带来趣味课程，孩子们兴致高昂，举手抢答问题，教学楼里一片其乐融融的景象。

道县青年志愿者协会是道县团县委2020年底成立，组织团员青年主动参与文明创建、综合治理等，规范化制度化常态化开展志愿服务的志愿服务组织。自2018年道县团县委全面开展青年志愿服务活动，倾力打造“青志愿”品牌以来，全县志愿服务内容进一步丰富，服务水平进一步提高，志愿服务氛围进一步优化，“七彩假期”志愿服务项目便是“青志愿”精品品牌项目之一。

“乐福堂村内有近七成的孩子是留守儿童，我们想通过‘七彩假期’志愿服务项目，给他们多一点陪伴和关爱。”道县团县委书记朱国华介绍，“七彩假期”志愿服务的内容包括为留守儿童带来思想引领、科技创新类假期趣味课程，以及未成年人保护教育、性教育等自护教育。同时，道县团县委还联合县妇联、县科协、县红十字会等部门为孩子们提供爱心学习用品，通过多种方式丰富留守儿童暑假生活。

“有志愿者哥哥姐姐们陪我一起过暑假，我好开心！”父母常年在外出务工的留守儿童玲玲在打电话时与妈妈分享她的喜悦。

除了关爱与陪伴，志愿者们的“保护行动”也在进行。暑假期间，道县青年志愿者协会联合蓝天救援队和山地救援队两大志愿服务组织，在道县东门街道、上关街道、梅花镇、寿雁镇等地开展了防溺水志愿服务活动，志愿者们到社区、乡镇，为当地干部职工以及巡逻安全员、儿童尤其是留守儿童，提供防溺水的知识培训和自护救援培训。救援队还选择3个重点水域开展巡河志愿服务活动，并利用无人机扩大巡逻范围，及时劝阻青少年私自下河游泳。



志愿者在街头开展志愿活动。

“暑假是青少年溺水事故的高发时期，防溺水志愿服务通过救援队的巡逻以及知识培训来加强安全意识，能在很大程度上防止悲剧发生。”道县团县委副书记谭启迪表示，通过此次志愿服务行动，救援队在一个月期间及时发现并成功劝阻十多名青少年下河游泳，有效保障了孩子们的人身安全。

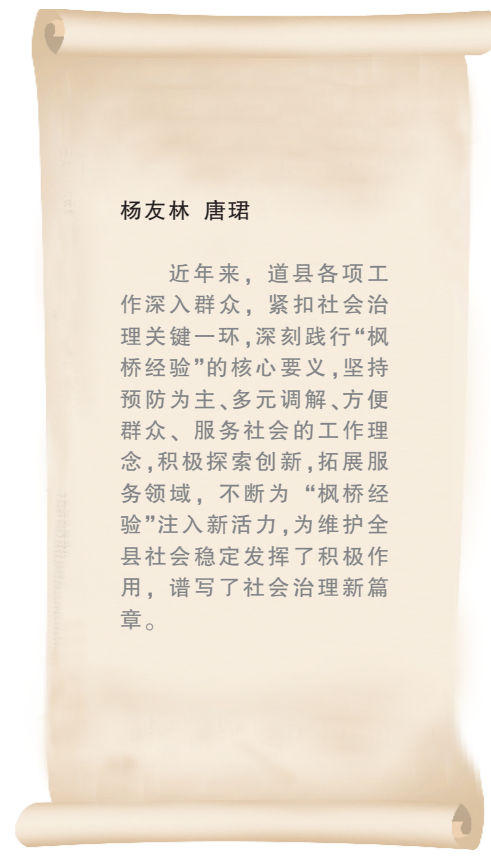
志愿服务的行动远不止于此。自2018年起，道县团县委便开始组织青年志愿者，在春节期间开展“情满旅途·暖冬行动”志愿服务。“暖冬行动”为外出务工的返乡人员提供免费咨询、行李搬运、姜茶供应、两码筛查等便民利民服务。道县团县委还结合季节时令，联合县书法家协会及县义工联，在道县教甄广场开展送温暖、送对联等活动。

“在外打拼一年，回到家就能感受到家乡的温暖，心里很感动。”常年在外打工的朱先生说。

除了上述结合时令开展的大型志愿服务之外，团县委日常的志愿服务也不胜枚举。据统计，今年以来，道县团县委共开展暖冬行动、春风行动、“3·5”学雷锋志愿服务月系列活动、新冠肺炎疫苗接种、爱心送考、防电诈、青少年心理健康教育、科普等志愿服务活动103场，志愿服务1.2万人次，在县内形成了“哪里有需要，哪里就有青年志愿者”的良好局面。

“志愿服务的宗旨可以概括为‘三心换三意’。”朱国华介绍，所谓“三心换三意”，就是以诚心换愿意，把志愿服务品牌办起来；以细心换愿意，把志愿者聚起来；以热心换快乐，把青年志愿者协会建起来。“正是秉承着这样的宗旨，道县团县委才能使全县志愿服务的内容不断丰富，志愿服务的水平不断提高，志愿服务氛围不断优化。”

朱国华表示，下一步，团县委将紧跟上级文件精神，不断健全志愿服务体系，广泛开展关心关爱活动，将志愿服务的温暖送入所有道县群众心中。



杨友林 唐瑶

近年来，道县各项工作深入群众，紧扣社会治理关键环节，深刻践行“枫桥经验”的核心要义，坚持预防为主、多元调解、方便群众、服务社会的工作理念，积极探索创新，拓展服务领域，不断为“枫桥经验”注入新活力，为维护全县社会稳定发挥了积极作用，谱写了社会治理新篇章。



何顺成在户外调处矛盾纠纷。

矛盾纠纷处理中的温度

化解矛盾纠纷是社会治理的重要内容，公平高效地将矛盾进行化解，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要部分。在道县，线上矛盾化解平台、诉前调解工作室、诉源治理工作站等多种矛盾调解机制，都以独有的方式让当地群众感受到了矛盾纠纷处理工作中的温度。

“民声荟”是道县西洲街道聘请网络科技有限公司开发，以汇集民声民意、化解民怨民忧、洞察民生民情、促进民乐民安为服务宗旨的矛盾纠纷和信访诉求摸排化解应用软件，工作人员能够在软件上对当地居民的矛盾纠纷和信访诉求的基本情况进行分类登记，将矛盾分级处理，如果属于社区能够化解的事件，由社区进行组织化解，社区确实化解不了的，再提交街道或上级部门统筹化解，并通过在软件上及时上传各级组织化解信访矛盾的情况，以保证工作的真实性、及时性和准确性。

平台的搭建使矛盾调解和信访办理速度得到大幅度提升，家住小江口社区的邓先生对此深有体会：“我与邻居争执不下的土地纠纷问题，通过工作人员上传到‘民声荟’之后，街道和社区马上安排干部到现场调查协调，不出一天就解决了。”群众的急难愁盼问题，经过社区街道线上上报，上级领导线上督办，切实有效得到了解决。

而在同样位于西洲街道的何顺成调解工作室，群众的困难与纠纷，也正在以独特的方式解决。

何顺成调解工作室是道县首个以个人名字命名的人民调解室，50岁的何顺成是调解室中心工作人员，扎根基层20余年的他有着丰富的工作经验，在同事眼里，无论什么类型的矛盾纠纷，一到他手里就有了迅速化解的“魔力”。

“基层百姓往往都有一个特点，就是看重人情、讲情面，站在情理方面进行矛盾调解能让他们更容易接受。”何顺成认为，解决矛盾纠纷时，在以法律法规为准绳的基础上，不仅要晓之以理，更要动之以情，使双方气氛先缓和下来，才能更好地处理问题。

有着几十年的基层工作经验，早已让何顺成与当地群众相熟相知，他为人热情随和，处事公道正直，因此深受当地群众的信任。工作室里接办矛盾纠纷案件，在讲事实、摆道理之外，何顺成还常常以“知心大哥”的身份，从情理方面耐心对矛盾双方进行安慰劝导，化解其心结，让双方能够真正消除怨恨、冰释前嫌，做到从根源上解决矛盾。

“我们的工作方法就是两个‘及时’——及时介入，及时解决。”何顺成说。此外，他用四个“更”来形容工作室调解工作的特点——程序更简单、对象更广泛、责任更明确、群众更满意。

作为法院的诉前调解工作室，何顺成调解工作室自成立以来，共计调解成功180余件矛盾纠纷，有效维护了基层的社会稳定。

在道县，像何顺成调解工作室这样和法院对接的诉前调解组织还有很多，道县法院驻道县交警大队道路交通事故处理中心诉源治理工作站就是其中之一。

2020年9月，道县法院在县交警队道路交通事故处理中心建立了1个音视频调解室作为试点，该调解室用于对道县道路交通事故纠纷进行调解，旨在将道路交通事故纠纷调解在诉前、化解在萌芽状态。到2020年年底，法院工作人员对该调解室进行工作数据统计时，发现其取得了意想不到的效果——从9月投入使用至12月底，调解室受理案件122件，调解成功81件，调解成功率66.39%，在很大程度上减轻了交通事故走司法程序的几率。

音视频调解室化解纠纷的便捷高效，让道县法院感受到该调节模式化解的可行性，开始着眼探索使用多媒体辅助手段进行化解的调解模式，并于2021年5月12日正式成立了道县法院驻道县交通警察大队道路交通事故处理中心诉源治理工作站。

该工作站按照法官、法官助理、书记员1:1:1的比例配备了3名工作人员及3

台多媒体电脑，采用以人民调解委员会的形式进行调解，并进行全程录音录像。如事故当事人无法来到现场，也能通过视频形式进行线上调解，调解达成协议后，经过法院确认可以直接执行，大大提高了调解效率。同时，由于诉前调解工作和法院司法确认是全程免费，在另一方面也大幅降低了纠纷双方的解纷成本。

据统计，2021年1月1日至7月31日，该诉源治理工作站共受理各类道路交通事故纠纷案件172件，调解成功158件，调解成功率达91.86%，大部分涉案金额1万元以下的道路交通事故纠纷化解在诉前，累计减免诉讼费用3万多元。

“交通事故通过诉源治理工作站的调解，不仅使事故双方避免了如走司法程序而需要耗费的大量财力和精力，也大大减轻了法院负担。”道县法院工作人员杨彬认为，诉源治理工作站的成立，不仅替政府分了忧，还让人民群众得到了实实在在的实惠。

“要加强和创新社会治理，坚持和完善新时代‘枫桥经验’，诉源治理是很重要的部分。”道县县委政法委常务副书记杨英治认为，诉源治理工作最重要的就是站在方便群众的角度，以实际高效的行动，解决他们的困难所在。“解决问题不能全是些生硬手段，方式要灵活，还要有温度。不仅要解决，还要让群众满意。”

道县清塘镇派出所内，民警刘泽书正在通过“平安乡村”视频监控系統，对镇上人流密集的集市以及下辖各个村庄的重要出入口进行视频巡逻。

所里近日破获了一起镇上的电动车盗窃案，刘泽书操控着系统进行演示，“通过调取监控寻找嫌疑人踪迹，不到1个小时就破案了！”操控中心的显示屏内，监控平台的画面清晰，视频监控里的路况、人员活动一目了然。

近年来，道县把“平安乡村”视频监控系統工程建设，作为立体化社会治安防控体系建设的有力抓手，在全县各乡镇、村组接入高清摄像头4600余个，每个村至少6个，乡镇驻地20个。以建设视频云平台系统、采用“共建共享”模式搭建监控中心，成为永州市第一个实现“雪亮工程”视频监控城乡全覆盖的县，进一步推动了农村社会综合治理和乡村振兴战略实施。

“‘平安乡村’视频监控系統搭建以来，镇上各类案件的发案率下降了，破案率提高了。”刘泽书说，视频的全面安装覆盖对心存不法之心的人起到了很大的威慑作用，“最明显的就是盗窃案大幅减少了，治安状况越来越好”。

“此外，‘平安乡村’视频监控系統不仅可以监控治安环境，还拥有线上矛盾纠纷化解功能。”刘泽书介绍，针对有复杂矛盾纠纷需要处理的群众，派出所可邀请当事双方来到视频监控系统的操控室内，与上级有关领导部门进行视频连线，在线上调解纠纷，切实做到让群众解决问题少跑路，将矛盾纠纷在当地进行化解。

“平安乡村”视频监控系統用多元化的方式为当地居民的安全保驾护航，而“户户通”平台也以其自有的特点温暖着当地群众的心。

“我常年在外出打工，陪伴家人的时间很少，家里情况也不了解。现在有了‘户户通’，我可以随时通过视频查看家里的情况，看看孩子和老人的生活日常，感觉跟家的距离更近了，我在外面打工也更安心了。”说起“户户通”平台，家住清塘镇陈熊村的陈先生感到很满意。

“户户通”平台的搭建并不是偶然之举。2019年，道县在全面建成覆盖全县的“平安乡村”视频监控系統之后，县委政法委为进一步实现“先覆盖再升级”工作，到乡镇、村组开展调研，听取群众对于村居视频监控建设的所思所想

乡村治安管理里的温情



“户户通”平台监控指挥中心。

所盼，并发现了痛点所在——由于当下农村青壮年大都外出务工，家中都是留守老人、妇女、儿童，如何保障他们的人身、财产安全，成了目前困扰农村群众的很大一个难题。

群众利益无小事，为切实解除群众的困扰，道县县政府积极与县内电信运营商对接，通报农村居民对家庭安装视频监控探头的需求，并在研究后决定实施农村“户户通”工程，打造“平安乡村”视频监控系統升级版。

“户户通”工程于2020年5月中旬在道县白马渡镇试点，取得经验后，于同年6月初召开推进会，在全县农村全面铺开。此项工程采取群众自愿、政府引导、企业自主推广、市场化运作的工作思路，打造一个全新的“政府+企业+农户”的互利共赢建设模式：农户向电信公司开通129元的电话套餐后，由县电信公司为每个农户免费安装1个视频监控探头，一个村新增网络用户达20户后，通信公司再免费为该村安装1个村级监控平台，视频监控图像存储时间不少于7天，用户也可使用相应手机APP，在手机随时通过视频查看家里的情况，看看孩子和老人的生活日常，感觉跟家的距离更近了，我在外面打工也更安心了。”说起“户户通”平台，家住清塘镇陈熊村的陈先生感到很满意。

“户户通”平台的搭建并不是偶然之举。2019年，道县在全面建成覆盖全县的“平安乡村”视频监控系統之后，县委政法委为进一步实现“先覆盖再升级”工作，到乡镇、村组开展调研，听取群众对于村居视频监控建设的所思所想

所盼，并发现了痛点所在——由于当下农村青壮年大都外出务工，家中都是留守老人、妇女、儿童，如何保障他们的人身、财产安全，成了目前困扰农村群众的很大一个难题。

群众利益无小事，为切实解除群众的困扰，道县县政府积极与县内电信运营商对接，通报农村居民对家庭安装视频监控探头的需求，并在研究后决定实施农村“户户通”工程，打造“平安乡村”视频监控系統升级版。

“户户通”工程于2020年5月中旬在道县白马渡镇试点，取得经验后，于同年6月初召开推进会，在全县农村全面铺开。此项工程采取群众自愿、政府引导、企业自主推广、市场化运作的工作思路，打造一个全新的“政府+企业+农户”的互利共赢建设模式：农户向电信公司开通129元的电话套餐后，由县电信公司为每个农户免费安装1个视频监控探头，一个村新增网络用户达20户后，通信公司再免费为该村安装1个村级监控平台，视频监控图像存储时间不少于7天，用户也可使用相应手机APP，在手机随时通过视频查看家里的情况，看看孩子和老人的生活日常，感觉跟家的距离更近了，我在外面打工也更安心了。”说起“户户通”平台，家住清塘镇陈熊村的陈先生感到很满意。

“户户通”平台的搭建并不是偶然之举。2019年，道县在全面建成覆盖全县的“平安乡村”视频监控系統之后，县委政法委为进一步实现“先覆盖再升级”工作，到乡镇、村组开展调研，听取群众对于村居视频监控建设的所思所想

所盼，并发现了痛点所在——由于当下农村青壮年大都外出务工，家中都是留守老人、妇女、儿童，如何保障他们的人身、财产安全，成了目前困扰农村群众的很大一个难题。

过时摄像头会自动补光拍摄，每个村的监控情况可以在镇监控平台看到。”白马渡镇党委书记陈华说起“户户通”工程时无不自豪之感。

“户户通”平台的搭建，让农村居民的生活发生了显而易见的变化。“村里盗窃案减少了，卫生环境变好了，村民参与村庄治理的自觉性提高了。”清塘镇陈熊村党支部书记陈晖对村内大半年来 的变化感到欣慰。陈晖介绍，居民通过家中的电视就能实时查看周边的视频监控，发现治安警情“一键报警”，真正形成了户户都是监控员、人人都是安全员的群防群治格局。

除了社会治安方面的显著成效，让村民们感到更温暖的是与家的距离不再遥远。白马渡村村民何先生表示，自己在外打工时最担心的就是家中正在上初中的女儿，现在有了“户户通”平台，既可以监督女儿学习，又可以缓解对女儿的思念，“相当于请了一个‘电子保姆’。”他这样形容道。

另一边的陈熊村内，工作人员通过村级监控平台视察村内情况时，发现村内大路上有一位高龄老人脚步踉跄、行走困难，似乎身体不适，工作人员立即赶往视频中显示的地点，将老人搀扶回家，并通知老人的子女回家照看。

道县县委常委、政法委书记刘军认为，“户户通”是县域社会治理最大的民生工程，不仅让村民感受到了便利与安全，也让他们感受到了村庄治理中的温情，真正打通了联系服务百姓家门口的“最后一米”，既保障人民群众安居乐业，又提升了群众幸福指数。