

两项改革、一款应用在全市推广

■民警80%工作时间沉入社区 ■多个执法部门人员组成“一支队伍” ■矛盾纠纷化解进入“数字时代”



全过程人民民主重庆区县行

奉节县推行街道议事代表会议制度 215名街道议事代表履新为基层治理赋能

□新重庆-重庆日报记者 王亚同

“同志，这里可以反映问题吗？”“当然可以，我们街道议事代表就是专门为群众服务的。”一年多前，奉节县夔州街道议事代表杨文遇到了真村民郭祥全。没有想到，郭祥全代表28户村民所反映的诉求，让杨文等街道议事代表忙活了大半年。

原来，几年前工程建设方临时租用真武村81亩土地，并承诺项目建成后将土地还给28户村民。但项目竣工后，地块性质、面积等都发生改变，产生了诸多矛盾纠纷。接到群众反映后，2023年初履新的街道首届议事代表们当即开始调研走访。

“老郭身体不好，希望能把田分到公路边上。”“种植大户老王希望能和自己原来的田连起来，不用从别人田里路过。”议事代表们通过入户走访，不仅收集到群众意愿，更直面面对群众矛盾——少了的地怎么补？本来是耕地的，划成非耕地了又怎么办？

代表们和真武村村两委累计召开院坝会5次，走访搜集整理群众意见23条。随后议事代表把相关报告转交给了街道人大工委，促进街道重新优化土地分配补偿方案。持续4年的分地纠纷，最终在议事代表们的努力推动下画上圆满句号。

大事不出村社、难事不出街道——在践行全过程人民民主实践中，奉节县人大在4个街道推行街道议事代表会议制度，推选来自不同行业群体的街道议事代表215名，充分发挥代表特色专长，赋能基层治理、助力高质量发展和民生改善，在小舞台上做出了“大文章”。

“由于街道没有本级人大代表，居民有诉求主要向辖区县人大代表反映，群众参与监督等的渠道相对受限。现在无论是‘大家’还是‘小家’的事，居民都可找议事代表反映，进一步拓宽了民意诉求表达渠道。”奉节县人大常委会有关负责人说。

为推动社区居民有序参与基层治理，打造践行全过程人民民主基层单元，2022年以来，奉节县人大在实践中不断深化议事代表“联民访民”方式平台，规范“民主议事”流程规则，结合实际建立“居民提事、小组议事、集体议事、协同办事、民主督事、群众评事”议事工作法，有效推动街道民提、民事民议、民事民决、民事民办、民事民评。通过街道议事，把政府的决策部署“带下去”，把基层的反映呼声“传上来”。

议事代表把“探头”“触角”延伸到老百姓身边，广泛搜集群众意见，反映并推动解决群众急难愁盼，在奉节县各街道正在成为日常。如鱼复街道组织议事代表助推小区加装电梯事宜，依托“黄葛树议事点”“老茶坊夜话”等平台协调施工单位、业主间矛盾，解决选址难、采光面小、占用绿化等问题，有效化解群众诉求，减少了工作阻力。

街道议事还成为政策宣传宣讲的有效阵地，架起群众和党委政府之间的连心桥。如夔州街道创新开展“小区议事”“板凳议事”“微团帮帮”等活动，召开“围炉煮茶”民意恳谈会15场次，开展“敲门行动”46轮次，深入走访并发现化解矛盾纠纷15起。

据统计，推行街道议事代表会议制度以来，奉节县各街道议事代表累计入户走访群众3100余户，收集群众意见263条，提交涵盖老旧小区改造、城市提升等民生建议68项，协助办成水池建设、电梯加装、污水管网更换等民生实事27件。

萌芽状态，是推进社会治理体系和治理能力现代化迫切需要解决的问题。

今年2月7日，我市推出了一款名叫“社会矛盾纠纷多元化解应用”程序，它依托市、区、街道三级城市运行中心和基层智治平台，实现矛盾纠纷数据录入、问题预警、解纷资源调度、部门多跨协同处置等功能，让矛盾纠纷化解进入“数字时代”。

8月20日，渝北区悦来街道嘉悦社区接到辖区一工地反映称，因拖欠工资，工地门口聚集了10余名工人。

社区立即通过网络员手机上的社会矛盾纠纷多元化解应用程序，将该矛盾纠纷及时上报到了系统。

系统则根据预设的程序分拨任务，由市政建管岗牵头，政务劳保岗配合化解。当天下午，相关岗位联合派出所、社区和施工单位一起到现场开展化解工作，由于双方未谈拢，最终闹得不欢而散。

8月21日上午，见该矛盾并未妥善解决，街道基层治理指挥中心随即将该纠纷风险调整为“较大”并上报至渝北区城市运行和治理中心，区域运中心立即分拨给区人社局局办理。

当天中午，区相关部门工作人员就来到了工地现场，与派出所民警、驻所律师等多方力量一起，对该矛盾纠纷进行了联合调解，并最终促使双方达成和解。

记者在渝北区悦来街道看到，在街道基层治理指挥中心的大屏幕上，显示着整个街道2月7日以来的矛盾纠纷化解相关数据，例如矛盾纠纷数量、类型、化解率等。

街道工作人员姚华介绍，网格员在日常走访中遇到自己难以调解的矛盾纠纷时，随时可以通过手机上的前端程序上传到后台数据库中，形成一本矛盾纠纷“电子台账”。“居民也可以扫描小区里的二维码，自主上报矛盾纠纷”。

“电子台账”里会清晰记录矛盾纠纷的事由、地址，双方当事人相关信息，以及矛盾纠纷类型等，并根据不同类型预设的程序，分拨给相关社区和街道负责人，由他们出面调解。

当矛盾纠纷情况比较严重时，则会通过该系统上报到街道、区和市级的城市运行中心，由中心分拨给相关部门跟进处置。

嘉悦社区网格员黄丹说，以前他们走访时遇到矛盾纠纷，需要先用手写的纸质记录下来，再回到办公室制作成电子文档，上报并联系协调化解，现在有了新应用程序，他们在现场就能完成录入、上报等一系列流程，还可以在应用程序中查看相关矛盾纠纷所涉及的法律法规，以及此类纠纷的化解典型案例等，无论是自主化解还是请求协同化解，都方便了不少。

市委政法委相关负责人表示，自该应用程序上线截至8月31日，共录入矛盾纠纷50.15万件，已化解49.95万件，化解率99.59%，同比应用建成前提升0.2个百分点，基本实现小事不出网格、大事不出村社、难事不出镇街，矛盾不上交的目标，真正实现了风险防控从被动应对到主动预防，让平安建设更聪明、更智慧、更精细。

提供24小时实时应答服务，同时引入司法确认功能，让每一次调解都具备法律效力。

据悉，该小程序已在九龙坡区推广，并在线上面向所有网络用户开放。自上线以来，已累计受理群众咨询、诉求4200余起，矛盾化解率达到95%以上，为群众制作各类法律文书、合同范本、语音智能笔录300余份，成功化解处置各类矛盾纠纷2377起，为群众挽回各类经济损失1800余万元。

提升自身实力谋发展 医疗机构实现综合能力提升

在鲁渝卫生健康对口协作前，武隆区面临着优质医疗资源总量不足、



九月四日，江北九街，九街交警在闹市区巡逻。记者 张春晓 摄/视觉重庆

务辖区群众等工作。执法办案队的民警则专注于打击犯罪和处理复杂案件。而综合指挥室则是作为“中枢大脑”，负责警情的研判，通过整合资源、提高警务活动的精准性和高效性，从而更好地支持社区警务队和执法办案队的工作。

据统计，自2023年6月我市启动“两队一室”改革以来，截至2024年8月底共有269个派出所开展了改革，占到全市派出所的三分之一，使派出所社区民警80%工作时间沉入社区开展各项警务工作，老百姓们看到社区民警的次数大大增加，与民警的关系也更加熟络，民警也通过这种融洽的关系更好地开展巡防防控、信息采集等社区警务。

通过派出所“两队一室”改革的持续深入推进，全市治安大局更加稳定。今年二季度全市110警情同比下降3.2%、环比下降2.7%，人民群众安全感、满意度持续提升。

“大综合一体化”行政执法改革 让执法检查效率更高效

今年1月1日起，我市全面推行“大综合一体化”行政执法改革，与以往各执法单位分头开展执法检查相比，改革后，多个执法部门的执法人员组成“一支队伍”，由街道和乡镇统筹进行执法检查，将检查由7次减少到1次，真正实现“进一次门，查多事项，一次到位”。

8月12日傍晚，合川区太和镇综合执法大队接到居民王大爷电话投诉，风仪广场有露天KTV噪声扰民。

太和镇综合执法大队随即通过“执法+监督”数字应用，发起了“噪声执法监管一件事”任务，区公安局、区交通局、区市场监督管理局工作人员半小时内线上完成应约参与。

当晚20时许，太和镇综合执法大队、区公安局、区交通局、区市场监督管理局等部门14名执法人员对辖区风仪广场开展“噪声执法监管一件事”执法监管。

执法人员分组对露天唱歌、跳广场舞等音响声音超过规定分贝的进行劝导，对每个广场舞队伍领队进行提醒沟通，要求所有队伍进行实名登记制和分时段预约制，严格音响设备的

功率和音量，调至公园广场环境噪声标准范围内。

同时，执法人员还对不符合规定的经营性收费卡拉OK娱乐活动，当场进行制止和劝导，并告知随后几周将进行跟踪执法，对不听劝导、不服从管理、屡次违规的收费经营组织者，将依法依规处罚。

此次执法后，风仪广场的广场舞、露天唱歌、夜间经营更加规范有序，噪声扰民问题明显缓解。

不仅如此，“大综合一体化”行政执法改革后，在执法检查力度方面，也由原来的分散执法各自为政，改为了统一协调指挥，形成合力解决问题。

市司法局相关负责人介绍，改革后，市级撤销6支执法队伍，区县共撤销248支，全市执法队伍精简48%，并创新执法人员“县属乡用共管”机制，推动区县执法部门以派驻、包片等方式下沉执法力量4200余名，实现镇街“一支队伍管执法”。

同时为了提升行政执法队伍规范化水平，我市已陆续开展执法培训演练540余次，培训人员超过4.1万人次。

“目前‘执法+监督’数字应用已经成为全市统一的行政执法及执法监督平台，部门入驻率达到56%，今年底前将有70%的部门入驻该平台。”市司法局相关负责人介绍，今年以来，执法人员通过该应用，已累计开展执法活动16.1万余次，其中行政处罚36352件次，行政检查125494户次，全程网办率100%。

同时相关部门还对执法行为进行全流程、全环节监督，目前行政执法复议后被纠错率降至万分之五以下，同比下降56%。

矛盾纠纷化解用上“电子台账” 让更多纠纷解决在萌芽中

防范化解重大风险，营造平安稳定社会环境，是推进更高水平平安重庆建设的具体体现。随着经济社会发展，社会利益诉求日益多元化、差异化，矛盾纠纷伴之而生。

如何将这些矛盾纠纷更好地化解在基层和

九龙派出所打造“指尖上的调解室”

已累计受理群众咨询、诉求4200余起

方互不见面，少了许多火药味，而在线律师坐镇，为双方解答财产分割的政策和子女抚养的规定，在专业的解释下，双方很快达成一致。

据了解，为让警务顺应时代的发展，九龙派出所专门开发了这款“易联调”调解小程序，旨在

在打造“指尖上的调解室”，即动动手指就可实现矛盾调处、法律咨询等功能。目前，“易联调”矛盾纠纷化解成功率在95%以上，并实现“民转刑”“刑转命”案件零发生。同时，“易联调”还通过数字化技术和AI人工智能手段升级换代，

提供24小时实时应答服务，同时引入司法确认功能，让每一次调解都具备法律效力。

据悉，该小程序已在九龙坡区推广，并在线上面向所有网络用户开放。自上线以来，已累计受理群众咨询、诉求4200余起，矛盾化解率达到95%以上，为群众制作各类法律文书、合同范本、语音智能笔录300余份，成功化解处置各类矛盾纠纷2377起，为群众挽回各类经济损失1800余万元。

提升自身实力谋发展 医疗机构实现综合能力提升

在鲁渝卫生健康对口协作前，武隆区面临着优质医疗资源总量不足、

武隆 抢抓鲁渝协作机遇 全力提升医疗服务水平

今年7月，2024年山东省济南市援助重庆市武隆区医疗卫生队正式启程奔赴武隆，这支由济南市15家医疗机构24名医疗技术人员组成的队伍，将在武隆区开展为期半年的支医带教工作，着力提升当地医疗服务能力，为武隆打造一支“带不走”的医疗队伍。

这不是济南市第一次向武隆区派出医疗援助队伍，两地有着深远的合作历史。自2017年12月，济南市与武隆区卫生健康委签订鲁渝卫生健康对口协作以来，武隆区抢抓这一机遇，全面加强医疗资源有序扩容和均衡布局，使全区医疗服务水平有了明显提升。

汲取先进经验补短板 引人才、强专科、做特色

一只小小的蜜蜂竟能引得无数市民排队待蛰，这究竟是怎么回事？原来这是武隆区中医院因地制宜开发的特色蜂疗技术。“去年得了带状疱疹后，后背没有知觉，手臂也僵硬。经过中医院培育的蜜蜂一蛰，现在明显感觉好多了。”武隆市民田先生是该项技术的忠实粉丝。

针灸治疗的病症。与普通针灸相比，加入蜂蜜蜂毒后的蜂疗对各类慢性病效果更明显。

王锡原系济南市市中医院中医师，2018年5月，他积极响应鲁渝卫生健康对口协作的号召，从济南出发，投身到武隆挂职开展工作，在武隆区中医院创立了中医针灸特色门诊和小儿推拿门诊，此举一下填补了当地的医疗空白。

2020年9月，王锡被武隆区作为高端人才引进任武隆区中医院副院长，但他并没有停下钻研的脚步，2022年，王锡到广州学习成功将蜂疗这一技术引进回武隆并将其发展壮大。在他的推动下，武隆区建成西南地区首家蜂疗特色门诊和仙女山度假区蜂疗中心，目前已累计接诊2.6万余人次。蜂疗技术落地武隆不仅成功提升了当地医疗水平，同时还推动了当地“旅游+”发展特色康养产业，一个集旅游、医疗、康养为一体的特色复合型产业正在武隆不断壮大。

引进人才、建强专科、发展特色，王锡只是鲁渝卫生健康对口协作取得优异成果的一个典型案例。开展鲁渝健康协作以来，两地围绕“武隆所需、济南所能”，建立医学人才交流学习协作机制，争取济南来武开展“组团式”帮扶，派出医学专业技术人员



首期蜂疗技术高级研修班学员参观蜂疗中心

赴济深度学习。自2017年两地签订协议以来，济南市共派医学专业技术人员214人援助武隆，有效填补了武隆区在妇产科、儿科、麻醉科等紧缺专业学科上高端人才不足的空缺。通过制定实施济南—武隆医学终身荣誉专家联络机制，累计评选“终身荣誉专家”32名，涵盖神经内科、肿瘤科、妇科、眼科、针灸、重症医学、骨科等24个专业门类；建立支医队员长效

区域分布不均衡、结构不合理等问题。如今，在鲁渝卫生健康对口协作人才、技术、科研帮扶下，武隆区各级医疗机构纷纷抢抓机遇，跑出了高质量发展的“加速度”。

武隆区人民医院通过鲁渝卫生健康对口协作，将人才请进来、走出去与传帮带相结合，让医院学科得到迅速发展，创伤骨科、微创外科为市级特色专科，普通外科、麻醉科、心血管内科、妇产科、计划生育专科、儿童常见病防治专科为市级重点专科，呼吸与危重症医学科、肾内科、神经外科成为区级重点专科建设科室。该院强力推动急诊急救“五大中心”建设，胸痛中心、创伤中心分别于2023年10月、12月顺利通过验收并授牌，极大地提升了医院重症、急诊急救能力。

武隆区中医院以鲁渝卫生健康对口协作为契机，借鉴先进经验，于2020年成功创建二级甲等中医医院。成功建立五大特色门诊：灸疗特色门诊、小儿推拿门诊、针灸减肥门诊、高血压专科门诊、蜂疗门诊。建立了“鲁渝健康协作山东省名中医刘维明工作室”，通过“1+3”团队模式在武隆区开展坐诊、带教培养工作，现已带教学员15名，接诊患者达到5000余人次。

武隆区妇幼保健院通过鲁渝卫生健康对口协作，7年来向山东派遣进修学习人员13名，主攻妇产科、产后康复和儿保。学员学成回来后医院产后康复在技术和业务上得到双提升，与患者沟通后依从性增加，病人量有15%左右的提升。除此以外，该院的宫腔镜技术实现“从有到优”，妇产科技术进一步提升，妇科三四级手术量增加了10%左右。

武隆区疾控中心通过鲁渝卫生健康对口协作，邀请多名济南市疾控中心专家前往武隆开展了多场交流，围绕疫情防控、职业卫生、环境卫生监测、重大传染病防控、卫生应急处置、实验室能力建设、免疫规划等方面举办了3期专业能力提升培训班。同时，中心开始全面推进流行病学调查平台应用，有效提升了中心突发公共卫生事件应急处置能力。在专家的指导下，中心开展2项科研课题，全面提升中心科研水平。

经过7年对口协作的深耕，武隆区各级医疗机构的管理水平上了一个新台阶，医疗质量和安全得到进一步提升，业务范围得到进一步拓展，患者满意度得到进一步提升。

傅星辰
图片由武隆区卫生健康委提供