

# “一站式”为民解纷

## 烟台打造“枫桥经验”新样板

坚持和发展好新时代“枫桥经验”，烟台进行了新探索，给出了新样板——夯实市县乡三级“一站式”矛盾纠纷调解中心，“一扇门”为民解纷，同时深挖诉源治理潜能，写好“民情日记”，让纠纷主动“落网”，将更多矛盾纠纷化解在基层。

从平台到机制，从资源整合到人员素质提升，烟台稳扎稳打，叫响了“群众事解决在家门口”的民生品牌。今年，烟台获评“全国市域社会治理现代化试点合格地市”，市委政法委获评全国党委政法委系统“新时代政法楷模集体”。

### 建强调解平台

#### 三级矛调中心全覆盖

芝罘区是烟台中心区、老城区，实有人口超89万，市场主体超19.95万家，出租房约2万套，庞大的服务管理对象衍生出的矛盾纠纷总量高位运行。2021年，芝罘区投资5000余万元建设了占地6000余平方米的区级“一站式”矛盾纠纷多元调处化解中心。全面整合区综治中心、法院诉讼服务中心、12345民生热线等平台资源，汇集政法、信访、司法等21家职能部门力量，共抽调法院、司法、人社等单位80多名工作人员，采取常驻、轮驻等形式联合办公，全面构建起“线上”“线下”全链条矛盾纠纷多元化解新格局。

2022年，全区12个街道全部高标打造“一站式”矛盾纠纷调解中心，并已实现实体化运行。目前，全区12345平台事件数量由月均2.5万件下降到1.8万件，下降率达25%；全省群众满意度测评由上年度的87名提升至53名，位列全省中心城市第二名。纠纷化解中，突出人民调解、行政调解、司法调解、劳动仲裁“四调联动”。建立各类人民调解组织198个，突出抓好调解质效，调解成功率达到98.12%。创新“诉前调解+司法确认+案件速裁”诉源治理模式，对民商事案件前置调解程序，做到能调尽调；调解不成导入速裁程序，确保70%以上民商事案件快速妥善化解。

目前，烟台在全市范围建强市县乡片村五级“一站式”矛盾纠纷调解中心和组织，



龙口法院“法润芝阳”马春江调解室现场解纷。

实现矛盾纠纷化解由分散化管理到集约化服务转变。坚持把“一站式”矛调中心作为各级党委政府的“一把手工程”，推进职能部门和平台资源全要素、成建制入驻，目前市级和15个区市、153个镇街三级全部建成实体化、规范化的矛调中心。创新受理、交办、调解、反馈、评价“五步工作法”，将矛盾纠纷、信访诉求分类导入办事程序，制定解决方案，明确工作时限，开展化解工作。推动行政复议、法律援助、人民调解、劳动争议、医患纠纷调委会等社会组织入驻中心，强化部门协同配合，推动涉法涉诉信访案件化解关口前移，将调解工作贯穿诉前、诉中、诉后、执行四个环节。

### 拓宽解纷渠道

#### 深挖诉源治理潜能

基层强则国家强，基层安则天下安。为避免纠纷“堵”在法院，影响群众司法获得感，烟台市不断拓宽诉源治理渠道。按照一区一特色、一领域一品牌的理念，因地制宜创新打造“诉源治理”特色模式，为群众提供多元化、便捷化的解纷服务。

在龙口，“法润芝阳”诉源治理品牌几乎家喻户晓。有了纠纷，群众习惯了先在

“法润芝阳”小程序上“下单”。前不久，家住龙口府东社区的曲先生终于喜笑颜开。他家住一楼，本来采光就不好，又被小区里的大树挡住了光线，家里格外阴冷。因为通风和采光问题，他多次和物业协商未果，于是就在“法润芝阳”小程序上提交了工单。收到工单后，龙口法院的干警便邀请调解员一起和物业的工作人员到小区进行实地勘验，了解遮挡状况。最终，在多方合力调解下，当事人自愿达成协议，物业立即联系了修剪树木的工作人员对树木进行了修剪，阳光照进了居民家中，更照进了居民心里。

在牟平，牟平法院牵头打造的“和安睦平”诉源治理品牌亦深入人心。牟平区成立集判后答疑、上诉访谈、信访化解等功能于一体的握手“烟”和服务中心，完善诉调对接，创新“答疑释法”，由法官对案件当事人进行“判前释法”“每周答疑”“判后访谈”，推动矛盾化解、案结事了。

“长岛号”握手“烟”和巡回法庭，对矛盾纠纷实现快速调解、及时化解。该巡回法庭主要针对海岛涉旅游纠纷和涉渔民纠纷多的情况，集立案、调解、送达、庭审、法治宣传等功能于一身，将更多纠纷就地化解。

### 写好“民情日记”

#### 让纠纷主动“落网”

如何让纠纷主动“落网”？从上行改为下沉，烟台找到了“民情日记”这把金钥匙。为推动领导干部深入基层，密切干群关系、转变工作作风，烟台市创新建立了“民情日记”工作法，及时掌握基层群众的“急难愁盼”，把“送上门的群众工作”做好做实。

老旧小区管道老化导致水压不稳，小区部分高层住户停水；老旧小区改造顶楼防水施工不当，有漏水现象；南雅居小区门口未设置限速标志，没有交通信号灯，有安全隐患……翻开烟台市人大代表陈泰来的民情日记，上面详细记录着群众反映的一个个问题，有寻求民政救助帮扶的，有申请危房解困的，更多的是有邻里纠纷、家庭矛盾寻求帮助的。“不光是我们人大代表人手一本‘民情日记’本，全市各级领导干部手里都有，都有联系服务群众的任务。”陈泰来告诉记者。

提衣提领子，牵牛牵鼻子。抓住“关键少数”，体察民情民需。烟台市印发《烟台市“民情日记”制度实施办法》，健全领导干部联系服务群众基层制度，给各镇街党政领导班子成员统一发放“民情日记”，每月开展1次下沉访谈，做到“三个必见”“四个清楚”。把及时就地解决问题作为“民情日记”的根本，建立“3、5、7递进化解”处置模式。对属于包片干部职权范围的或能够协调解决的问题，3天内处理完毕。对全局性、倾向性问题由镇街主要负责人牵头协调办理，5天内处理完毕。对镇街一级解决不了的或重大问题，第一时间报告上级党委政府协调处理，7天内处理完毕；对于因政策等原因短期内无法解决的，由镇街做好政策解释和人员稳定工作。烟台市“民情日记”工作法得到中央政法委和省委领导的充分肯定，新华社山东分社进行专题宣传报道。

YMG全媒体记者 任雪娜  
通讯员 孙晓冬 摄影报道

## 全省公共机构节能工作会议暨合同能源管理现场会在烟台市召开

本报讯(YMG全媒体记者 慕溯 秦菲)11月9日至10日，全省公共机构节能工作会议暨合同能源管理现场会在烟台市召开。省机关事务管理局副局长胡伟政出席会议并讲话，烟台市人民政府副市长梁勇出席会议并致辞。省、市、区县共80余人参加会议。

在芝罘区人民检察院，参会人员现场观摩了合同能源管理项目。作为全省首批实施“费用托管型”合同能源管理的项目之一，该项目对光伏发电、光热、LED照明、供热节控、中央空调智控等综合改造和能耗管理，实现综合节能率达30%以上。在烟台市公安局，合同能源管理项目通过开发能耗管理平台，对制

冷、照明、用水等用能重点进行节能改造，达到节能降耗目标。在烟台市市直机关集中办公区，参会人员现场观摩了节能工作展示看板、机关食堂反食品浪费工作成效抽查评估完成率在80%，成绩均在90分以上，食品浪费系数均在0.3以下。

随后召开工作会议，会议传达了全国公共机构节能现场会会议精神，总结了今年以来全省公共机构节能工作，并对下一阶段工作进行了部署安排。烟台市机关事务管理局介绍了烟台公共机构节能管理工作和合同能源管理项目实施情况，部分市县机关事务管理部门负责同志进行了交流发言。

## 促进企业数智化改造升级

### 山东省制造业创新与数智化改造高级研修班在海阳举行

本报讯(YMG全媒体记者 秦菲)近日，烟台市工信局、海阳市人民政府、烟台先进制造工程技术学会(山东省专业技术人员继续教育基地)，在海阳市联合举办了山东省专业技术人员知识更新工程“制造业创新与数智化改造高级研修班”，进一步提升广大专业技术人员技术技能水平，促进企业数智化改造升级。

研修班上，烟台市工信局规划和技术改造科科长李晓就烟台市支持工业企业技术改造领域政策进行了系统解读；俄罗斯自然科学院外籍院士、山东省泰山产业领军人才杨天亮博士，山东省泰山学者邹伟研究员，山东汉鑫科技股份有限公司产品总监、工业智能解决方案专家高庆芝研究员等6位领域内资深专家学者，分别就数据孪生与计算流体力学(CFD)、机器视觉在工

业生产过程中的应用、工艺AI解决方案助力流程工业数字化转型、企业如何导入MES系统实现产业升级等主题进行了讲解分享。各位授课专家既有细分专业领域先进理念、前沿技术的精彩讲解，又有实际应用的案例阐述分享，层次高、内容实、针对性强，使参加研修班的学员在知识、理念方面均有实实在在的收获和提高。

主题报告后，研修班还组织专家和部分学员针对数智化改造方案设计、实施过程中的疑难问题等进行了专题研讨、咨询答疑，为培训合格的学员颁发了专业技术人员继续教育学分证书。

烟台先进制造工程技术学会是依法成立的学术性、公益性5A级学会，大多数会员在省级以上所属专业技术委员会担任重要职务。

### 昨起，全市供热企业启动供热运行调试

## 16日0时实现达标供热

本报讯(YMG全媒体记者 杨春娜)寒流袭来，暖气如约而至。11月5日，市城管局针对天气情况进行会商，组织全市供热企业于11月11日启动供热运行调试，并逐步升温。11月9日，根据最新的天气预报，我市自11月10日起有一次大幅降温情况，市城管局立即组织全市供热

企业将11月11日供热运行调试提前至11月10日。

由于各供热企业供热面积、管网长度，用户至热源厂的距离不同等原因，用户室内供热设施升温的速度不一致，大约3—5天内用户可感受到室内供热设施温度变化。11月16日0时实现达标供热。

### 我市发布“寒衣节”森林防灭火预警

## 倡导文明祭祀 严密监控火情

本报讯(YMG全媒体记者 杨健 通讯员 刘邦伟)11月13日是“寒衣节”，记者从市森林防灭火指挥部办公室获悉，“寒衣节”期间我市将重点监管上坟烧纸、焚香祭祖等野外用火行为，确保“寒衣节”祭祀安全、文明、平安。

“寒衣节”期间，我市将对林内林缘祭祀区域进行重点看守，在村庄路口、重要路段、重点林区、坟山、墓葬集中区域等加强森林防灭火工作宣传，张贴防火标语，倡导文明祭祀，推进移风易俗，不搞家族、宗族集中祭祀活动。对绝大多数群众野外用

火行为以教育疏导为主，对少数不听劝告，执意违法用火者坚决制止。

全面落实网格化管理，加强对所有进山路口、墓地周边山林的管护，做到责任到人，严密监管火源、监控火情，死看死守，确保防火监测不留死角。各级森林消防队伍和防灭火巡查员队伍靠前驻防、机动巡防，提前检修灭火机具车辆，围绕辖区沟口路口、公墓陵园等重点部位开展巡逻巡查，及时制止野外违规用火行为，发现火情第一时间相应处置，确保火情打早、打小、打了。

### 2023年烟台市全民阅读大会昨日举办

## 全民阅读，书香浸润港城

本报讯(YMG全媒体记者 张洁 通讯员 旅宣)昨日下午，由烟台市委宣传部、烟台市文化和旅游局主办，烟台市图书馆、烟台市全民阅读联盟承办的2023年烟台市全民阅读大会在烟台市图书馆举行。通过全市全民阅读成果交流分享等一系列活动，进一步推进“书香烟台”建设向纵深发展，在全社会大力营造爱读书、读好书、善读书的浓厚氛围。

会上，市总工会、烟台新华书店、芝罘区文化和旅游局、蓬莱区文化和旅游局相关负责人围绕开展全民阅读特色品牌和典型做法分别进行了交流发言。现场还向2023年度全市

优秀农家书屋管理员、优秀乡村阅读推广人获得者颁发了奖状，并对烟台市“一路书香”阅读品牌战略合作单位进行了授牌。

近年来，烟台将全民阅读上升到提升城市文化软实力的战略高度，构建起了“公共图书馆、城市书房、农家书屋、特色书店”四位一体、覆盖城乡的阵地体系。烟台图书馆连续六次获评国家一级馆，每年投入300万元更新纸质和电子馆藏，年接待读者80多万人次。全市13家县级公共图书馆均达到国家一级馆。各级累计投入财政资金2000多万元，建成城市书房49个，打造新型阅读空间458

个，为市民提供便捷阅读服务。目前，烟台已发展新华书店等实体书店280余家，新增报刊、报亭等出版物发行网点120多个。

全民阅读基础设施日益完善，诸多独具烟台特色的阅读活动，让“书香气息”氤氲着港城市民生活的方方面面。近年来，省市县三级联动，每年举办各类全民阅读活动5000多场，年参与市民上百万人次。

下一步，烟台将大力推动全民阅读工作高质量发展，将全民阅读列入明年全市文旅十大行动，组织开展“藏书之家”“十大诵读”等全民推荐活动，引领全民阅读广泛开展。

## 中国银行烟台分行高质量赋能第六届进博会

11月5日，第六届中国国际进口博览会在上海隆重开幕。中国银行作为进博会唯一战略合作伙伴，以高水平、高质量、高规格的综合金融服务，为进博会提供一站式、全方位的金融服务，全程为进博会“保驾护航”。

主动担当，助力烟企参加进博会。为做好进博会服务工作，中行烟台分行成立了专项工作小组，协调行内资源，部署具体事项，统筹辖内机构的客户邀请、对接、服务等工作，为烟台参会企业提供“一对一”的金融服务支持，助力企业“展品变商品、展商变投资商”。

11月6日，中行烟台分行在本届进博会喜迎开门红首单。烟台某新型材料有限公司主要产品为镍系、镍锌、锂离子电池

隔膜及高速列车用高性能电池隔膜等，产品在多家国内外著名企业广泛应用。在深入了解客户需求后，中行烟台分行积极邀请参展商与企业进行了深入交流，并在现场与参展商签订800万元合作意向书。

烟台某食品有限公司是一家专业从事水产品进出口加工企业，主营冷冻鱿鱼系列、冷冻鳕鱼系列等产品。中行烟台分行经过预约，为企业匹配出3场“一对一”洽谈活动，企业选出心仪的参展商，并现场与参展商签订200万元合作意向书。“感谢中行烟台分行，感谢对接企业的强大平台能力，让我们认识了许多优秀的国外供应商，不但开拓了海外市场，还体验到专业优质的服务！”签约会后，企业负责人怀着激动的心情说。



下一步，中行烟台分行将继续为进博会举办贡献金融力量，助力广大企业参会参展，寻求更多的合作机会，全方位助力进博会“越办越好”。并依托全球化优势和综合化特色，利用外汇外贸、跨境金融、会展服务等领域丰富经验，全力支持进博会“办出水平、办出成效”，为烟台经济持续贡献中行力量。(孙艳君)