

推动解纷力量下沉交通执法基层末端

宁波打造交通运输新时代『枫桥式』基层站所

深入了解企业群众的急难愁盼问题，实现件件有着落、事事有回应；建立健全基层调解员队伍，推进矛盾调解与其他争议化解机制的协同……这是我市交通运输执法部门在深化基层社会治理工作中探索总结的矛盾纠纷化解经验。

“枫桥经验”发展60年来，始终紧扣历史方位和时代主题，围绕做好群众工作、维护群众权益这条主线，在解决问题中不断前行。

近年来，宁波深化拓展新时代“枫桥经验”在交通运输领域的实践运用，坚持问题导向、系统观念、因地制宜、守正创新，聚焦党建引领、规范执法、数字赋能、便民服务、争议化解、队伍建设等重点任务，打造一批高标准基层应用场景，提炼一批高品质基层典型案例，创造了具有忠诚担当底色、履职尽责本色、服务为民成色、整体智治亮色、地域行业特色的“五色”新时代交通运输基层执法站所，为推动交通运输高质量发展增添执法力量。

金鹭 余明霞 屠振英 文/图



市交通运输行政执法队三大队陆飞工作室开展“四能”服务。



- ①北仑春晓中队开展政策宣讲。
- ②宁海梅林中队开展“三个一”服务。
- ③海曙五中队进校园为师生送去“法治大礼包”。
- ④海曙五中队上门指导企业。
- ⑤市交通运输行政执法队三大队提供爱心用餐服务。

1. 精准切入，高效服务企业群众

“没想到在接受处罚、等待超限运输证的办理期间，还能吃上免费、热乎的饭，给手机充上电。”近日，来自黑龙江的司机刘师傅因大件申报与实际装载不符，在高速公路出入口被查扣，需要在市交通运输行政执法队三大队基层执法站所接受处罚，重新办理超限运输证。等待期间，他享受到了基层执法站所提供的免费爱心用餐服务，还在站所里的“司机之家”小憩了一会儿。

笔者了解到，市交通运输行政执法队三大队位于宁波绕城高速东钱湖出口，主要承担全市高速公路交通运输行政执法工作。工作中，执法人员通过与司机的沟通获悉，有不少货车司机平时以车为家，由于案件办理时间比较长，一旦车辆被查扣，洗漱、吃饭都不方便。

“我们从司机最现实的需求出发，采取了两项举措：一是设立了专项工作经费，用于保障司机的爱心用餐服务；二是配齐各类生活便民设施，为司机提供免费住宿、洗漱服务，方便司机临时驻点休息。”有关执法人员介绍。截至目前，三大队已为司机提供爱心用餐100余份。

这是宁波交通运输执法部门以“枫桥精神”为引领，畅通民情民意感知渠道，面对面听取意见建议，深入了解企业群众的急难愁盼问题，做到寓服务于执法，在办案大厅、超限检测站等场所提供便民服务的创新实践。

聚焦人民群众关注的热点问题和从业人员急难愁盼问题，聚心纾困解难，做足服务为民“成色”，打造满意交通是宁波交通运输部门坚持不懈追求的出发点和落脚点。

推动便民服务。宁波交通运输执法部门

进一步完善基层站所便民窗口和利民设施，落实便民举措，强化志愿服务，提升精细化管理、服务水平；积极推广“一键办、异地办、自助办、掌上办”等便民执法应用方式，推动执法增值服务理念入心入脑。此外，还构建了“首问受理+移交转办+跟踪回访”全流程、闭环式管理机制，推动与群众相关的事件、群众关心的问题件件有着落、事事有回应。

围绕涉企服务，宁波交通运输执法部门开展涉企合规服务，编制合规指导清单，组织企业走访调研、倾听意见建议，推动落实交通运输行政执法“三书同达”，助力企业合规经营。做好民呼我应，企业群众有所盼、交通执法必有所动，如针对群众反映强烈的“网约车不合规”问题，全市累计立案网约车平台案件714件，同比增长121%。

融合“执法+服务”。宁海梅林中队针对辖区外来人员集中、汽车4S店多、信访投诉高发的实际情况，探索“互联网+调处”工作模式；针对辖区内大型电厂和本地上市企业转运需求，以及码头作业等行业纠纷，推行“船小二”船员服务工作法。海曙五中队针对辖区企业普遍存在的小、散、弱的特点，以及“维修监管难”“执法联动难”“群众办事难”问题，通过属地、综合执法、交通、市场监管等多部门联合执法机制，协同联动破“三难”。

聚焦行业治理难点、堵点，全市交通运输执法部门创新思路、优化机制，推动基层执法站所从行业基层“末梢”转向治理“前哨”，不断拓展普法教育、矛盾调解、便民服务、风险管控、协同监管、秩序维护等功能，持续在深度融合上下功夫，在共建共治上求实效，有效服务民生，保障行业高质量发展。

2. 打造品牌，引领构建特色矩阵

“我们积极探索实践新时代‘枫桥经验’，通过畅通渠道、协同处理、跟踪回访、搭建平台‘四步走’，有效提升服务质效。”宁海梅林中队队长何云晓说。

宁海梅林中队下辖强蛟、大佳何、桥头胡、梅林4个镇（街道），拥有宁海县最大的5万吨级码头、最大的汽车产业园区。针对辖区内大型电厂和本地上市企业转运需求，以及码头作业纠纷，该中队执法人员积极推行“船小二”船员服务工作法。创新“固定服务站+流动服务队”工作模式，组建“交通之家”服务驿站，成立“梅林争锋”服务小分队，推出“船员说事”“海上夜谈”等议事载体，协助解决涉及船员切身利益的大事、小事。服务小分队接警后，第一时间对接船方、码头方及相关部门，共同协商解决问题。问题解决后，一周内进行跟踪回访，收集反馈意见以改进服务。搭建行业沟通平台，定期开展商会会谈，将矛盾纠纷化解在萌芽状态，实现“调处到船头，化解到码头，服务到人头”。截至目前，小分队已开展上门服务35次，帮助13家企业解决行业纠纷67件，实现了“小事不下船，大事不出港，矛盾不上交”。

牢牢把握品牌效应是“枫桥式”基层执法站所建设的导向。市交通运输局印发了《宁波市交通运输新时代“枫桥式”基层站所创建工作方案》，在“法润交通·法治先锋”法治品牌牵引下，宁波交通运输

执法部门融合新时代“枫桥式”理念、内涵和载体，构建特色品牌矩阵，精心打造11个特色品牌，包括“枫·雨争先”、陆飞工作室、“乘风破浪·一路曙光”、“法治交通·梅林争锋”等执法服务、法治调解品牌，进一步弘扬了党建文化、清廉文化和“枫桥”文化。

区（县、市）“各展所长”，培育“执法+服务”“行业+地域”双特色品牌。其中，北仑春晓中队创设“春枫”纾困解难法治品牌，支撑春枫志愿服务队开展党建、矛盾调解、普法宣传等各项活动。宁海梅林中队围绕“法治交通·梅林争锋”服务品牌，构建“三个一”（1个调解室+1个云平台+1个工作法）服务体系。海曙五中队以“乘风破浪·一路曙光”品牌为引领，推进品牌与执法业务、民生服务深度融合，打造“曙光工作室”“曙说普法团”“微枫服务队”“清枫监督岗”“红色枫桥驿站”子品牌。

“以矛盾风险化解为核心目标，通过品牌引领构建特色矩阵，加强涉企指导服务，综合运用指导清单、合规整改、信用修复、法治体检等方式，推动企业合规从‘事后整改’向‘全程防控’转变。”市交通运输行政执法队有关负责人介绍。

下一步，宁波交通运输部门将持续推动各区（县、市）构建具有交通地域辨识度的“一地一品牌”“一所一特色”品牌矩阵，通过资源共享、矩阵链接等方式，提升品牌形象，形成品牌效应。

3. 数字赋能，提升办案质效

今年，我市交通运输执法部门对基层执法站所软硬件再升级，全市基层执法站所投入近110万元完成硬件提升，累计添置便民窗口、利民设施41个。谋划设立新时代交通法治服务站，着力打造“立法联络、合规指导、法律服务、执法监督、普法宣传、行业商会会客”六位一体服务功能的交通法治服务阵地。

此外，不断在数字执法场景中融入“枫桥元素”，以高效精准规范的数字化执法办案，实现企业群众处理违法的便利。推动数智远程执法办案模式全域全覆盖，不断拓展非现场执法领域，探索创新应用场景，推广使用“一键办”“掌上办”“自助办”“异地办”等应用程序，有效提升办案质效。

市交通运输行政执法队三大队、海曙五中队通过数智分析系统，强化高速出入口违法车辆的预警分析，确定违法车辆高频通行的出入口、通行时段等信息，组织人员开展布控，及时查处违法车辆。北仑春晓中队大力推行5G布控球等智能装备，提升交通违法行为查处效率。宁海梅林中队在维修等高频投诉领域探索“互联网+调处”模式，在异地投诉等多种场景下开展线上可视化视频调解，已成功化解矛盾纠纷10余件，取得了较好的社会效果。

同时，宁波交通运输执法部门探索构建智治格局，建立基层治理研判、指挥、协同、监督、保障等智治机制，探索小程序、小平台“智治+”场景，推动实现交通基层问题一屏汇聚、分类解題、“一体化”治理新模式，切实提升基层执法数字化水平。

近日，在浙江省交通运输厅主办的省级“枫桥式”基层执法站所试点创建路演预演活动中，市交通运输行政执法队三大队、北仑春晓中队、宁海梅林中队和海曙五中队4个站所入围初选，入围数量在全省名列前茅。

“下一步，我们将持续补短板、强弱项、固底板、扬优势，进一步加强全市交通运输基层执法站所基础建设，实现高水平的规范化目标。同时，提炼典型经验做法，着力创成一批规范高效、阳光暖心、勤政廉洁、人民满意的‘枫桥式’基层站所及数智执法、个性化普法、行政争议化解和矛盾调解、合规服务等多项‘小切口’的应用场景、工作方法和典型案例，为全国全省提供更多交通运输基层执法‘宁波经验’‘宁波样板’。”市交通运输局相关负责人表示。

