

# 春运火车票今起网上开抢

◆2021年铁路春运1月28日开启,12306售票时间提前到5点  
◆全天候办理线上退票,退票截止时间调整至乘车站开车前

□记者 董梅雪 报道

本报12月29日讯 记者今天从青岛西站获悉,2021年铁路春运自1月28日开始,3月8日结束,共40天,全国铁路预计发送旅客4.07亿人次,日均发送旅客1018万人次。按照互联网售票提前30天发售、人工窗口提前28天发售的安排,12月30日,旅客可从12306网站购买2021年春运火车票;2021年1月1日起,青岛西站人工售票窗口将开始发售2021年春运火车票。

据了解,2021年春运与往年相比,

将会有一些变化。铁路部门将铁路12306网站售票服务时间从每日的6:00-23:30,调整为每日5:00-23:30。改签和退票时间也有所变化。春运期间,线上退票业务办理时间优化至全天候24小时,同时退票截止时间由开车前25分钟调整至乘车站开车前。目前,12306已可查询本人名下的所有车票,对现金购票和已取报销凭证的旅客,可先在12306网站办理退票手续,180天内到全国铁路任一车站领取退票款项;车站自助售票设备新增退票

功能,满足使用电子支付方式且未换取纸质报销凭证旅客的退票需求,提供24小时全天候服务;坚持开展窗口人工售票、自助机购票人工服务引导,所有人工窗口全部支持现金购票,保障老年人群购票服务。12306系统自动识别60岁以上老年旅客并优先安排下铺。

值得一提的是,因个别短途车次客票控票,或许会提前15天或者一周才开始发售,详情请以12306公布的信息为准。

## 21名居民成街道社会治理监督员

□记者 董梅雪 报道  
通讯员 丁瑜 报道

本报讯 近日,珠海街道召开社会治理社会监督员座谈会,聘任辖区21名居民为珠海街道社会治理社会监督员,以推进完善社会治理体系,提升街道社会治理水平。

据介绍,珠海街道把聘任社会治理社会监督员作为提高服务水平、加强社会各界对街道社会治理工作进行全方位监督的重要手段,将通过每月不定期开展座谈,邀请社会监督员建言献策,将意见建议及时梳理、反馈、整改,切实解决居民在日常生活中遇到的各种烦心事,并通过社会监督员对调查处理情况进行监督和反馈。

## 垃圾分类进行时 执法检查全覆盖

□记者 李涛 报道

本报讯 自西海岸新区生活垃圾分类百日攻坚整治活动开展以来,滨海执法中队不断加大对生活垃圾分类投放各环节查处力度,进行错时检查、全覆盖执法,确保垃圾分类在辖区落到实处。

期间,该中队共下达《违法行为教育规范通知书》120余份,《责令(限期)改正通知书》50余份,并对青岛万德物业管理有限公司不按要求设置收集容器的违法行为进行立案查处,罚款1万元。

## 绘本情景剧表演 让阅读浸润童年

□记者 王雪 报道

绘本阅读月、“故事大王”讲故事……连日来,一系列多彩有趣的绘本阅读活动在滨海新村幼儿园循序展开,让孩子们在听听、读读、说说、做做中养成良好的阅读习惯。图为该幼儿园大二的孩子们彩排绘本情景剧《老鼠嫁女》,精心设计的台词和孩子们用废弃纸盒制作的“花轿”,让他们在绘本故事的剧情中充分感受到了阅读的魅力。



整合资源、完善机制、创新实践,西海岸新区司法局——

# 开创集约化非诉讼纠纷解决新局面

今年以来,西海岸新区深入贯彻落实习近平总书记“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示精神,先行先试,全面谋划,进一步优化整合非诉讼纠纷化解资源,积极打造“多元导入、一体受理、分类化解、联动处置、跟踪监测”的矛盾纠纷化解工作模式,为推进集约化非诉讼纠纷解决机制提供了实践样本。

### 精心组织 周密部署

#### 建立全覆盖非诉讼纠纷化解网络体系

区司法局牵头成立非诉讼纠纷解决机制建设领导小组,切实加强组织领导,健全协调机制,组织召开专题座谈会,传达省司法厅集约化非诉讼纠纷解决机制建设试点工作座谈会精神,研究制定《关于推进集约化非诉讼纠纷解决机制的实施意见》,努力开创集约化非诉讼纠纷解决新局面。

围绕“功能完善、便捷高效、群众满意”的目标要求,新区构建了线上线下、深度融合、全面覆盖的三级非诉讼纠纷化解综合平台。区级层面,依托多元化解中心设立了非诉讼纠纷化解服务中心,集受理、分流、指导、督办等功能于一体,方便快捷地解决群众法律诉求;镇街层面,依托公共法律服务站设立了非诉讼纠纷化解服务站;村级(社区)层面,依托社区司法行政工作室设立了非诉讼纠纷化解服务室(窗口),提供非诉讼矛盾纠纷化解一站式服务。截至目前,新区23个镇

街、349个村居已设立纠纷多元化解平台,形成了完备的非诉讼纠纷化解网络体系。

#### 整合资源 衔接联动 形成集约化非诉讼纠纷化解工作合力

形成纠纷化解工作合力是把非诉讼纠纷解决机制挺在前面的重要抓手。新区综合运用调解、律师、公证、行政裁决、司法鉴定、行政复议、法律援助、仲裁等多种手段,直接面向群众做好接待咨询、诉求收集、信息采集等工作。成立了35个行业性、专业性人民调解委员会,从医疗、海洋、知识产权等方面聘请专业人员35人成立人民调解专家团,参与疑难、复杂、重大纠纷和群体性事件的调解,为各类行业性调解提供专业知识咨询服务和意见建议。通过购买法律服务的方式,为非诉讼纠纷化解服务中心配备专职调解员5名,为23个镇街配备专职调解员69名,为非诉讼纠纷化解提供了强有力的人才保障。

围绕解决纠纷“接案、分流、化解、联动、处置”等关键环节,增强多部门协调对接,形成多元化解工作合力,有效实现了资源的集约利用。依托智慧调解平台,为每个村居配备印有“智慧调解”微信公众号、微信小程序和手机APP二维码的便民服务展板,便于群众自行上报纠纷信息并查询纠纷处理进度。利用现代科技手段开展“远程调解”,为市民提供数字化、移动化、自动化智能服务,大大提高了纠纷化解工

作效率。同时,建立行政争议审前和解中心,从新区法律服务机构和高校优秀人员中选任20名行政争议和解员并进行专业培训,目前已移送和解案件82件,实质性化解35件。

#### 规范程序 简化流程 打造全链条非诉讼纠纷化解工作模式

根据非诉讼纠纷化解工作的特点,新区借鉴外地先进经验做法,按照“规范程序,简化流程”的要求,对非诉讼纠纷化解工作进行流程再造,完善“受理、分流、指导、督办”工作流程图,推行“预防摸排、稳控调查、分析研判、联动调解、总结反馈”五步工作法,形成全链条的“工作闭环”,不断提高工作效率和服务水平。

依托全区大网格管理信息系统和网格员,对基层矛盾纠纷第一时间发现、第一时间解决、第一时间反馈。组织各镇(街道)定期对辖区矛盾纠纷进行稳控调查和分析研判,对重大疑难矛盾纠纷实施联动调解,最终做到案结事了,防止矛盾激化。坚持化解与总结并重,及时总结调解经验,分析案件背后的普遍性问题,以案释法、明法析理,从源头上减少矛盾纠纷的发生。

今年以来,全区组织集中性预防摸排48次,开展稳控调查27次,对重大疑难案件实施联动调解15次,召开分析研判专题会议12次,整理上报典型案例18个,使非诉讼纠纷化解走上了规范有序的轨道。

#### 大胆探索 创新实践 建立规范化非诉讼纠纷化解运行机制

为了更好地推动非诉讼纠纷化解,新区还大胆探索、创新机制,建立纠纷解决一次性告知机制,按照最方便、最快捷和保障当事人利益最大化的原则,引导当事人自愿选择适宜的非诉讼纠纷化解方式来解决纠纷;建立非诉讼纠纷化解基本项目清单,对办事涉及的事项名称、法律依据、办理层级、办理主体、条件流程、证件材料等基本要素予以统一规范,实现同一事项无差别受理、办理流程 and 评价标准统一。

同时,健全完善“调解前置+司法确认”机制,将调解挺在各种非诉讼纠纷解决机制的最前面。经调解组织主持调解达成调解协议的,依法出具调解协议书。双方当事人认为有必要的,可以自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认。人民法院依法确认调解协议有效,一方当事人拒绝履行或未全部履行的,对方当事人可以向人民法院申请强制执行。非诉讼纠纷化解不成功,及时告知当事人选择包括诉讼在内的其他法律途径。今年以来,全区调解组织成功达成调解协议4447件,经过人民法院司法确认341件,实现了法律效果与社会效果的有机统一。

非诉讼纠纷化解服务中心集受理、分流、指导、督办等功能于一体,可方便快捷地解决群众法律诉求。(李宛遥)