

践行社会治理新理念 建设平安城市新亮点

——乌海市委政法委推进市域社会治理工作纪实

习近平总书记指出,“要把市域社会治理现代化作为社会治理现代化的切入点和突破口”。近年来,乌海市委、市政府深入学习践行社会治理现代化的新理念新思想新战略,立足于城镇化水平高的实际情况,积极探索“互联网+”市域社会治理现代化新模式,全力建设更高水平的平安乌海,先后被确定为全国首批智慧城市试点、全国“雪亮工程”试点城市、全国人民调解员队伍规范化建设试点城市、自治区非公经济组织综治中心建设试点,群众安全感满意度从2014年的85.89%,提高到2018年的95.9%,全市社会大局持续平安稳定。



乌海市委政法委开展社会治理宣传活动



乌海市综治中心工作场景



自治区党委副书记、政法委书记林少春调研乌海市综治中心



平安建设活动现场



深入社区宣传法律

高起点定位 统筹构建市域社会治理现代化新格局

乌海市委政法委把市域社会治理现代化建设统筹纳入该市国民经济和社会发展规划“十三五”总体规划,同步研究、同步实施、同步保障,编制落实《乌海市域社会治理现代化建设具体规划》,逐步构建起以政治强引领、以法治强保障、以德治强教化、以自治强活力、以智治强支撑,共建共治共享的市域社会治理新格局。

升级“中心”,突出高效共享。乌海市委政法委高标准建设,实行“两中心合一”的建设模式,市综治中心与市数字化监督指挥中心合署办公,一个机构同时挂两块牌子,纳入成员单位289家,中心直接协调和指挥市、区部门、单位和公用企事业单位,统一对该市社会治安、风险隐患、公共安全、城市管理、市民服务等27大类、266小类小情大事进行“一口径采集、分流转办、一级监督、一级指挥”。同时,将城市管

理与市民服务联系紧密的社会治理职能全部划归市综治中心承担,包括各类民情民意收集、网格化管理和社会化便民服务,实现全方位有效管控。

“两线”并行,突出联动便民。乌海市委政法委通过优化布局,建立了12345“一号通”平台和110报警平台“两线”联动服务模式,将咨询、投诉、城市管理、便民服务等非紧急诉求全部引导至12345民情民意受理平台,将治安、刑事、交通、应急管理紧急警情诉求全部分流到110平台。市民只要记住“110”和“12345”两个号码,就能在生产、生活中获得全方位的服务和求助,实现了警务和民生事务社会治理的高效有机处置互补。

融合资源,突出治理效力。乌海市委政法委融合民情民意受理渠道,采取直接介入方式,整合“110、119、12345”等

行政事业单位热线26条,具体包括:公共视频监控融合,通过“雪亮工程”整合各部门公共视频监控2万余路,对市政设施、道路交通、重点要害部位场所、明厨亮灶4大类、39小项公共安全事项进行24小时网上监管。服务管理融合,网格员“一员多能”,既巡查治安、消防、环保、交通等问题,也监管城市部件、事件情况,并将店铺开业、商品展会等信息及时告知相关行业主管部门。政务信息共享融合,通过地理信息平台,完成6大类、90个小类、20万个城市设施专业采集,实现人员、车辆、部门业务数据的动态化关联管理。社会服务资源融合,吸纳市区范围内的配送、家政、为老服务等类别加盟服务商910家,采集市民关注度较高的票务服务、住宿餐饮、物流配送等28个类别的便民服类信息1825条。

宽领域应用 着力提升市域社会治理现代化新效能

乌海市委政法委坚持以智能化为方向,“互联网+”为手段,持续强化科技支撑,向科技要警力,向科技要能力。

深入推进“互联网+雪亮工程”,初步建成了综治共享平台、公安联网平台、视频综合应用平台、边界接入平台、三维地理信息服务平台“五大平台”和立体化视频监控防控系统、车辆视频研判系统、综治视频联网系统“三个系统”。深度推进公共安全视频监控建设联网应用,发挥“雪亮工程”在侦查破案、决策指挥、治安防控、应急处置、维稳安保、社会治理等方面的强大优势,特别是每年运用“雪亮工程”侦破的案件,超过全年破案总数的75%以上。

全面推行“互联网+网格化”。将全市划分为1274个电子工作网格,建成了五级信息化管理和服务体系,运用GIS系统、数字网格等信息手段将“人、地、事、物、情、组织”等信

息关联整合,初步实现了“以房找人、以图定位、以格管事”。网格员通过手持终端,与智慧乌海民生服务平台互联互通,对人员信息、矛盾纠纷、安全隐患等动态信息实行“一口径采集、多部门共享”,各部门根据需要从数据库直接提取调用,大大提高了工作效率。同时,实行网上网下联动巡查,将所有拆迁区域纳入视频监控范围,对外来人员实时与公安人口数据库进行对比分析,真正做到了网格化管理无盲点、无死角、全覆盖。

积极探索构建“互联网+民生服务”,建成了“智能引导、集中受理、按职转办、限时处置、统一反馈、综合评价”的便民、高效的监管应用体系,为居民提供“全天候”服务,在一个平台实现56万人口数据更新、查询、分析、共享等,热线累计呼入量达300万余次,服务约90%市民用户,最大限度

解放了基层压力,提高了部门工作效率。市民“互联网+民生服务”模式实行以来,通过智能语音、网格员、视频监控、互联网等渠道,累计受理城市管理、民情民意、公共安全等社会治理案(事)件200余万件,办结率98.52%,市民满意度95%。

乌海市委政法委创新实施“互联网+行业治理”,通过全市公共安全和环境质量监管应用平台,对全市公共区域、企业、学校、餐饮单位等的安全生产、污染排放、校园秩序、明厨亮灶规范、“两客一危”车辆、电梯运行等进行全天候、全方位非现场有效监管和预警。通过“四位一体”的全市“一朵云”云计算中心开放的数据资源,对扫黑除恶专项斗争线索、案件和行业乱象治理实行大筛查和精准治理,占道经营、非法广告、“城市牛皮癣”等行业乱象得到了有效整治。

全方位提升 积极培育市域社会治理现代化新品牌

乌海市委政法委积极回应人民群众对平安美好生活的向往和需求,提升标准,丰富载体,培育品牌,不断为人民群众提供高质量的平安新产品。

全员参与推动社会治理新发展。乌海市委政法委探索“党建+”工作模式,把党建贯穿于社会治理的全过程和各方面。鼓励引导发动群众参与社会治理,把基层事务的决策权交给群众,积极引导热心居民设立邻里理事长,大力扶持“老妈妈”帮帮团、夕阳红、红袖标等居民自治组织,推行警民企联动服务机制,整合网格内民警、群防群治队员及企业三方力量,实行矛盾纠纷联调、治安环境联抓、便民服务联动,实现了多方共赢。

通过企业参与培育社会治理新主体。乌海市委政法委紧密结合工矿企业为主的市域特点,编制了《非公经济组织综治中心建设实施方案》,实行“3+X”“四统一”“八本帐”。“3+X”即:设置群众接待室、矛盾纠纷化解室、视频监控室3个基本功能室,并结合企业工作实际,设置其他功能室;“四统一”即:统一名称、统一牌匾、统一公示内容、统一标识;“八本帐”即:员工基本情况台帐、重点人员登记台帐、重点物资登记台帐、来信来访台帐、矛盾纠纷排查调查台帐、安全隐患排查台帐、社会治安管理台帐、安保队伍台帐。目前,该市已建成非公经济组织综治中心33个,示范引领平安企业建设得到创新发展,2018年,该市生产经营性死亡事故同比下降54.17%。

以点带面推进矛盾纠纷多元化解模式提档升级。乌海市委政法委以“枫桥经验”为引领,深入推行矛盾纠纷化解“问题清单化—清

单责任化—责任落实化”三步工作法,有效化解了一大批困扰多年的“骨头案”。同时创新发展综治信息系统,建立了“诉调对接进社区”模块,矛盾纠纷案卷借助网络在法院、社区调解组织、行业性专业性调解组织之间实现高速流转,通过“面对面”与“键对键”相结合,实现了矛盾纠纷的高效处置与调解资源的优化配置。目前正在积极探索重大事项社会稳定风险评估线上受理、在线审批模式。

乌海市委政法委持续发力加大交通事故、医患矛盾、物业纠纷、诉调对接四大领域调解中心规范化建设,在矛盾纠纷多发易发的10个领域建立了40个行业性专业性调解组织,委托专业机构建立了医疗纠纷第三方人民调解组织,并充分发挥法官、检察官、民警、律师、法律服务工作者等法律资源优势,启动了律师参与信访接待和纠纷化解、社区法官、家事法庭等一系列创新工作法,着力培育了一批“品牌调解室”“金牌调解员”,特别是“以调定补”、社区(村)“法治副主任机制”的品牌化,推动矛盾纠纷化解工作实现了从让我调到我要调、以调为主到以调成为主、简易调为主到规范调为主的三个明显转变,全市各类矛盾纠纷化解率始终保持在98%以上。

目前,乌海市矛盾纠纷多元化解数字化综治体系已基本实现全覆盖,既受理咨询、投诉、求助、举报等诉求,也管理重要设施、市容环境、宣传广告、施工管理、街面秩序、道路交通等;既巡查街路,也涵盖居民区;既监督城区,也兼顾园区,彻底消除了热线“条条现象”,化解了“群众记不住电话或遇事又不知找哪个部门”的社会矛盾。(李殿男)



耐心调解家庭纠纷



手持终端上传信息