

创新矛盾纠纷化解机制 提升基层社会治理水平

巴彦淖尔市磴口县委常委、政法委书记●任海楠

加强和创新社会治理,是完善和发展中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容和基础工程。在推进社会治理工作中,能否及时有效化解社会矛盾纠纷,是检验治理工作成效的试金石。

四十多年来的改革开放,我国在社会的各个方面正在经历一场从未有过的规模最大、覆盖最广的转型和变迁。

在全面深化改革和推进社会转型发展的关键时期,经济发展方式转变,经济结构加速调整,外部风险和内部风险交织,内外环境日益复杂,传统矛盾和新兴矛盾叠加,农业化向工业化的转型升级过程中所积累的深层次矛盾进一步凸显,因经济社会深刻变化,经济结构深度调整,改革开放继续深入而引发的利益调整、观念冲突导致社会矛盾主体不断增加,其范围涉及到群众生产生活的各个方面,呈现出类型多样化、主体多元化、根源异质性特点,极易形成群体性事件,严重影响社会大局稳定。

与此同时,在矛盾纠纷排查化解工作机制方面仍需健全,各种调解资源、主体之间信息联通、纠纷联排、力量联动、矛盾联调的机制有待进一步完善,需要在实现矛盾纠纷全域覆盖、运用智能化手段化解方面持续加力。

面对新时期复杂多样的社会矛盾纠纷和日益多元的人民群众需求,如何将其化解在基层,不再外溢扩散,已成为我们亟待高度重视和着力解决的重大现实问题。我们要深刻理解和把握社会治理工作的内涵外延,着眼“社会”领域,坚持和发展新时代“枫桥经验”,从政府治理、社会调节、群众

自治的良性互动三个方面入手,进一步明晰网格化服务管理、社会力量多元参与、群众自治作用发挥、信息化运行保障的矛盾纠纷多元化解工作体系架构、工作体制机制,积极探索构建社会治理新模式,提升社会治理工作效能。

——在顶层设计方面要加强组织领导,在网格化管理服务上下功夫,有效解决群众利益诉求。服务群众、化解矛盾、推进社会治理的重心在基层,重点在基层,难点也在基层。为此,要扎实推进“党建+”工程,充分发挥党组织在基层社会治理中的核心领导作用,紧紧围绕完善矛盾纠纷多元化解机制的需要,建立健全县、镇、村三级综治中心统筹协调机制,将直接面向基层群众的服务事项下放到苏木镇,将交叉不清的事项厘清权责,通过放权、赋能、明责,把各级综治中心打造成为收集、分流、交办、督办基层治理事项的枢纽。

要进一步完善镇、村、社三级网格,按照人、地、事、物、组织全覆盖的原则,尤其要把辖区内的党员、人大代表、政协委员、共青团员编入基层网格,围绕矛盾纠纷化解、社情民意收集、政策法规宣传等工作,推动重心下移、资源下沉,做到大事全网联动,小事一格解决,着力构建起覆盖全面、权责清晰、功能集成、运行高效的基层社会治理体系。

——在社会力量统筹方面要创新机制,在多元要素融合聚力上下功夫,有效提升工作效率。多元参与、共同治理、高效便捷化解矛盾纠纷不仅有利于最大限度地化解矛盾纠纷,更降低了群众解决纠纷的门槛和成本。为此,要充分发挥社会多方主体在矛盾纠纷化解机制的

协同作战、互动互补、相辅相成作用。推行领导干部每月下基层接访制度,认真负责地解决群众合理合法诉求,最大限度把矛盾问题化解在当地。同时,运用工、青、妇等群团组织和“两代表一委员”等社会力量以及法官、律师等专业力量,采取说服教育、心理疏导以及速裁仲裁、法律援助等方法手段,积极稳妥化解社会矛盾纠纷。

要继续推广应用“1133”矛盾纠纷多元化解工作模式(一个网络全面兜底,就是以镇、村、社三级网格为单元,建立起矛盾纠纷排查化解工作网络;一个平台综合受理,建设一个专门的矛盾纠纷多元化解指挥平台;三级联动信息互通,建立在县、镇、村(社区)三个层级的工作组织网络;三调对接化解纠纷,将人民、行政、司法三种调解力量进行整合,合力化解矛盾纠纷)和“七诊”工作法(“平台分诊”实现分类交办;“挂号就诊”实现按需选项;“预约门诊”实现精准高效;“专家会诊”实现组团服务;“网上约诊”实现智能提速;“公开问诊”做到答疑解惑;“事后评诊”做到成效评估),努力实现各项机制的优势互补和有机衔接。

要推动行业协会、商会等社会组织成立调解组织,加强调解、仲裁及信访等机制之间的资源共享与合作互动,不断构建多方参与、多元化解矛盾纠纷的新模式。

——在群众自治方面要聚焦预防预防,在源头治理上下功夫,有效夯实工作基础。化解社会矛盾,重点在基层,关键在预防。做好矛盾纠纷的预警研判工作是有效预防化解社会矛盾的重要前提。

做好这方面的工作一是要坚持将引导群众与依靠群众有机地对接起来,继承和发扬“枫桥经验”,按照法治、德治、自治“三

治融合”的基础治理建设要求,最大限度地让群众参与社会矛盾化解工作,把社会矛盾化解建立在坚实的群众基础上,形成“人民矛盾人民调,社会矛盾社会调”的工作局面。

二是以建立健全“百姓议事”机制为重点,在各嘎查村设立“百姓议事厅”,按照干部问事、群众说事、集中议事、及时办事、民主评事的流程,加强源头治理,不断扩大公众参与度,充分让群众实现自我管理、自我服务、自我教育、自我监督。

三是坚持“定期和集中排查相结合”的原则,在嘎查村、社区定期开展矛盾纠纷排查工作,网格员进行日常排查收集,嘎查村(社区)每半月一次排查收集,苏木镇每月一次集中研判,分析研究存在的问题,立足于早、立足于小、立足于激化前,注重风险隐患的预警预防,确保矛盾纠纷最大限度防范在基层、控制在县域。

——在工作保障方面要强化智能化水平,努力构建长效运行机制,确保工作规范有序运行。要充分运用“信息化+”思维,充分整合公安、信访、市监等各部门信息数据资源,更加精准分析、精准服务、精准治理、精准监督、精准反馈,更有效地解决各类矛盾,拓展“互联网+多元化解”功能。强化矛盾纠纷的线索网上受理、网上分流、网上督办,让群众足不出户就能释疑解惑,申请的矛盾纠纷得以高效解决。要认真落实“谁主管谁负责”的部门主管责任,建立健全源头预防、全方位排查、归口处理、会商研判、处置报告、考核奖励等一整套流程,健全完善矛盾纠纷联调联动、排查介入、流转推送、调解员队伍建设等长效运行机制,推进各项工作规范有序开展。

党员在网格聚力 资源在网格整合

包头市青山区兴胜镇着力提升党建引领社区网格治理水平

本报记者●王祯 通讯员●康芸秋●韩晓霞

近年来,包头市青山区兴胜镇逐步探索网格治理工作,确立“精确定位、精准配员、精细服务”的治理模式,打造“小而精、精而美”的治理格局。具体工作中,以党建为统领,以社区网格为模板,通过精细化的治理服务促进党建引领、网格治理工作落地落实,着力将党建引领和治理实效、服务群众有机结合起来,实现党员在网格聚力,资源在网格整合,服务在网格拓展的工作格局,切实提升党建引领社区网格治理水平。

精确定位量体裁衣,理清思路整合网络。兴胜镇围绕辖区农村多、社区少的特点,结合小区外来人口、流动人口集中的特点,破解城乡结合部的治理难题,确立“集聚资源、集中优势、多边促推”的治理格局。

兴胜镇将松石社区作为党建网络核心,充分考虑辖区楼宇分布、人员类别、住户需求、党员数量等情况,遵循“全覆盖、不交叉”的原则,以自然小区、楼栋、楼院为单位,打造边界清晰、覆盖全面、管理灵活的网格管理体系,做到网中有“格”,格中有“岗”,“岗”上有人,人在格上“走”,事在网中“办”的网格化运转方式。

精准配员定岗定责,党建网格统筹运行。松石社区党委结合网格员包联楼栋的传统模式,探索构建“社区党委—居民党支部—网格党小组”三级体系,实施“网格双叠加、党员双服务”的管理模式。社区党委下设1个居民党支部(松城党支部),管理松石国际城和中城国际48名居民党员;组建1个以在职党员为党小组的非建制性党组织,参与兴胜镇区域党组织活动,以岗定责,认领辖区居民服务项目;以“1+



N”社区网格管理模式,划分12个网格执行党小组,设置1名镇级党建专职指导员,指导12名网格员,联动29名在职党员、86名居民党员开展党务工作,服务居民11980人,将党建引领社区精细化治理

落实到最小的单元组织,实现服务群众“最后一米”的目标。

精细服务以质取胜,全民共建暖心社区。一是持续优化运行机制,建立便民、快捷的流程管理,明确“格内报告—社区共

商—镇域联动—跟踪解决—反馈居民”的全链条服务流程,并落实全天候畅通联系,回应诉求“一轴到底”。同时,建立“全天候、周报告”制度,做到网格内发现问题、网格内解决问题、网格党员发挥作用。二是深化联络员“楼对楼”“户对户”“人对人”的入户走访机制,采取“走动式工作法”,定期收集居民的诉求和问题,形成问题台账,推行台账项目化运行机制,将网格服务细化到具体项目。三是社区党委充分发挥基层党建引领作用,审核议事协商议题,牵头议事协商过程,党小组督办协商事项的落实。同时,党员带动居民和各方力量参与社区事务管理,营造“小家管、大家议”的良好氛围。四是逐步提升网格治理信息化水平,实现“小网格包罗多信息,小网格解决众问题”的工作格局,以网格执行党小组微信群为平台,将信息化服务延伸至社区网格综合治理中,主动服务群众,将流动人口的“聚居区”打造成人文关怀的“暖心区”。

