

包头市市域社会治理现代化工作巡礼——

“三步走”打通基层社会治理“血脉经络”

包头市九原区积极探索基层社会治理新路径

党的执政根基在基层,国家治理的神经末梢在基层,做好基层社会治理工作关乎群众切身利益。近年来,包头市九原区紧紧围绕经济社会发展大局,积极融入基层治理体系和矛盾纠纷化解工作格局中,高起点谋划、高标准定位、高质量推进,主动作为,高效履职,整合社会多元力量,凝聚各级各部门合力,深入基层一线,直面矛盾纠纷源头,真正参与到基层社会治理工作实践中,切实将矛盾纠纷解决在基层、化解在内部、消除在萌芽状态。



观摩团参观九原区社会治理中心。肖明 摄

夯实基础 增强基层社会治理能力

“上面千条线、下面一根针”,这是基层社会治理工作的真实写照。九原区打破传统社会治理架构,构建起新的基层社会治理体系。

2022年3月,九原区在区党政大楼西副楼一楼打造建成了集联合接访中心、公共法律服务中心、矛盾调处服务中心三个中心为一体,以“9+N”(9指政法、组织、公安、民政、司法、住建、人社、卫健、信访9个部门,N为其他行政职能部门)模式为核心,融合指挥调度、风险研判、矛盾化解、治安防控、网格管理、心理咨询、视频研判、法律服务等功能的一站式矛盾纠纷化解场所,实现了“中心吹哨、部门报到”的工作格局,确保群众有困难第一时间有人理,矛盾纠纷第一时间有人管。

联合接访中心——负责接待、受理群

众来信来电来访,制定首问负责制度、工作例会制度、分析研判制度、协作配合制度及监督考评制度五项制度。通过中心的运行,实现指挥调度、风险研判、矛盾化解、治安防控、网格管理五大功能。

矛盾纠纷调处服务中心——实行“重点部门集中常驻、政法部门轮换入驻、职能部门随叫随到”的工作机制,区委政法委、司法局、信访局为常驻机构,区委政法委负责跟踪、督办、考核入驻部门和其他职能部门的事项办理情况,信访局负责线下受理汇总群众反映事项并移交相关部门;法院、检察院、公安分局为轮驻机构,与司法局及其他职能部门受理线上和线下接收的涉及到各自职责范围内的矛盾纠纷事项。

公共法律服务中心——通过一站式窗

口,为群众提供法律咨询、法律援助、律师公证等综合性法律服务。

中心运行的如何,案例最有说服力。涉纠纷金额达70余万元、反映时间长达5年的某小区46户业主全部获赔违约金补偿;被拖欠1.05亿元购房款的某社区开发商顺利拿到房款……一个个鲜活的事例是九原区把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,全力解决群众关心关注的操心事、烦心事、揪心事,努力提升群众幸福感、获得感的生动体现。

自该中心运行以来,共接待来访群众535人次,信访接待34批次189人。目前,除区级社会治理中心外,九原区8个苏木镇(街道)、85个嘎查村(社区)的规范化社会治理中心全部建成,区、镇、村三级社会治理中心格局已全面形成。

多方联动 凝聚基层社会治理合力

无论是乡镇还是街道,都位于基层社会治理的“神经末梢”,如何让老百姓在家门口就能快捷化解纠纷,解决难题是基层社会治理工作中的关键所在。“各自为战”的旧模式显然已行不通。为此,九原区委政法委带领九原区政法机关向前迈一步、向深走一步,进一步延伸解纷工作的触角和根基。九原区政法机关聚合合力,将矛盾纠纷多元化解调处的力量下沉、重心下移,服务到城市社区和农村片区,要求政法机关和全体政法干警做到“处处都是接待室、人人都是接待员,事事有人管、件件有回复”,切实推动矛盾纠纷就地化解、源头化解,真正提升基层社会治理成效。

有了这样的目标和方向,具体如何开展工作、发挥作用才是重点。

九原区委政法委发挥牵头抓总、统筹协调的职能,统一调配政法机关职能职责优势资源,常态化下沉到苏木镇街道、嘎查村社区,指导、协助基层抓实矛盾纠纷风险隐患排查化解,做到“基层吹哨、政法报到”,构建起政法机关齐抓共管、联动融合的解纷工作格局;九原区公安分局将城区三个派出所辖区划分为34个网格,每个派出所设立2—3个社区警务队,每名社区民警或辅警对口一个网格,逐人划定“责任田”,建立公调对接矛盾纠纷调解机制,做到社区有格、格中有警、任务到岗、责任到人,通过走村入户,零距离服务群众,掌握矛盾纠纷,以一个网格的“小平安”确保全区“大平安”;九原区法院成立14个法官工作站和29处法官便民联系点,实现苏木街镇、工业园区法官工作站全覆盖,充分发挥工作站调解指导、巡回审判、司法宣传、联络互动功能,促进矛盾纠纷源头化解、实质化解,为人民群众提供更加高效便捷的一站式服务;九原区司法局分别为金创总部经济园、公共法律服务中心及8个苏木镇街道办事处配置公共法律服务终端机各1台,全时空提供“指尖上”的法律援助、法律咨询、公证服务、人民调解、法律宣传、行政复议等法律服务业务,最大程度拉近了群众与政法机关的距离,真正打通了服务群众的“最后一公里”。

群众的需求在哪里,解纷除难的工作触角就伸向哪里。九原区以矛盾纠纷排查化解重心下移和关口前移的创新举措,有效推动了基层社会治理问题发现在初始萌芽、化解在就近就近、解决在基层一线,从而实现了“小事不出村、大事不出镇”的社会效果,走出了一条变“末端”为“前哨”的基层社会治理新路径。(肖明)

科技赋能 提升基层社会治理效力

时间:2022年7月1日

地点:九原区北梁新区某小区

事件:史女士反映小区的楼道里有电动车乱停乱放、充电现象,居民出入不便,存在安全隐患,希望有关部门及时解决。

事件流程:社区已与该小区物业、户主进行沟通交流,群众反映的问题已经解决。

这是“人和·九原”智慧信息网格管理平台中显示的一部分内容。

“原本抱着试一试的心态拨通了电话,反映了这个事情,没想到这样的小事情很快引起了关注,为这样高效的办事效率点赞!”让史女士感到意外的是,自己拨通电话反映问题到处理完毕仅用时4小时。

几个月以来,“人和·九原”智慧信息网格管理平台中显示,像这样快速、高效、群众满意度高的案件办结已不胜枚举,正是这样一件件小事的高效解决,让群众对基层社会治理成效更加安心、放心,而且有信心。

据了解,“人和·九原”智慧信息网格管理平台是九原区为推动政府资源整合、优化公共服务供给,提升社会综合治理水平而建设的网格化智慧信息管理服务云平台,该平台整合了公安视频监控及人民法院、人民调解、公共法律服务自助终端等大数据资源搭建基础数据底座、事件处理调



接待当事人。肖明 摄

度系统、市域治理平台等9个模块。”九原区委政法委综治督导室科员张凯介绍说,基础数据底座是“人和·九原”智慧信息网格管理平台整体的运行框架,其将九原区的人、地、物、事、组织等基本要素纳入网格管理范畴。从网格图可以直观看出九原区苏木镇街道、村(社区)、网格等基础信息,同时,可以从企业数据里精准找到商户信息、具体位置等详细资料。所有信息均由专职网格员负责日常录入和定期更新,并由第三方机构负责技术支持和安全防护。

“平台在提升政府办公效率、支撑政府

科学决策、提高政务服务便利化水平等方面都发挥了积极作用,目前已成为九原区以信息化、智能化手段推进区域社会治理能力现代化的重要载体。”九原区委政法委副书记杜君说,“人和·九原”智慧信息网格管理平台的良好运行,有利于优化共享资源,形成以公安、应急、城管、市场等职能部门横向到边,以区、街镇、社区、网格纵向到底的多级联动管理平台,切实做到信息掌握到位、矛盾化解到位、治安防控到位、便民服务到位,使数字赋能成为基层社会治理的生产力、智治力和善治力。