

包头市市域社会治理现代化工作巡礼——

只进“一扇门” 办妥“千家事”

包头市青山区社会治理中心打造基层治理“新样本”



青山区社会治理中心法官工作站调解现场。 苑青摄

为着力解决群众表达诉求“多头跑、来回跑”的问题，包头市青山区打造了集“2区、3庭、5室、6中心”为一体的区级社会治理中心。该中心充分发挥基层社会治理“指挥中枢”功能，按照“一个终端采集、一个平台联动、一个中心共享”的理念，以“重点部门常驻、一般部门轮驻、涉事部门到而不驻”的原则，围绕群众事项“怎么办、去哪办、找谁办、如何办”的思路，推进群众矛盾纠纷化解“只跑一地、只进一门”，迈出了青山区市域社会治理的崭新步伐。

1

整合资源
集约式解纷

“您好，请问您办什么业务？打开手机扫一扫，办事流程全知道！”走进青山区社会治理中心，服务台上显眼的“登记服务系统”二维码标识在工作人员的引导下，变得格外“受欢迎”。

“当时虽然人很多，但我们进来并没有排队，直接扫码后根据提示就马上知道了我们要去哪个区域办事，跟以前进大厅需要排队等待工作人员引导才能知道去哪办、找谁办、怎么办的办事流程一点也不一样！”前来咨询物业纠纷的刘女士和丈夫惊喜地发现，这一次的“进门扫码”服务给两个人带来了不一样的体验感。

“以前各类调解分散各地，群众咨询、调解、起诉、公证等要跑多处，各部门之间的衔接也不及时”。青山区社会治理中心办公室工作人员李燕说，发生矛盾纠纷不可避免，但群众也面临投诉举报无门、矛盾化解多地、多部门反复跑的现象，这也是一直以来群众反映的问题。

2021年以来，青山区主动适应新形势、新要求，积极探索基层治理工作的新方法、新途径，在整合资源上下功夫，在共建共治共享上破瓶颈、在参谋服务上做文章，按照“最多跑一次”理念，着力推进矛盾多元化解、诉调联动作战、信息统一指挥，构建了“党委领导、部门协同、关口前移、一站解决、最多跑一地”的新时代社会治理新模式，经过一年的精心筹备，今年8月22日青山区社会治理中心揭牌成立。这一“集装箱”式的市域社会治理平台，把为群众办实事、解难事的功能全部融合进来，整合行政、司法和社会资源，促进人民调解、行政调解、司法调解无缝衔接，实现多调对接；将公共法律服务、医疗损害、劳动争议、公证调解、律师调解、行政复议等功能纳入其中，实现多功能汇聚，让中心成为政府治理社会、服务群众的“第一窗口”，积极构建政治、自治、法治、德治、智治相结合的基层治理体系。

如今，群众遇到纠纷有了疑惑，无需东奔西走来中心就能解心结、化难题，真正实现群众“只进一门”，烦心事及时就地化解。

2

打通壁垒
一条龙服务

8月25日，青山区社会治理中心法官工作站里，一起道路交通案件引发纠纷的双方当事人，在驻站调解员陈磊的耐心调解下，终于达成一致意见，签下了调解协议。而在来这里之前，双方当事人因经济赔偿事宜多次发生争吵，互不让步，都要将对方诉至法院。经过陈磊3个小时的释法说理，让这起案件画上了圆满的句号。

“青山区社会治理中心的好处在于，群众遇到麻烦事，解忧‘有门’了，即使是复杂矛盾，也不一定非要闹上法庭，升级矛盾并不是本意，化解难题才是初衷。”陈磊说。

这是中心成立以来，第一起成功调解的案件。

那么，这样一个中心的建立，到底为群众解决了哪些问题？“只跑一扇门”到底如何实现？

走进青山区社会治理中心记者看到，中心设置普法宣传区和自助服务区2个功能区，开设法律援助、法律咨询、公证服务、行政复议四个窗口，律师、公证人员、司法行政业务骨干轮流坐班免费为办事群众提供法律咨询、法治宣传、法律援助、公证服务、律所律师等法律服务；在自助服务区配备了“青山区无人律所、自助诉讼服务机、公证业务查询机、普法智控一体机、12309检察自助服务机”等设备，群众通过自助设备可以办理法律咨询、自助立案、投诉举报等多种服务，让群众尽享“智慧法务”的便利。

中心将行政复议、劳动仲裁与法官工作站有机整合集中办公，实行民事审判、劳动仲裁、行政复议“三庭共用”，实现复议、仲裁及审判的无缝对接，切实发挥了维护社会稳定“第一道防线”作用。

设立人民调解室、行业调解室、行政调解室、诉前调解室、心理咨询室5个行业性、专业性调解委员会和功能室，实现资源整合、部门联动、工作融合。实现群众纠纷化解“只跑一地、只进一门、只找一人”，群众申请纠纷调解、法律援助即来即办、即来即调，成为为群众化忧解纷的“终点站”。

设立党建指导中心、网格化治理中心、共建共治中心、社会治理联动中心、接诉即办中心及指挥调度中心，建立了“区委—区域集团党工委—街镇党委、党工委—社区（村）党组织—网格综合党小组”五级统筹的党委领导社会治理工作体系，实现区域内参与治理的各要素有机融合，形成开展社会治理的统一化模式，推动社会治理效能的显著提升。

3

凝聚合力
多元化调处

“对于群众来说，遇到麻烦事后找不到解决办法就可能成为矛盾升级的‘导火索’，作为工作人员，想办法‘灭火’是一方面，如何快速‘灭火’、有效‘灭火’才是激活市域社会治理效能的关键所在。”青山区委政法委副书记周炜介绍，中心搭建起来了，如何让其高效投入使用让之发挥预期效果，真正改变、终结这些现象才是最终目的，也是群众所想所盼。

中心建成以后，完善调解员聘任标准，优先选聘具有综治、街镇、社区（村）、法律服务工作经历的退休人员、居委会主任、老党员、老教师等懂法律、威望高的居民群众加入人民调解员队伍，引入各行政部门技术权威人士、“两代表一委员”、律师、心理咨询师等社会力量共同参与调解，为人民调解、行政调解、司法调解工作提供更多专业力量支撑。现已聘请专（兼）职调解人员606人，为建立和完善矛盾纠纷“多元化解”机制提供了有力保障。

同时，强化数据治理、科技赋能，打造集线上流转办事、动态管理、调度指挥、预测预警、精准决策于一体的“平安青山”社会治理信息化系统，网格员、街长或居民群众都可以轻松通过手机E通、“法治青山”小程序上报问题事件及包头市12345热线转办、各类网民留言等涉及我区的问题事件，由中心分派各职能部门处置，形成了问题事件上报、派单、处置、督办闭环工作流程，实现人、地、事、物、情、组织、部件等基础要素通过平台在网格内见底，各类服务管理力量通过系统在网格内聚合，群众诉求和服务事项通过系统在网格内回应，各类矛盾纠纷和隐患事件依靠系统在网格内得到有效预防、处置、反馈。

“本来想着我这个事情需要去法院起诉，没想到在这里就见到了法官，积压了好几年的事情一上午就基本解决了，很满意。”

“有了这个中心以后，我们老百姓办事再也不用跑来跑去了，也不用担心找不见人、办不成事。”

“中心就像一家医院，我们老百姓遇上任何问题，来到这里都有相应的‘专家’来为我们排忧解难、‘对症下药’”

……

周炜表示，中心成立一个月以来，类似群众的声音频频传出，随着群众跑一个地方就能解决问题的实践，青山区各部门扯皮现象逐渐减少，工作人员办事效率明显提高，有效营造了信访和矛盾纠纷“不升级、不激化、不上行”的良好态势，群众满意度持续上升。

下一步，青山区社会治理中心将继续将“一窗口受理、一站式服务、一体化运行、一揽子解决”的改革理念在社会治理领域的运用，不断完善制度、健全机制，切实发挥好青山区社会治理中心“稳压器”和“减压阀”的作用，努力打造青山区市域社会治理现代化“新样本”。（肖明）