

从“解决得了”到“解决得好”

乌海市海勃湾区综治中心开启实战治理与破立并举工作新局面

本报通讯员●池明眼

近年来,乌海市海勃湾区综治中心在规范化建设、实战化运行中不断探索,努力打造便民利民“服务窗口”、构建社会治理“实战平台”,建立多级联动“纠纷链条”,实实在在解决群众的急难愁盼,在维护社会大局稳定、提升社会治理效能方面做出了有益实践。



海勃湾区综治中心人民调解员正在为群众答疑解惑。白志鹏 摄

立足自身实际 寻找破局途径

海勃湾区作为乌海市主城区,位于乌海市东北部,面积529平方千米,总人口33.92万人,占全市人口的60%,辖1个镇,6个街道办事处,是全国市域社会治理现代化试点合格城区。

乌海市作为工矿城市,在向现代化城市转型过程中,大量工矿棚户区居民进行了搬迁。海勃湾区作为主城区,城市化率达97.1%,在乌海市三个区中排名第一。随着

城市化率的日趋增长,人口流动率的逐年增加,导致城市治理需求大幅度提升,复杂程度也随之攀升,因劳动用工、婚姻家庭、征地补偿、城市化建设等问题引发的基层矛盾纠纷,仅靠传统的工作模式已经无法满足基层社会纠纷解决的需要。面对基层治理工作的新挑战、新问题,海勃湾区聚焦问题导向,将推动综治中心规范化建设和实战化运行作为破局支点,不断探索在乌海市全域可复

制可推广的综合治理经验,依托综合纠纷服务驿站,倾心倾力做好解纷工作。

2024年5月13日上午,一面写有“为民讨薪、为民解愁”的锦旗送到了海勃湾区综治中心劳动监察调解室,李某、王某等人作为67名工人代表对该中心有力维护农民工权益,成功讨要血汗钱表示感谢。李某等人激动地说道:“多亏了你们的帮助,我们才能顺利拿到工资,真的是太感谢了。”

运用数据优势 解决智治之需

海勃湾区运用“数智”化手段,助力基层社会治理,优化升级海区e家社会治理应用场景,进一步增强政府决策科学性、风险防控精准性、公共服务便捷性,全面为基层减负赋能。

导入信息上线,实现智能化服务。让数据在集成共享中产生价值。依托海区e家平台,导入人口信息、重点人员、建筑场所、党员组织、企业单位等32个维度1023万余条治理要素信息,形成社会治理“大数据池”,为实施精细化管理提供全面、精准、翔实的基础数据。让数据在应用中服务群众,升级海区e家移动小程序,承载“线上审批、政策咨询、法律服务、诉求预约、监督举报”等40余项功能,以“美丽乡村码”和“海勃湾便民码”作为小程序链入口,作为联系服务群众的最前端,实现群众诉求“码上”办、政策法规“码上”知、隐患问题“码上”报,用“小切口”服务“大民生”。

建立流转调度,实现智能化处置。让数据在流转中发挥作用,打通市级治理云平台、海区e家系统、智慧信访、智慧人大等平台体系,实现信息采集、维护、流转、核实完整闭环和安全运转。打通中心、一镇六办、各派出所的“1+7+7”视频会议系统,实现指挥调度扁平快捷。依托海区e家平台,构建区域中心、区直部门、镇(街道)、村(社区)和专职网格员“受理、派单、办理、答复、督办、回访、评价”联动互通运行体系,实现群众诉求全天候响应、全流程闭环处置。

设置研判预警,实现智能化感知。让数据在感知中防范风险。依托信息化平台动态掌握矛盾纠纷来源、类型、状态、风险等级等内容,对辖区矛盾纠纷事件进行态势感知分析、纠纷类型属地比对和重点事件实时动态预警。集成安全生产、社会面视联资源1300余路,101个居民小区134套“智慧门禁”实时数据,君正长河华府、云泉公馆、恒大绿洲等7个智慧安防小区的消防声光报警监控、电梯电动车监控、车棚充电桩及高空抛物实时监测1037余路,推动数据感知前置,实现智能监测与联动治理,通过视频巡查手段发现问题1030件,已全部处置。

把握中心定位 夯实阵地建设

“只进一个门,最多跑一地”。这是海勃湾区综治中心为群众提供“零距离”服务的标准。

注重将资源统筹作为综治中心建设基础。坚持将综治中心建设作为一项政治任务 and 重点工作来抓,紧紧围绕“党委统筹、中心协调、部门联动、分级负责、综合治理”总体工作思路一体推进。依托海勃湾区政务服务中心已有场所,按照“多中心合一、一中心多用”功能布局,整合社会矛盾纠纷调处化解中心、网格化服务管理中心、公共法律服务中心,改建成面积近1568平方米的社会综合治理中心,实施一体化运行。

注重将好用实用贯穿综治中心建设始

终。把综治中心规范化建设作为社会治理的“金钥匙”,摆到发展大局上部署推进。在顶层设计的基础上,专门针对综治中心规范化建设和实体化运行制定建设指南,推动区级层面按照“两厅+六室+N”模式,设置“无差别综合受理厅”和“多元化解厅”,以前端综合受理、统一分办,后端分类化解处置的闭环流程一站式调处辖区矛盾纠纷。镇(街)层面以“实战实用、一室多用”的原则,按照“三室+N”模式,整合建设集群众接待大厅、信访接待室、矛盾纠纷调解室、心理咨询室、视频研判室等相关功能室为一站式服务的综治中心,使群众“只进一扇门”就能解

决15类民事难题。

注重用建章立制保障综治中心实战运行。制定《海勃湾区综治中心规范化建设指南》,明确各级综治中心建设模式、工作职责、工作规程,确保中心各项工作有序推进。制定《海勃湾区综治中心规范化运行机制》,推动三级综治中心形成“排、分、调、处、评”闭环状态,充分处置矛盾纠纷。完善综合性考评机制,建立健全13项日常管理制度,强化中心及进驻单位(部门)工作人员的日常管理、培训、服务工作,构建“线上督办回访、线下周月通报”的双向监督反馈体系,推进各类诉求解决整体提速。

打造解纷链条 拓宽“矛调”之道

海勃湾区坚持将综治中心和诉调、警调、商调密切结合,持续推动基层治理由“被动治理”向“主动服务”转变,让群众“知道有、愿意来、舒心走”。

诉调联动,搭建“一站式”解纷链条。海勃湾区综治中心以《海勃湾区共建共治共享社会综合矛盾调处化解工作机制》为抓手,充分发挥社会治理中心枢纽作用,设立人民调解、法律援助、婚姻家庭、物业、问题楼盘、心理咨询等14个专项调解室,配套警务室、微法庭、线上调解、司法确认室等,引进内蒙古坤坊律师事务所整体入驻,建立民事事纠

纷调解中心,联动法院、公安、人社、司法等13个部门分流转办,全面兜底民事案件诉前调解工作,构建“人民调解、行政调解、行业调解、司法调解”有机联动诉前调解体系,搭建“一站式”协同化解链条。

访调联动,实现“以调化访”良好局面。聚焦群众“访难、访累”问题,镇街综治中心统筹“四所一厅”、派驻执法部门、人民调解委员会、51支志愿调解队伍组建起矛盾纠纷化解队伍,依托“人民议事室”“议事和乐亭”、商圈“红色驿站”等“家门口”的矛盾调解阵地,组织专业人才“坐诊”,为“访调对接”提供服务保

障,推动初信初访受理、一般性信访纠纷联动化解,实现“以调化访”。针对疑难复杂或者久拖不决的矛盾纠纷,采取“信访代办+领导包案+联席会议”方式兜底化解。

警调联动,及时介入动态化解纠纷。建立村社综治中心与派出所“警调对接”工作机制,在辖区范围内积极推行社警一体化建设,积极吸纳社区民警进入社区“两委”班子,将纠纷类警情全量推送至村社综治中心,及时捕捉风险、动态介入化解,定期跟进回访,实现流动人员信息互通、重点人员互管、矛盾风险互控。