近年来,鄂尔多斯市达拉特旗坚持和发展新时代“枫桥经验”,把综治中心作为基层社会治理的关键枢纽,通过规范化建设与创新实践,真正实现了“进一扇门 解万家难”,走出了一条共建共治共享的社会治理新路径。

走进达拉特旗综治中心大厅,明亮整洁的环境、便捷高效的服务令人眼前一亮。在这里,群众解决“烦心事”不再需要在多个部门间奔波,“无差别受理窗口”就像一个“接待站”,实现了“一窗受理、全域联动、接诉即办”,让综治中心成为群众信赖的“贴心人”。

敞开一扇门　巧解万家难

——鄂尔多斯市达拉特旗综治中心规范化建设纪实

本报记者●李亮

调解现场

1 整合资源　构建多元解纷“桥头堡”

“让老百姓的‘烦心事’有处说,而且在一个地方就能得到有效解决。”这是达拉特旗委政法委副书记靳苗对国家推进综治中心规范化建设的领悟。

基于这一认知,面对新时期复杂多样的矛盾纠纷,达拉特旗按照“整合资源 强化功能”的思路,全力推进综治中心阵地打造,构建多元解纷“桥头堡”。旗、镇两级综治中心打破部门壁垒,整合诉讼服务中心、检察服务中心、公共法律服务中心、信访接待中心等功能,构建起集信访接待、多元调解、法律服务、速裁快审、交办督办等功能于一体的基层治理服务新平台。

“为了能够一站式解决群众的‘急难愁盼’,我们打造新平台时,从空间布局上设置了‘无差别受理窗口’前端‘接待站’;中端以‘多元调解区’为主,提供化解矛盾专业场所;末端以‘诉讼服务区’兜底,筑牢复杂问题解决的‘最后防线’,全链条解纷模式的推行,真正让群众‘进一扇门 解心中结’。”达拉特旗综治中心副主任刘霞红在介绍综治中心架构时如是说。

通过前端、中端、末端的一体贯通,达拉特旗综治中心配齐了综合调解室、信访接待室、法律咨询室、分析研判室等功能室,形成了完整的服务链条,切实解决了群众“一事跑多地”的难题。同时,该中心还通过政法单位、重点部门常驻,一般部门轮驻,涉事部门随叫随驻的入驻方式,确保各类矛盾纠纷都能找到对应的解决力量。此外,引进物业纠纷、婚姻家事、道路交通等14个专业性、行业性调解组织,为化解特定领域矛盾提供专业支撑。在苏木镇、街道层面,综治中心整合派出所、检察联络点、基层法庭、司法所等力量,实现矛盾纠纷联调、社会治安联防、重点工作联动,构建起全方位、多层次的社会治理格局。

从旗综治中心到嘎查村(社区)网格前哨站,四级矛盾纠纷化解阵地紧密相连,形成了横向拓展、上下联动、梯次过滤多元解纷“桥头堡”,特别是在“一窗受理、全域联动、接诉即办”工作机制的保障作用下,切实将矛盾纠纷化解在基层。

2 创新机制　跑出联调共治“加速度”

在推进综治中心阵地建设规范化的同时,达拉特旗还在机制保障上发力,探索推行“哨声响应”新路径,确保群众诉求有人理、能解决。

根据群众诉求的疑难程度和缓急程度,综治中心分别吹响“应急哨”“快捷哨”“攻坚哨”,相关部门迅速响应,联勤联动,按照“马上办”“分级办”“会商办”的原则,高效处理各类问题。2024以来,综治中心受理矛盾纠纷7606件,化解6098件,化解率达80%,这一成绩的背后,“哨声响应”机制功不可没。

让综治资源“动起来”,打造群众身边的“排忧站”。为了将解纷力量送到群众“家门口”,达拉特旗按照下沉资源的思路,组建“通情达理”小分队下沉到161个嘎查村(社区),深入基层一线开展矛盾化解工作。同时,选聘51名退休老乡村干部、老政法干警等担任专职人民调解员,凭借丰富的经验和威望,成为化解矛盾的“主力军”。针对疑难复杂矛盾纠纷,该旗从有关职能部门中推选了一批业务能手,组建调解专家库提供专业指导。“老周调解室”“武飞日志”“吉祥三宝”等33个特色调解品牌更是深受群众信赖。此外,该旗还通过打造“流动调解”新阵地,动员司法服务、行政执法、人民调解等力量,采取“巡回调解”的方式,穿行在群众中间,“把脉问诊”上门解决他们的“烦心事”。

在下沉综治资源,配齐配强解纷力量的同时,达拉特旗采用制度规范的举措,制定了涵盖矛盾纠纷调处化解工作指引、工作规程等内容的13项工作制度,建立起了受理、分流、化解、督办、回访的全链条“闭环管理”机制。设立矛盾纠纷化解专项资金,并明确资金管理使用办法,为矛盾化解、阵地建设运行、案件补贴以及调解员生活补助等提供坚实保障。同时,将矛盾纠纷多元化解工作纳入领导班子和领导干部年度绩效考核,纳入两办督查和纪委监督范围,通过不定期通报专项督查情况,推动信访矛盾纠纷化解工作走深走实。

3 数据赋能　提升风险防控“精准度”

在大数据的时代背景下,达拉特旗积极探索“网格化+信息化”治理模式,通过常态化入户走访,全面收集社情民意、排查化解矛盾纠纷,并将相关信息及时报送至信息平台。该平台整合基层数据资源,实现综合采集、一表通用、多方共享,全面掌握人口信息、治安状况、矛盾纠纷等各类数据,为精准化管理提供了详实的数据支撑,形成数据反哺、赋能治理的良好局面。

依托信息化平台,达拉特旗能够动态掌握矛盾纠纷的来源、类型、状态、风险等级等信息。通过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,实现对矛盾纠纷的精准把握。综治中心每月召开会商研判会议,将风险信息及时分流推送至相关职能部门和镇级综治中心,确保问题得到及时分析研判和跟踪稳控。

针对不同类型的矛盾纠纷,达拉特旗因情施策,制定了一系列行之有效的解决方案。在农村牧区,针对土地流转、征地拆迁等纠纷,成立土地纠纷专业审判庭,推行“调立审”一体化机制,成功调处案件636起,有效维护了农村牧区的和谐稳定。在城区,针对物业纠纷,探索“五联合+三要素”物业纠纷多元联动化解机制,实现物业公司考评全覆盖,推动物业服务行业良性发展。此外,针对婚恋家庭矛盾频发的情况,探索建立家事纠纷联动化解机制,充分利用综治中心实现家事矛盾纠纷化解前后全贯通、线上线下全融合、内网外网全互联,以家庭小平安助推社会大平安。

如今,达拉特旗综治中心已成为群众信赖的“贴心人”。这扇承载着责任与担当的“门”,不仅连通了政府与群众的心,更成为基层社会治理创新的生动实践。未来,达拉特旗将继续深化综治中心规范化建设,不断提升社会治理能力和水平,为群众创造更加和谐稳定的社会环境,让“进一扇门 解万家愁”的承诺在这片土地上持续绽放光彩。

达拉特政法