



近年来,包头市青山区始终坚持以人民为中心的发展思想,创新发展新时代“枫桥经验”,以社会治安综合治理中心(以下简称综治中心)为枢纽,整合多方资源、拓展服务功能、强化科技赋能,系统推动基层治理实现从“被动应对”到“主动预防”、“分散作战”到“协同联动”、“粗放管理”向“精准服务”的深刻转变。通过机制创新、多元协同和智慧治理,该区有效破解了基层治理难题,全面提升了辖区居民的幸福感和安全感和满意度。



便民服务

“发挥综治效能 绘就平安底色”系列报道——

多元发力点燃基层治理“新引擎”

包头市青山区综治中心努力推动各项工作提质增效



线上咨询

1

夯实基础 构建协同治理新格局

基层治理千头万绪,难点在于如何打破部门壁垒、整合条块资源,实现高效联动。为有效破解基层治理难题,青山区综治中心以规范化建设为突破口,严格对标上级指导意见,从职责明确、流程优化、响应提速三方面系统构建“一站式”矛盾纠纷化解平台。

一方面,综治中心明确划分政法、公安、司法、信访、民政、住建等各部门在矛盾调处、风险防控、应急处理中的职责边界,建立“首接负责制”与“限时办结制”,

杜绝推诿扯皮。另一方面,依托“受理—分流—办理—反馈—评价”闭环管理机制,让群众通过窗口、电话、网络等多种渠道反映诉求,再由综治中心统一录入、分类转办、全程跟踪、及时回访,确保群众诉求“事事有回应、件件有着落”。

青山区综治中心主任李枭向记者介绍:“我们以综治中心为中枢,整合法院、检察院、公安局、司法局等16家单位,构建‘1+N’调解体系,引入特邀调解员、物业专家、金牌调解员及法律顾问,并吸纳第

三方调解组织,为群众提供免费咨询。同时,整合原本分散的调解、投诉、执法、服务等职能,打造‘一窗受理、多方联动、闭环处理’的工作模式,真正实现基层治理从‘单打独斗’到‘协同作战’的转变。”综治中心全面运行以来,累计受理各类矛盾纠纷1529件,民商事一审立案数量逐月下降,社会治安警情同比降低22.3%,新增信访事项化解率超90%,未发生一起“民转刑”命案,切实将风险防范于未然、化解于萌芽。

2

多元互补 打造矛盾化解共同体

基层矛盾类型复杂、主体多元,仅靠政府单一力量难以根治。为此,青山区积极推动治理重心下移、资源下沉、力量下放,构建起以网格为基础、社区为前哨、街道为枢纽、区域为中心的分层过滤机制,形成了多元共治的良好局面。

在这一治理格局下,网格员成为基层治理的“流动探头”和“第一道防线”。据青山路街道青五社区网格员李瑞芳介绍,在日常工作中,她会根据“七色户卡”管理系统对空巢老人、残疾人、高龄老人等不同群体开展差异化走访:不同颜色代表不同的关注等级,红色最高,需每日联络;黄色为一般关注,每周上门。网格员不仅要采集信息、宣传政策,更要主动发现问题、排查矛盾、及时上报。

2025年2月,该社区某小区6楼住户王某家中直饮水管道多次漏水,导致楼下多户居民财产受损。此后,因王某迟迟没有维修管道,导致邻里关系急剧恶化。李瑞芳在巡查中通过“随手记”系统实时上报这一问题后,社区调解员迅速介入,联合司法所、公安派出所采取“背对背”调解方式,分头做涉纠纷居民的思想工作,并充分释法明理,最终在多方见证下使矛盾各方达成调解协议,王某在规定期限内赔偿了楼下居民的损失,成功避免了矛盾升级。“‘小事不出社区’不能仅是一句口号,更是靠网格员跑出来、调出来的。”李瑞芳说。

针对物业、金融、合同、家事等专业性较强的纠纷,青山区综治中心引入法院特邀调解员、专业律师、行业性调解组织等

力量,形成了多元互补的解纷体系。

在一起典型合同纠纷中,某房地产公司与业主张某因房屋买卖发生争议,要求张某支付剩余购房款及违约金。针对该纠纷,入驻中心的法院特邀调解员边文玲依托“仲裁+诉讼”对接机制,组织矛盾双方展开多轮沟通,最终使该纠纷得以一次性化解。

“自金融仲裁机构入驻中心以来,已联合法院调处金融纠纷440余起,案件审理周期比传统诉讼缩短了约40%。”边文玲介绍说,青山区综治中心积极探索“综治+仲裁+法院”联动模式,有效减少了民商事一审案件数量。同时,建立物业纠纷“点对点”分流机制,使综治中心成为了群众矛盾纠纷“集中受理地”和“高效化解地”。

3

科技赋能 搭建基层治理新平台

在数字时代,基层治理信息化已成为推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路。青山区综治中心充分运用大数据、互联网、智能终端等技术手段,搭建起“线上+线下”一体化服务平台,着力打通服务群众、防范风险的“最后一公里”。

在青山区综治中心大厅,无人律所、24小时法院自助服务机、12309检察服务终端等智能设备一应俱全,可为群众提供法律咨询、立案申请、投诉举报等全流程服务。同时,“无人律所2.0”掌上平台已覆盖全区10个街镇,小程序使用人次达2.6万,同比增长43%,真正实现了“群众不出门、手机解纠纷”。

该中心整合了各渠道投诉与网格事件信息,建立“弱信号”风险预警模型,对高频事件、重点区域、敏感人群进行动态监测,确保提前研判防范。法院、司法行政、公安等部门可通过系统开展在线调解、巡回指导、案例共享,推动调解工作从“经验式”向“精准化”升级。

在综治中心的带动下,“青山区小巷管家”“红色物业”“一站式政务服务派出所”等一批特色服务品牌逐渐成熟。各街镇也涌现出“老王说点事”“燕强工作室”等调解品牌,形成了“区—街—社”三级联动、多元发力的综合治理网络。

青山区委政法委副书记张勇表示:“基层治理是一项系统工程,绝不能单打独斗。青山区通过综治中心这个平台,整合资源、凝聚合力,在风险排查、矛盾化解、预警防控、诉求办理、机制创新五方面持续发力,努力构建共建共治共享新格局,真正把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层。”

从机制创新到多元参与,从智慧赋能到品牌引领,青山区综治中心以系统思维、集成理念和科技手段推动基层治理迈向现代化、专业化、人性化,不仅打通了服务群众的“最后一公里”,更激活了基层社会的“神经末梢”,为构建和谐社会、提升群众幸福感提供了坚实而温暖的保障。

(赵璇)