



“发挥综治效能 绘就平安底色”系列报道——

只进一扇门 巧解千般结

包头市固阳县社会治安综合治理中心激活基层治理“新引擎”

本报记者●肖玥

今年以来,包头市固阳县加快推进综治中心规范化建设,聚焦基层治理痛点,不断整合资源力量、持续优化运行机制,用真情、出实招、办实事,形成了“把法说清、把理说明、把情说透、把事办妥”的工作合力,让群众只进一扇门,就能享受到精确受理、精准派单、精细化解的“一站式”服务,推动矛盾纠纷化解从“末端治理”向“源头预防”转变。



访民情



接待群众

完善体系 高效化解纠纷

走进固阳县综治中心,窗口工作人员耐心接待群众,认真录入来访信息,精准分流导办业务,指引当事人持来访登记表到相应功能区办理业务,透明化的功能分区令人耳目一新,行业纠纷调解室、律师咨询室等功能室一应俱全。

“受理快、办结快,拿回了钱,心里真是痛快。”一纸“司法确认书”,让李女士吃下了“定心丸”。签字后,李女士对固阳县综治中心的高效办理频频点赞。

2023年,一位学生家长拖欠托管班7000元的费用,其间,托管班的经营者李女士多次索要无果。令李女士没想到的是,这笔钱时隔两年,在综治中心工作人员的帮助下,不到一周时间就拿到了手。

揣着苦恼来、带着微笑去,像李女士这样的事例在固阳县综治中心不胜枚举。

“位置最优越、资源最丰富、布局最合理、交通最便利”,这是固阳县对综治中心的选址定位。去年以来,固阳县将综治中心建设作为“一把手工程”,纳入县委常委会议重点工作,在主城区核心区域建成1200平方米的实体化阵地,整合综治中心、信访局、诉讼服务中心等职能,打造集矛盾联调、平安联创、风险联治于一体的综合指挥枢纽。

按照“调解先行、法律跟进、诉讼断后、信访兜底”全流程布局,综治中心设立引导受理、指挥调度、多元化解三大功能区,形成“综合受理—专业调解—司法确认—信访闭环”工作链。为提升调解工作的专业性和权威性,中心聘请4名专业调解员常驻中心,组建了由12人组成的调解团队和首席法律咨询专家库,邀请在调解领域经验丰富的专业人士参与矛盾纠纷化解。同时,推行金(银)牌调解员接待日制度,对疑难复杂和专业性较强的矛盾纠纷进行把脉诊断、专业指导。

此外,引入物业、劳动争议、婚姻家庭等10个行业性调解组织入驻综治中心,针对不同类型的专业纠纷,实现“专家调”,有力提高了调解成功率。

“以前,群众遇到矛盾纠纷,往往要‘多地跑、多头跑、反复跑’,耗时耗力不说,问题还不一定得到圆满解决。如今,推开综治中心一扇门,群众遇到的各类问题和矛盾纠纷,都能得到及时处理和就地解决。中心自运行以来,效果日益凸显,群众满意度不断攀升。”固阳县社会治安综合治理中心主任兰昊对中心的建设满怀信心。

联动联调 确保案结事了

以前各部门各管一摊,现在攥成一个拳头,再硬的骨头也能啃下来。这种“全链条闭环”工作法,如今已是固阳县化解复杂矛盾纠纷的“标配”。

“现在是法治社会,干什么事情都要靠法律,但我们庄户人一年四季大多数时间都忙着地里的营生,哪有闲工夫去打官司呀……”站在自家南瓜地头,一眼望去,大大小小的南瓜在藤蔓上生长着,刘士宽(化名)本应享受着庄稼丰收带来的喜悦,此刻却因一件烦心事皱起了眉头。

九分子村和四分子村是固阳县协义村村委会的两个相邻的自然村,本是“邻居”的两个村却因一块地界模糊的相邻土地的归属权起了争议,九分子村村民李树民(化名)称这块地归自家所有,而四份子村共有14户村民,村民声称这100亩地是四份子村集体所有,应公平分配。双方互不相让,矛盾不断升级,此前村委会曾多次调解,调解成功后却又遭到李树民对调解结果的反悔,刘士宽和其他13户村民彻底没了办法。

就在几天前,刘士宽和几位村名听说金山镇有个“综治中心”,能为老百姓解决难事,便抱着试一试的心态,来到了金山镇综治中心寻求帮助。

为妥善解决这一纠纷,金山镇综治中心召开联席会议,仔细查阅了当年土地承包档案等相关资料,咨询具体情况,全面了解纠纷的来龙去脉和双方诉求,围绕争议焦点,工作人员从法律、政策、情理等多个角度摆清证据、释法明理,通过几轮调解后,双方最终达成协议,握手言和。

“中心建成以来,大家拧成一股绳,信息互通、协同作战,许多过去久拖未决的难题都迎刃而解了。”固阳县金山镇综治中心主任石永军说。

据兰昊介绍,推进县综治中心建设的同时,他们还同步推进6个镇综治中心运行,充分发挥其“前哨站”作用,与县级综治中心形成上下联动、协同治理的工作格局。截至目前,6个镇综治中心共受理矛盾纠纷144件,调处成功111件,成功率达77%。

创新机制 激活综治效能

两起典型案例的背后,是固阳县综治中心“一站式”解纷机制的深度实践。

人员集成是提升解纷效率的关键。按照市委政法委“常驻+轮驻+随驻”人员配置标准,固阳县综治中心统筹法院、公安、司法等7家必驻单位,教育局、住建局等17个轮驻部门,并组建专业化的服务团队。创新建立“日分析、周研判、月调度”机制,今年以来已召开跨部门联席会议30余次,推动20余件复杂案件高效化解,切实体现了“多元共治”的治理理念。以往跨部门协调解决问题往往需要较长时间,如今通过综治中心平台,最快的3天就能实现联动处置,工作效率提升了近50%。

综治中心创新“四个一”运行机制,发挥“一揽子”受理诉求,设立综合受理窗口,对群众来访、来电、来信等各类诉求进行统一接收,确保“应受尽受”,让群众的问题无处反映、有人受理;通过“一本账”记录,对每件诉求的受理时间、办理进度、处理结果等信息进行详细记录,便于跟踪督办和统计分析;“一窗口”分流任务则根据诉求内容和部门职责,精准将案件分流至相关责任单位办理,明确办理时限和要求,确保任务落实到人;“一口径”反馈结果,由综治中心统一对办理结果向群众进行反馈,并进行满意度回访,截至目前,群众回访满意率达100%。

社会治理不是“独角戏”,而是“交响乐”。综治中心已成为基层治理的“神经末梢”和“前沿阵地”,土地纠纷、邻里矛盾、合同纠纷、婚恋纠纷等急难愁盼问题,在综治中心得到高效化解。随着综治中心规范化建设的持续深入,固阳县将进一步完善综治中心贯通机制,推动更多优质资源向基层下沉,让群众解纷“最多跑一地”成为常态,为推进基层治理体系和治理能力现代化、护航固阳县经济高质量发展贡献更大力量。

调解现场

