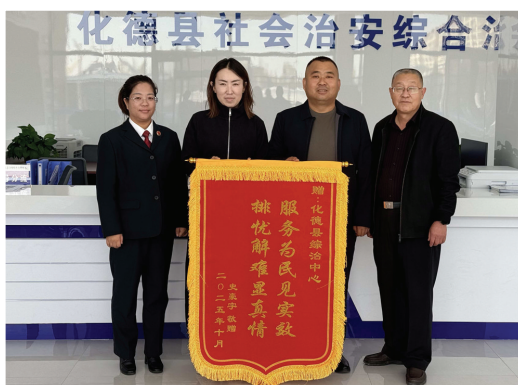




化解矛盾



赢得赞誉



多方调解

书写新时代“枫桥经验”的化德实践

乌兰察布市化德县以“三心合一”创新构建基层治理服务新格局

本报记者●杨乐

晨光下,蓝底白字的“化德县综治中心”标牌格外醒目。大厅内,各服务窗口整齐排列,常驻单位工作人员各司其职,正忙着接待来访群众——为优化社会治理资源配置,不断提升基层治理效能,今年以来,乌兰察布市化德县积极探索基层治理新路径,通过整合县综治中心、信访接待中心、12345政务服务便民热线资源,构建起“一站式受理、全链条处置、闭环化管理”的基层治理服务体系,推动形成了资源共享、协同高效的基层治理新格局。

A 强化资源整合 打造基层治理“主阵地”

化德县以“统一受理、分类处置、归口办理、限时反馈”“一条龙”服务推动县综治中心、信访接待中心、12345热线深度融合,形成职责清晰、协同联动、高效运转的治理体系。通过“前台综合受理、后台分类办理”模式,实现了民生诉求、矛盾纠纷和信访事项“一窗通办”,构建起“线上+线下”“民生+法治”的协同治理新格局,切实提升了基层治理现代化水平。

为破解治理资源“碎片化”问题,长顺镇综治中心通过力量集成化,整

合社会治理办公室、派出所、司法所、专业法律服务、心理咨询等8人常驻中心,变“多头跑腿”为“一站服务”。该中心建立的“中心吹哨、部门报到”工作机制,对群众诉求实行“首问负责制”和“即接即办”,简单纠纷由入驻人员当场调处,复杂问题则启动“受理—流转—调解—督办—反馈”全链条闭环管理流程,确保事事有回音、件件有着落。自实体化运行以来,该中心共受理各类矛盾纠纷26件,已成功化解24件,切实成为了解决群众急难愁盼

问题的“终点站”。

长顺镇先锋社区构建了“党小组+网格员+联户(单元、楼栋)长”的“铁三角”微治理机制,精细化打造“问题发现在网格、服务触达在社区、矛盾化解在基层”的治理闭环。“铁三角”力量下沉,常态化开展矛盾纠纷排查,网格员第一时间介入调处一般性矛盾,复杂问题由党小组牵头、网格员配合、联户长协助,共同推动纠纷就地化解,使社区邻里纠纷、暖气不热等民生难题都能得到快速解决,切实提升了群众的幸福感。

B 优化工作流程 跑出为民服务“加速度”

化德县制定标准化工作流程,对群众诉求进行统一登记、分类、派单、办理、反馈和评价,实现信息互通;严格落实“首问负责制”和“限时办结制”,明确各环节责任人与办理时限;统一服务标准与口径,提升回应专业度与规范性,不断增强群众满意度。

把服务送到家门口、将风险化解在第一线,长顺镇做优做实网格化服务管理,努力打通基层治理的“最后一米”。

网格优化全覆盖。按照“属地管理、规模适度、无缝覆盖、动态调整”的原则,

对全镇9个社区、15个村委会的网格进行科学优化,划分基础网格141个,推选配备网格员141名、楼栋(联户)长672名,构建起“横向到边、纵向到底”的网格体系。

能力提升智能化。加强对网格员的业务培训,着力提升其线上收集问题、上报事项、跟踪问效的能力,利用信息化手段使风险预警的“神经末梢”更加灵敏。

源头预防暖人心。网格员利用“人熟、地熟、情况熟”的优势,常态化开展走访巡查,让居民有事先找“身边人”,使绝

大部分问题在网格内即得到解决。在法治宣传、反诈普法、重点人群帮教等工作中,中心组织网格员将人文关怀与法治保障融入日常服务,从源头上减少了矛盾纠纷的发生。

截至目前,化德县、乡镇两级综治中心共受理矛盾纠纷案件97件,成功调解94件,其中,疑难复杂案件11件;协调县处级领导接访约访下访149次,接待群众195批次422人次,化解信访事项84件;12345热线派发工单3547件,办结2943件,响应率达99.96%,办结率达82.97%。

C 深化协同联动 畅通多元解纷“快车道”

化德县综治中心牵头建立信息共享机制,制定了《“一中心三平台”考核办法》,设置响应率、办结率、满意率“三率”指标,打通综治平台、信访系统、热线数据库,实现诉求信息实时互通,避免案件重复受理。针对跨部门疑难问题,由县委政法委牵头政法各单位及相关职能部门召开联合研判会议,明确责任分工,协同推动解决。

长顺镇将综治中心建设与运行纳入镇党委重要议事日程,形成了党委领导、政府负责、社会协调、公众参与、法治保障的社会治理体系。该镇积极践行新时代“枫桥经验”,将党小组建在网格上,在141个网格中成立了108个网格党小组,充分发挥网格员党员在政策宣传、信息收集、矛盾调解中的先锋模范作用,使党组织的服务管理触角延伸到社会治理的最

末端。

九号村坚持党建引领网格治理,以党小组为核心,统筹网格员、联户长协同发力。全村划分为5个党小组,5个基础网格,每个网格明确1名网格长、2名联户长,形成“党小组牵头、网格员落实、联户长联动”的治理架构。通过定人定责、包片联户,实现了管理服务全覆盖,确保了事事有人管、户户有人联。

D 创新服务模式 续写群众满意“新答卷”

“矛盾纠纷来了不要怕,只要我们用心、用情、用法去解决群众的问题,就没有办不成的事。”化德县综治中心主任黄学武经常这样对中心工作人员说。

化德县不断建立健全首问负责、联席会议、协调调度、限时办结、督查督办、考核问责等制度,将综治中心、信访接待中心、12345热线工作纳入年度绩效考核,定期开展考核评价。积极推行“线上+线下”服务模式,通过12345热线、政务服务APP、法院案例资源小程序等线上渠道,提供不间断服务;线下结合基层微治理“铁三角”工作,开展专家调解、法律援助、心理咨询等专业支持,形成“民生+法治”双轨并进的治理新格局,显著提升了基层治理效能。

今年春季,长顺镇太平社区白某翻建新房时未能合理规划屋顶排水系统,致使雨季来临后,邻居王某的平房顶部破损、墙体塌陷,双方因此发生矛盾。王某将此事反映至长顺镇综治中心,该中心立即指派两名经验丰富的调解员介入,通过释法明理、情理疏导等方式,双方最终明确了责任划分与调解方案,并当场签订了书面调解协议。

在一起由停车刮蹭引起的纠纷中,化德县综治中心经会商,组织长顺镇派出所、公腊胡同乡派出所、派驻县综治中心法院、检察院工作人员、司法局律师及专职调解员开展了联合调解。各部门立足各自职能,向双方当事人悉心讲解相关法律法规,逐步平复了双方的对立情绪。经过3个多小时的耐心调解,最终促成双方握手言和。

感情破裂引发的家庭婚恋纠纷、历史原因引起的土地纠纷、房屋拆迁引起的补偿纠纷等一桩桩、一件件矛盾纠纷的化解,让越来越多的群众切实感受到了基层治理的温度与速度。

化德县通过“三心合一”创新实践,坚持和发展新时代“枫桥经验”,为提升基层治理能力、构建共建共治共享治理格局提供了有益借鉴。今后,化德县将持续深化改革创新、完善工作机制,努力打造基层治理服务新标杆,为群众营造更加和谐稳定的社会环境,继续书写新时代“枫桥经验”的化德实践。