



“发挥综治效能 绘就平安底色”系列报道 ——

打造“一站式”阵地 化解群众“千千结”

包头市青山区自由路街道综治中心夯实基层治理根基

本报记者●肖玥



联席会议

自由路街道位于包头市青山区北部,下辖7个社区,常住人口达6.9万余人,面临着老旧小区密集、基础设施滞后、流动人口占比高、矛盾纠纷多元化等典型治理难题。2024年以来,青山区自由路街道坚持和发展新时代“枫桥经验”,以综治中心规范化建设为突破口,在阵地打造、作用发挥、职能延伸等方面积极探索、综合施策,趟出一条基层治理的新路径。



法律援助

阵地前移 矛盾纠纷源头治理

霍某在家抽烟后,随手将未完全熄灭的烟头扔在了沙发旁,之后离开了家。没一会儿,沙发就被烟头点燃,火势迅速蔓延,还引燃了附近的电线,浓烟从霍某家窗户冒出,邻居发现后立刻拨打了“119”,消防队及时赶来将火扑灭。

然而在灭火过程中,大量消防用水顺着楼板缝隙往下渗,直接漏进了楼下刘某家。刘某回家时,眼前的景象让他心疼得直跺脚:客厅天花板往下滴水,新买的实木沙发泡得发胀,壁纸皱成了一团,卧室里的被褥、书架上的书籍也全都被水浸湿,经初步估算,经济损失达1万余元。

刘某第一时间找霍某协商赔偿,可霍某觉得火灾是意外,救火时水漏下去,责任不全在他。两人就这样各执一词,从最初的好好沟通变成了激烈争吵,邻里关系一下子降到了冰点。

在入户过程中,社区网格员发现了这一情况后,上报给了自由路街道综治中心。

在调解过程中,工作人员一边安抚刘某的情绪,帮他梳理合理的损失诉求;一边跟霍某分析责任,让他明白赔偿的必要性。经过工作人员的努力,霍某最终同意赔偿刘某1万元,两人当场签订了调解协议,两家人握手言和。

在青山区自由路街道综治中心负责人杨凯看来,基层治理的关键在人。该中心聚焦老旧小区精细化治理,不断优化网格管理体系,坚持人防、物防、技防并举,推动治理重心下移、力量下沉、服务前置,实现了从“被动应对”到“主动预警”、从“分散治理”到“协同共治”的转变。为了更广泛地收集社情民意,该中心搭建了“网格党小组+专职网格员+楼栋(单元+联户)长”的基层治理微架构。全街道成立95个网格党小组,配备95名专职网格员,推选2108名单元长。这些人员扎根社区,及时收集信息、上报问题。截至目前,通过这一架构收集并解决的问题达42件。基层治理微架构的有效运行,让矛盾隐患在萌芽状态得到有效处理,实现小事不出网格、大事不出街道。

精准服务 三年维权一朝化解

三年维权路,只有经历过的人才知道这其中的无奈与艰难。

2022年8月的一场意外,让自由路街道辖区居民李先生的生活彻底陷入了谷底。那天他在工地搬运材料时,脚下突然打滑,整个人重重摔在钢架上,右腿传来的剧痛让他瞬间失去了行动能力。送到医院检查后,医生诊断为右腿粉碎性骨折,需要立即手术,后续还得卧床休养至少半年。

可让李先生没想到的是,原用人单位不仅没派人来医院探望,面对其“工伤赔偿”的诉求更是百般推诿。“你自己不小心摔的,跟公司没关系。”“我们没签劳动合同,没法算工伤。”企业负责人的话像冰锥一样扎在李先生心上。家里有老

人要赡养、孩子上学要花钱,还要交手术费,已经花光了全部积蓄,生活的重担压得李先生整夜睡不着觉。

从2022年到2025年,整整三年时间,李先生找企业协商了十余次,可赔偿事宜始终没个着落。2025年年初,在邻居的提醒下,他抱着一线希望,拨通了自由路街道综治中心的咨询电话。

接到电话后,该中心的工作人员详细询问了事情经过,考虑到李先生平常打零工时间不固定,中心特意安排街道法律顾问上门服务。法律顾问带着劳动法等相关资料,给李先生一条条解释工伤认定的条件、劳动仲裁的流程,还帮他梳理出需要补充的证据清单,比如工友证言、医院病历、工资转账记录等。

接下来的半个月里,该中心工作人员陪着李先生找工友签字作证,帮他到医院复印完整的诊疗记录,还多次与原用人单位沟通,耐心讲解相关法律规定,告知其拒不赔偿的法律后果。在准备好所有材料后,工作人员又协助李先生向劳动仲裁部门提交了申请。仲裁过程中,街道法律顾问全程陪同,帮他清晰陈述事实、出示证据。最终,在综治中心的调解和法律援助下,原用人单位终于同意支付当年的工伤赔偿金。

当拿到赔偿金的那一刻,李先生激动地握住综治中心工作人员的手,连连表示感谢。这场持续三年的维权,在综治中心的帮助下,不到一个月就画上了圆满的句号。

创新机制 靶向发力护佑安宁

自青山区自由路街道综治中心建成以来,类似李先生这样的案例不胜枚举,群众对中心的知晓率越来越高,满意度持续提升。亮眼成绩的背后,是自由路街道“标准化建设、实战化运行、闭环化管理”工作目标的落实,是打造“一站式”治理枢纽的生动实践,平安建设与民生服务在这里实现了显著的“双升级”。

杨凯介绍,2024年以来,自由路街道按照“功能集成、服务便民”的理念,高标准建设街道综治中心。进入中心,统一规范的场所标识、清晰明了的制度流程映入眼帘。群众接待大厅内,法律援助、矛盾纠纷调处、信访事项受理、网格服务管理等窗口高效运转。依托标准化的登记表单和线上平台,实现群众

诉求“无差别受理、精准化分流、全流程跟踪”,确保群众“进对门、找对人”。信访接待区、综合调解室、法律服务站、心理辅导室等功能区协同联动,形成“受理一分流一调处一反馈一回访”的诉求解决完整闭环。

为实现线上法律咨询、纠纷调解、普法宣传“一键通”,该中心依托“自由路街道办事处公众之窗”搭载的“法治青山”小程序及“移动微法院”等平台,为群众提供法律服务。同时,整合房屋、企事业单位、常住及流动人口信息,形成“全量掌握、全程跟踪”的治理闭环。2025年,依托自治区“蒙政通—内蒙古综治和网格化信息平台”系统,实现“一网通办”,大幅提升矛盾纠纷处置效率。系统自9

月上线运行以来,处理邻里及物业纠纷案件2起,化解率达100%。

该中心持续探索创新,着力拓展服务领域、丰富服务内容,依托自由路街道司法所开设免费法律咨询窗口,为居民提供专业法律指导,精准指引开展法律援助,高效调解符合条件的信访事项,引导当事人依法、理性表达诉求。同时,吸纳人大代表、政协委员、律师、法官等多元调解力量,凝聚起化解矛盾纠纷的强大合力。

如今,青山区自由路街道综治中心正日益成为集信访受理、矛盾化解、治安防控、法律服务、心理疏导、公共服务等功能于一体的综合性平台,让群众切实感受到“阵地就在身边,服务就在眼前”。