



调解现场

## A 体系筑基 三级联动贯通治理“任督二脉”

走进准格尔旗综治中心服务大厅,“三区、五有、五个规范化”的标准化建设成果清晰呈现。引导受理区的工作人员正耐心为群众指引办事路径,多元化化解区的9个专业调解室内沟通声平和有序,指挥调度区的大屏上实时跳动着全旗矛盾纠纷化解的动态数据。人社、自然资源、矿区事业、农牧业综合、信访、司法等12个部门常驻中心,其他行业部门通过“轮驻+随叫随驻”模式入驻中心,各部门选派的专业骨干协同发力,土地、劳资、医患等民生领域的矛盾纠纷在此高效化解。

“以前处理跨部门纠纷,群众需辗转奔波五六六个地方,现在只要跨进中心大门,就能找到对应的办事窗口。为让入驻部门真正释放职能优势、形成资源聚合效应,中心严格落实‘三单两函’制度,构建起从受理到反馈的完整闭环,确保群众诉求‘件件有回音、事事有着落’。”准格尔旗综治中心主任吴喜平向记者介绍道。

基层是社会治理的“神经末梢”,亦是服务群众的前沿阵地。按照“三区”功能划分要求,准格尔旗10个苏木乡镇和4个街道已全部完成综治中心规范化建

设。各地因地制宜设立群众接待区、调解区、办公区等功能区域,派出所、司法所等单位派员常驻,民政、妇联、工会等单位随叫随到,与覆盖全旗的村(居)民说事室共同构筑起基层治理的坚实“桥头堡”。

机制创新是提升治理效能的关键。围绕“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”目标,各苏木乡镇街道探索出各具特色的治理机制。薛家湾镇以“五步闭环工作法”贯通矛盾受理至回访全流程,实现群众诉求“最多跑一地”;布尔陶亥苏木实行“月调度”“零报告”制度,不定期召开信访联席会,坚持“事实不查清不放过、调处不到位不放过、问题不化解不放过”原则,压实矛盾化解责任;兴隆街道推行“四色预警”分级处置模式,落实“首问负责制”与“限时办结制”,构建起“发现—处置—反馈—考核”闭环管理机制,推动风险隐患在基层源头化解。

“以前找干部办事得碰运气,现在每天都有领导在中心等着接访。”农民王大爷拿着刚签好字的调解协议书,满意之情溢于言表。

## B 网格强基 “铁三角”织密善治经纬

以党建引领为核心,以“一站式”解纷平台为支点,准格尔旗创新构建的“铁三角”微治理模式,成为推动基层治理现代化的关键落子。

为充分发挥党组织在基层治理中的引领作用,该旗探索形成“网格党小组+网格员+楼栋(联户)长”的“铁三角”微治理模式。每个网格设立党小组,由社区“两委”成员担任网格长,党员骨干担任网格员和楼栋(单元、联户)长,形成了党小组引领、党员带头、群众参与的治理格局。暖水乡在72个网格全部建立党小组,吸纳党员干部为网格员;兴隆街道站北社区党小组组长王大姐每周组织

网格员碰头会商,及时解决居民“急难愁盼”;友谊街道组建的“红色物管会”,吸纳业主、物业、社区干部共商小区治理难题,成功化解多起邻里纠纷。目前,该旗已组建各类网格7815个,建立党小组1049个,推选出楼栋长(联户长)6137名,精细化的网格布局让治理触角延伸至全旗的每个角落。

“铁三角”模式充分释放了党小组的引领力、网格员的主导力、联户长的协助力,让老百姓“话有地方说、理有地方评、苦有地方诉、事有人去管”。这种“双轮驱动”的治理格局,实现了治理效能与群众满意度的同步提升。

## C 智慧赋能 数字引擎驱动治理蝶变

“扫这个码,办事不用带材料!”在旗综治中心办事的张女士向记者展示手机上的“准办码”界面。这是准格尔旗精心打造的数字身份体系,群众通过扫码即可完成事项申请、进度查询、结果反馈等全流程操作,真正实现群众诉求“受理—转办—办理—办结”全流程可追溯,矛盾纠纷受理、流转、司法确认全程线上办理,使“数据多跑路,群众少跑腿”从愿景变为现实。

在准格尔旗“为民服务”智慧治理

体系中,大数据、人工智能技术构建出了社会治理“全息图”,整合全量业务数据、实时汇总办理动态、开展深度数据分析,将分散的信息转化为清晰直观的可视化成果,为动态监测与考核监督奠定了坚实基础。同时,依托该智慧治理体系,还可以帮助旗委、旗政府快速把握民生需求、精准判断工作方向,提升决策效率与科学性,推动综治工作由被动应对向主动预防转变,也为信访工作法治化的深入推进提供了有力支撑。

在晋陕蒙三省交界的黄河之畔,有一座活力之城——鄂尔多斯市准格尔旗。这里资源富集产业活跃,交通便利四通八达,文旅资源灿若星河。36万各族群众在这片神奇的土地上携手同心、砥砺前行,不仅创造了综合实力连续19年跻身全国百强县的发展奇迹,更交出了“千亿实力旗区、千亿煤炭产业集群”的亮眼成绩。然而,在荣耀的光环之下,群众诉求的多元化、矛盾纠纷的多样化,成为基层治理面临的一道难题。

近年来,准格尔旗以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以综治中心为核心引擎,深度融合网格化管理、智能化手段与法治化路径,在基层治理的实践中探索出一条“精治筑基、善治聚力、巧治提效”的新路子,让黄河岸边的平安底色愈发厚重绵长。

## D 多元共治 法治底色绘就平安画卷

“没想到问题一天就解决了,真是‘今日事今日毕’,总算把我的‘心病’给治好了。”马某某手持调解协议激动地说道。

马某某是准格尔旗薛家湾镇某村村民。因怀疑自己位于采矿区边界的房屋不稳固与某煤炭公司的开采存在关联,便要求该公司解决此事。因涉及护坡修建、材料借道进场、树木补栽补种等诸多问题,双方经过多次沟通始终未达成一致意见。接到马某某的诉求后,旗综治中心迅速联合旗法院矿区合议庭、矿区事业发展中心及街道办事处联合进行调解。经过一天的努力,最终促成双方当事人就地基修缮一事达成一致意见,并将每一个环节都纳入协议内容,确保村民合法权益得到充分保障。

准格尔旗以党建为引领打破基层治理壁垒,联动政府部门、社会组织、群众等多元主体,广泛吸纳“两代表一委员”、老党员、志愿者、法律工作者、心理咨询师等社会力量参与治理,通过矛盾联调、工作联动、风险联防、问题联治、平安联创,为基层治理筑牢根基、注入活力。

在多元共治格局下,各苏木乡镇街道围绕“存量清零、增量随清、变量可控”目标,培育出一批特色调解品牌。沙圪堵镇“三长调解室”由派出所所长、司法所所长、法庭庭长联合坐班;龙口镇“老支支调解室”凭借威望和丰富的经验化解邻里矛盾;暖水乡“安乡和事”可实现分类化解各种“疑难杂症”;友谊街道“周四说事日”联动矿区法庭、自然资源等部门攻坚各类“骨头案”;友谊街道的“红色物管会”“团议会”等自治组织,让居民真正成为小区治理的主人。以自治激发参与热情,以法治明确是非边界,以德治传递邻里温情,基层治理呈现出百花齐放的生动局面。

当法治成为群众的行为自觉,社会治理便有了最坚实的根基。准格尔旗司法局推行“一村一法律顾问”制度,12家律师事务所的73名执业律师担任全旗202个嘎查村、社区的法律顾问,随时随地提供法律服务;准格尔召镇组建“惠民法律服务队”,定期开展“法律赶大集”,让法治浸润百姓生活;蓝天街道线上开通“法治直播间”,线下开展“模拟法庭进社区”活动,让“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的理念深植群众心间。

黄河东逝,煤城日新。从旗级综治中心的高效运转,到村级说事室的家长里短;从网格员穿梭的忙碌身影,到智慧平台跳动的鲜活数据,准格尔旗实现了矛盾纠纷旗、乡、村三级闭环管理,形成上下贯通、高效联动的治理体系。在这里,每一起矛盾的化解都承载着治理的温度,每一次服务的升级都彰显着善治的智慧。迎着黄河流域生态保护和高质量发展的时代大潮,这座黄河岸边的小城,正以精治为笔、善治为墨、巧治为砚,在北疆大地上书写着新时代“枫桥经验”的生动答卷。



“为民服务”智慧平台

# 精治筑基 善治聚力 巧治提效

鄂尔多斯市准格尔旗解锁基层善治新密码

本报记者●李谱新