



枝头吐新绿,万物萌生机。4月的乌兰察布乍暖还寒,清风拂面时,凉意仍未褪尽。暮春时节,记者走进乌兰察布市集宁区综治中心,深入探寻新时代“枫桥经验”的创新实践和基层治理的鲜活样本,真切感受矛盾纠纷多元化解为当地群众带来的民生暖意。



走访调研

“微治理”守护“大平安”

乌兰察布市集宁区综治中心以创新实践书写基层治理新篇章

本报记者●王胜●赵鹏娇



现场调解

1

协同联动 夯实平安根基

走进集宁区综治中心服务大厅,首先映入眼帘的是墙上醒目的标语——“多谋民生之利 多解民生之忧”,字里行间透着以民为本的浓浓暖意。一旁的公示栏前,几位群众正驻足观看,上面详细列明了入驻单位的职责分工、工作流程及考核办法,让人一目了然。抬眼望去,速裁法庭、诉调对接室、警司联调室、心理咨询室、“老赵”调解室等功能区依次排开,处处彰显着规范高效、便民利民的治理温度。

“近年来,乌兰察布市集宁区积极践行新时代‘枫桥经验’,扎实推进两级综治中心规范化建设、实战化运行,核心就是要把矛盾纠纷化解在基层一线,把暖心服务送到群众身边。”集宁区委副书记、政法委书记温斌介绍道,“依托数字化平台和基层微治理模式,我们创建了‘8+15+N’多元联动机制,通过‘常驻+轮值+联动’的协同模式,真正实现了矛盾纠纷一站式接收、一揽子调处、全链条解决,把平安建设的根基在基层一线牢牢扎实扎稳。”

所谓“8+15+N”,正是集宁区锚定“资源整合、功能聚合、力量融合”目标,推动矛盾纠纷多元化解的生动实践:政法委、法院、检察院、公安局、司法局等8个部门常态化进驻,重点聚焦回迁安置、物业服务、农民工欠薪等高发易发矛盾纠纷,随时接待群众咨询、

靠前介入处置;妇联、总工会、城管执法局、市场监管局等15个职能部门实行轮值驻点,为矛盾纠纷化解提供专业化、精准化业务支撑,全力破解“疑难杂症”;其余相关职能部门按照“中心吹哨、部门报到”的工作模式随时待命,快速联动,确保群众诉求件件有回音、事事有着落。

高效联动的工作机制,换来的是群众发自内心的认可。“这回算是找对地方了,跑了好几年的回迁安置问题,一直没有着落,没想到来这儿一趟,住建局、住保中心、信访局等相关部门的同志凑到一块,共同帮我们想办法、拿主意。综治中心真是为老百姓办实事、解难题的好地方”。看着几位群众满脸欢欣地走出综治中心大门,记者深切体会到了基层治理的深刻内涵。

群众的满意度,是衡量综治中心运行成效最有力的检验标准。据悉,自实战化运行以来,集宁区综治中心累计录入各类矛盾纠纷3132件,已办结2954件,办结率达94.32%,真正实现了“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”,成为了矛盾的终结站和群众的解忧地。

“如今,‘有矛盾纠纷找综治中心’已从一句宣传口号变成了当地群众遇到难题的第一选择。”综治中心工作人员一边引导办事群众,一边对记者说道。

2

定分止争 传递民生暖意

“老赵”调解室内,一场调解正在紧张有序地进行。几位群众围坐一圈,你一言我一语,争相诉说着薪资纠纷的委屈与诉求。调解员赵一芳一边耐心倾听、安抚劝导,一边给当事人递上一杯热茶。她没有讲大道理,而是用拉家常的方式,慢慢疏导群众激动的情绪,厘清问题的症结所在。

“赵一芳是全国优秀调解员,退休前她是基层司法所所长,退休后继续在调解一线发挥余热。依托丰富的实战经验和对群众的一片真心,她总能把棘手的矛盾纠纷化解在萌芽状态,你看墙上这些锦旗,每一面背后都是一个被她理顺的‘疙瘩’。”集宁区法学会秘书长任杰满脸敬佩地说道。

跟随着任杰的介绍,记者的目光望向调解室墙面,一面面鲜红的锦旗在阳光下熠熠生辉,“急民工之苦 解百姓之

难”“工作高效负责 为民排忧解难”“真抓实干办实事 真情实意解民忧”等烫金大字,仿佛在静静诉说着这间调解室里发生过的暖心故事:邻里间为了生活琐事红脸争执,劳资双方因薪资待遇剑拔弩张,业主与物业公司因服务纠纷互不相让……一桩桩矛盾、一件件纠纷,最终都在调解员春风化雨般的耐心疏导下被一一抚平。

“一些看似微不足道的小矛盾、小纠纷,若不及时有效地疏导化解,随时可能升级为影响社会稳定的大问题。”在赵一芳看来,“老百姓的事儿再小也是大事,既要把矛盾纠纷解决好,更要把大家的心气儿理顺,这样才能真正走进群众心里。”听着她朴实而坚定的话语,记者心生感触:这间小小的调解室,正是新时代基层社会治理最生动的注脚。

3

精耕善治 守护百姓安宁

走进综治中心二楼的信息化指挥调度中心,记者看到大厅内一块巨型高清电子大屏上,各类数据正在实时动态更新,柱状图、饼状图清晰直观,矛盾纠纷上报、风险隐患排查、重点人员管控、日常巡查走访、事件处置进度等关键信息清晰明了,全域治理实况尽收眼底。

“依托内蒙古综治和网格化信息系统,网格员通过手机APP实时采集上报矛盾纠纷,信息同步直达区级综治中心,实现了‘发现—录入—上报—处置’全流程线上闭环。网格员上报时需精准填写矛盾事由、纠纷类型、发生地点及关联重点人员等关键信息,实现了矛盾隐患线上归集、全程留痕、动态监管,为矛盾纠纷精准研判、实质化解提供了坚实的数据支撑。”集宁区综治中心负责人赵轩向记者介绍道。

不久前,华宁社区石油路平房区居民梁某与邻居司某因占道问题争执不下,双方剑拔弩张、矛盾一触即发。接到网格员上报的工单后,集宁区常青街道综治中心立即启动“综治+公安+城管”联动机制。调解过程中,综治中心工作人员以“远亲不如近邻”为切入点,拉家常、讲情理,引导双方换位思考;公安民警秉持公平公正立场,摆事实、明是非,要求矛盾双方理性协商;城管人员则结合法律规定,剖析安全隐患,释

明法律后果。三方联动、各有侧重,既用温情拉近距离,又以法理厘清权责。最终,梁某同意清理占道材料、拆除私搭设施,原本争得面红耳赤的邻里握手言和、重归于好。

这起邻里纠纷的高效化解,正是集宁区综治中心“科技+人力”双轮驱动的缩影,折射出在数字化平台和微治理模式的支撑下,基层矛盾化解正变得愈发高效、顺畅。

目前,集宁区共有500余名网格员和10641名楼栋长活跃在基层一线,他们充分发挥地熟、人熟、情况熟的优势,通过日常观察、邻里交流、细节研判,深入挖掘群众不愿主动反映的“家丑”与苗头性问题,成为了基层治理的“移动探头”,真正实现了小事不出网格、大事不出社区、矛盾不上交。

“时值‘十五五’开局之年,乌兰察布市集宁区将乘着改革的东风,持续深化服务管理,完善数字平台建设,健全多元联动体系,真正实现以基层‘微治理’守护社会‘大平安’”。谈及基层治理工作,温斌话语间满是笃定与期许。

如今,行走在集宁区的街头巷尾,处处洋溢着平安祥和的气息,这背后,是集宁区深耕基层治理的生动实践。在建设更高水平平安集宁、法治集宁的道路上,集宁区正步履坚定、稳步前行。