



召开工作推进会

包头市昆都仑区综治中心自运行以来,始终将“民生福祉”作为工作的出发点。这里不仅是群众倾诉烦心事的“窗口”,更是化解群众闹心事的“终点站”。

今年以来,该中心以“三前一融”工作法为先导——坚持分析问题思考在前、找准症结谋划在前、靠前指挥推动在前,通过多元融合提升调解质效。在此基础上,该中心推出“酬金共治”“和合同行”“法治港湾”三项创新举措,靶向破解物业纠纷顽疾、婚恋家庭矛盾,厚植营商沃土,实现各类矛盾纠纷的精准破局。

“我们始终坚持务实工作作风,把正确政绩观转化为看得见、摸得着的基层治理实效。”昆都仑区综治中心主任刘卓鑫介绍道。目前,该中心已打通涉众纠纷批量化解、家事矛盾源头防控、涉企治理矩阵赋能的关键环节,通过法治保障与机制创新双向发力,有力推动了区域和谐稳定与高质量发展协同共进。

把“民生小事”办成“幸福大事”

包头市昆都仑区综治中心以三项创新举措激活基层治理新动能

本报记者 ● 郭星宇

顽疾遇上新处方

「酬金共治」破僵局

在基层服务的最前沿,物业矛盾早已成为影响基层和谐稳定的“顽瘴痼疾”。面对这一治理痛点,该中心拒绝“事后灭火”的被动应对,而是主动跨前一步,专程赴北京“取经”,创造性地将“酬金共治”模式引入基层治理,着力从根源上破解物业纠纷频发难题。

该中心充分发挥统筹协调优势,联动物业企业与昆北街道凝聚治理合力,率先在明德花园小区启动“酬金共治”改革试点。随着《物业服务合同》正式签订,小区实质性迈入“酬金共治”的全新服务阶段。这一试点成功破解了困扰小区多年的物业“信任赤字”,明确公共收益和物业费结余归全体业主所有,让小区每一分钱都在阳光下公开,倒逼物业回归“服务员”的角色。

“酬金共治”的成功经验随即在团结街道复制推广,推动多个小区实现了从“治理洼地”到“共建共治”的蝶变。为给新模式装上“法治助推器”,该中心还创新推出“巡回调解”特色工作机制,将“坐堂等案”变为主动“送法上门”,构建起“住建精准筛查、中心靠前调处、法院兜底保障”的治理路径,彻底打破了物业企业与小区业主的“对立博弈”困局。

不久前,团结街道景泰花园小区一起积案的圆满化解,正是这一机制优越性的生动体现。面对531户业主公租房租金被长期侵占的棘手难题,该中心仅用11天就通过释法明理促成双方达成和解,不仅为业主追回了5万元拖欠租金,还通过司法确认赋予了和解协议强制执行力。从“讨要无果”到“案结事了”,让群众切实感受到了触手可及的公平正义。

如今,该中心依靠20余项刚性制度的规范运转,破解了部门联动不畅的沉痾痼疾,实现了“一站式”办理,响应时间压缩至30分钟,矛盾纠纷办结率达97.3%,完成了“单兵突进”到“系统施治”的华丽转身。

破除沉痾施良策

「和合同行」护安宁

实践表明,婚恋家庭矛盾正成为影响基层和谐稳定的“隐形炸弹”。针对情感纠葛、财产分割等潜藏的风险隐患,以及部分社区存在“发现不及时、介入滞后”的治理短板,该中心没有止步于“事后裁判”,而是主动将治理关口前移,联合区委政法委、区妇联共同制定印发了《“和合同行”婚恋家庭矛盾前置预防化解专项工作实施方案》,把“排查—评估—化解—帮扶—巩固”全链条机制嵌入调解全流程,从根源上破解家庭矛盾隐蔽性强、爆发突然的治理难题。

该中心以997个网格为基本治理单元,充分发挥由网格员、单元长、楼栋长组成的“铁三角”力量,对照《昆区婚恋家庭矛盾风险清单》列明的各类风险开展拉网式排查,精准捕捉风险苗头。为给这一机制装上“多元解纷引擎”,该中心专门组建由法学专家、资深律师、心理咨询师构成的“专家智库”,推广应用“双向选择、线上线下、组团服务”三种服务模式,把“分级分类、多元协同”的治理效能落到实处,实现了对风险家庭的精准画像与动态管控,推动婚恋纠纷实现从“被动处置”到“主动预防”的根本性转变。

在昆区“银耀鹿城”调解工作站,一对因异地分居多年积怨颇深的夫妻来到中心求助。面对这起濒临破碎的家庭危机,退休法官周文玉没有急于评判是非对错,而是依托“和合同行”机制靠前开展柔性疏导,为夫妻二人搭建起沟通桥梁,用温情对话化解双方心结,凭耐心疏导消解对立情绪,最终促使夫妻双方冰释前嫌,重归于好。

每起纠纷调解结束后,该中心都积极落实“低风险每季度、高风险每半月”的分级回访制度,严防矛盾出现反弹。同时,统筹整合辖区家庭教育指导中心、创业就业培训机构等资源,为风险家庭提供心理疏导、就业帮扶等多元化服务,用系统性治理思维破解了家庭矛盾“易反弹、难根治”的沉痾。

矩阵赋能出实招

「法治港湾」优环境

昆都仑区综治中心始终锚定区域高质量发展大局,紧扣“法治是最好的营商环境”理念深耕服务。此前走访调研中发现,辖区园区企业劳资纠纷与欠薪问题频发,员工和企业普遍面临“投诉无门、维权无路”的困境。针对这一痛点,该中心主动将服务触角向经济领域延伸,在系统复盘涉企服务堵点问题基础上,高标准建成包头昆都仑经济技术开发区综治中心。该中心整合矛盾调处、法律服务、风险排查三大核心功能,致力于把企业的“烦心事”转化为发展的“助推器”,以民生温度提升区域发展速度。

运行阶段,该中心为开发区综治中心量身打造了“一中心三站点五主题接待日”治理框架。以开发区综治中心为核心枢纽,在美科、通威、协鑫等龙头企业设立驻企综治工作站,推行常态化驻点服务,把法治触角延伸至生产经营一线,推动合同争议、欠薪纠纷在萌芽阶段就得到有效干预。同时,聚焦园区企业纠纷高发领域,推行“工作日+主题接待”模式,分设劳资、合同、产权、经营、维权五大专项接待日,形成“日日有主题、事事有专攻”的服务格局,紧扣企业法治需求精准发力,实现了响应速度与专业服务的双重提升。

在资源统筹方面,开发区综治中心打破部门条块壁垒,整合形成“常驻+轮驻+随驻”三级联动服务力量:司法所、派出所、市场监管所安排人员常驻办公,法庭、检察、人社等部门定期轮驻,律所与社会组织按需随驻。同时,整合公检法司系统资源和精英律师力量,打造“法治直播间”普法矩阵,构建“云端普法+线下服务”双线模式,切实打通了法律服务的“最后一公里”。此外,还健全了定期会商、联席调度等五项长效工作机制,对企业诉求实行“登记—分流—处置—反馈—归档”全流程闭环管控,确保企业诉求事事有回应,真正把开发区综治中心建设成了企业信任的“法治港湾”。

目前,昆都仑区综治中心已将成熟的社会治理经验系统性拓展到经济发展领域,推动职能从“保民生”向“促发展”延伸,工作目标从“守平安”向“优环境”升级,让法治力量在各领域落地生根,成功打造出可复制、可推广的基层治理“昆都仑样板”。



调解现场



赠送锦旗