



介绍办事流程



多部门协同解纷



调解纠纷

以数字之笔绘就基层治理新图景

乌海市乌达区走出数字化基层治理新路径

乌海市乌达区始终锚定基层治理“实战化、规范化、智能化”建设目标,以数字技术为核心抓手,打破传统治理中部门各自为政、信息互不相通、响应处置滞后的痛点堵点,持续推动综治中心从“有形覆盖”向“有效覆盖”深度跃升,将治理触角延伸至街巷楼栋、田间地头的每一处角落,全面激活基层治理的“神经末梢”,走出了一条具有乌达特色的数字化基层治理新路径。

A

多元集成赋能 构建“实战化”协同体系

过去,乌达区基层矛盾调解工作一直存在“部门各管一摊”的突出问题。一起普通的邻里宅基地纠纷,群众需要奔走于街道、自然资源局、司法所等多个部门反复提交材料,各部门之间信息不互通,不仅调处周期长,还容易出现责任推诿的问题,小矛盾拖成大隐患的情况时有发生。为彻底扭转这一局面,乌达区严格对照综治中心“五有目标”“五个规范化”建设标准,以综治与网格化信息系统为纽带,建立分层分类的驻点工作体系,构建起“人民+司法+专业行业+行政”四调联动格局,推行“7+10+N”(7个部门常驻,10余个部门滚动式轮驻,全区各部门单位随驻)的工作模式,推动各类治理资源在综治中心实现“一站式集成、一体化作战”。

目前,公安、检察院、法院、司法局、信访局、法学会、劳动仲裁7个核心部门已实现常驻值守,每个部门都在综治中心设置专属办公工位,并安排业务骨干全程在岗化解矛盾纠纷或解答法律疑问;自然资源、生态环境、住建、卫健等10个涉及民生领域的行业专业性调解组织实行定期轮驻,针对性处置物业纠纷、环境污染、劳资争议等行业性问题;其余职能单位按需随驻,一旦平台推送涉及该领域的矛盾纠纷,相关单位必须在规定时间内安排专人进驻中心协同处置。这种分层驻点模式,彻底打破了过去各部门各自为战的分散局面,让综治中心真正成为统筹调配各类治理资源的“中枢大脑”。

“我每周二轮驻综治中心,近期平台推送的两起辖区婚恋纠纷,我们线上就能直接调取当事人的家庭关系、各方诉求等完整信息,线下通过联动街道、司法所、派出所的驻点工作人员,当场组建联合调解队伍,7日内就完成了闭环调处,各部门同步实现信息互通,综治中心全程跟进调解进度,确保信息不断档。”入驻中心的妇联工作人员指着平台上的调解台账介绍道。为了让多元协同的优势真正落地,乌达区同步深化自治区“综治和网格化信息系统”的落地应用,将221名镇(街道)、职能部门、村(社区)、网格四级工作人员的身份信息、权责清单全部录入系统并开通专属账号,每一名工作人员的职责边界、处置权限都在系统中清晰标注,从网格员上报诉求,到中心分流派单,再到部门处置反馈,全流程都在综治与网格化信息系统上留痕可查,形成了权责清晰、指挥顺畅、保障有力的数字化综治网络。

B

流程闭环赋能 明晰“规范化”管理标准

过去基层治理工作中,群众诉求存在登记不统一、处置流程不透明、督办责任不清晰的问题,部分群众反映的问题上报后便石沉大海,既影响了群众的办事体验,也容易引发新的信访隐患。乌达区以综治与网格化信息系统为载体,将“统一受理、规范登记、编号建档、精准分类、限时办结”的机制嵌入系统全流程,打造出“受理—流转—调处—督办—反馈—研判”的完整工作闭环,用技术手段倒逼治理流程规范化,让群众的诉求都能实现全链路追溯。

“这件是网格员在日常巡查中发现的小区公共区域侵权类矛盾纠纷,通过手机端的‘蒙政通’APP一键上传平台,系统会自动生成唯一的案件编码,网格员还能同步上传现场照片、当事人口述录音等佐证材料。如果通过‘网格—社区—街道’三级调解力量无法调解成功,街道会通过系统将案件上报至区级综治中心,再由中心的专职分流员根据案件类型,统一分流派单到对应的责任主体,全程不需要群众提交任何纸质材料。”综治中心业务负责人指着平台上的案件流转界面介绍道。

今年以来,乌达区聚焦平台登录操作、基础信息采集、动态数据维护、事件规范上报等核心业务,累计开展15期平台答疑专题培训,覆盖所有四级综治工作人员;针对矛盾化解的沟通技巧、法律适用、心理疏导等内容,组织开展4期矛盾纠纷化解素质提升培训,邀请司法局“以调定补”工作负责人、人民调解专家现场授课,推动各级工作人员从“会操作”向“精技能”不断升级。截至目前,乌达区已通过综治与网格化信息系统流转化解各类矛盾纠纷1531件,其中98%以上的矛盾纠纷得到了妥善化解。依托数据实时汇聚动态分析的数字化模式,既大幅提升了基层治理的精准度与实效性,也真正实现了“数据多跑路、群众少跑腿”。

C

数据深挖赋能 升级“智能化”预判能力

乌达区持续夯实数字化治理基础,从海量的治理数据中挖掘潜在的风险隐患,实现从“被动接诉”向“主动预判”转变。目前,乌达区网格员平台登录率已达100%,累计核准录入人口基础信息12.4万余条,网格员开展巡查走访超19.6万次,依托海量鲜活的基础数据支撑,搭建起可视化的综治驾驶舱,辖区综治要素分布、矛盾纠纷态势、特殊群体动态、实时预警信息都能在大屏上直观呈现,为基层治理的精准预判提供了坚实保障。

“这名居住在新达辖区的居民,今年上半年已经关联3起矛盾纠纷了,辖区的社区工作人员和片警对他一直十分关注。”综治中心业务负责人指着综治驾驶舱上的“一人多事关联研判”界面介绍道,“过去我们排查这类重点关注人员,需要翻厚厚的纸质台账,现在系统会自动把同一个人涉及的所有矛盾纠纷关联起来,自动标记出高风险人员,提前推送预警信息给社区民警和网格员,他们就能及时上门开展疏导帮扶,避免小问题演变成大事件。”除了人员关联分析,系统还会自动统计近半年矛盾纠纷的高发区域,用不同颜色在电子地图上标注出来。针对某一个小区连续出现的3起以上同类物业纠纷,系统会自动判定为“同源风险”,第一时间向住建部门和街道推送预警提示,相关工作人员提前介入,从源头上减少矛盾的发生。

依托海量鲜活的基础数据,乌达区综治中心对辖区治理态势开展动态分析、提前预判,通过跨部门实时联动、定向下发《风险预警函》《工作提示函》等方式前置处置关口。今年二季度,辖区某工业园区企业出现群体性欠薪欠资纠纷,区综治中心第一时间向工业园区管委会、人社局、工信局下发了《风险预警函》,组织工作人员深入园区企业了解情况,多元联动化解欠薪欠资纠纷,避免了大规模群体性事件的发生。目前,乌达区已初步建成集信息全域汇聚、智能研判预警、跨部门协同处置于一体的数字化综治支撑体系,今年以来通过智能化预判机制,累计提前处置各类潜在风险隐患2404起,真正实现了“治理走在问题前面”。

从“群众来跑腿”到“数据协同转”,从“被动处置问题”到“主动预判风险”,乌达区以数字化为笔,写下了基层治理现代化的生动答卷。未来,乌达区将依托数字化综治体系,持续为辖区群众的安居乐业保驾护航,为基层治理体系和治理能力现代化注入源源不断的数字动能,让基层治理的“神经末梢”始终保持活力,让和谐稳定的基石在乌达大地上越筑越牢。(王慧)