



基层社会治理,重在源头预防,贵在矛盾化解。今年以来,乌兰察布市化德县综治中心立足实际精准施策,以资源整合为突破口,以机制创新为驱动力,牵头推动各职能部门深度融合,建成集矛盾调解、信访受理、法律服务、公证办理于一体的综合性服务平台,实现了群众诉求“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”,从源头有效压降信访增量,走出了一条具有化德特色的基层治理新路径。



调解纠纷

资源整合“加满格” 群众跑腿“减到底”

—— 乌兰察布市化德县综治中心推进矛盾纠纷多元化解工作纪实

本报记者●杨乐

1

破解“多头跑”痛点 打通服务群众“最后一公里”

“以前,群众遇到矛盾纠纷往往需要‘多头跑’,部门之间衔接不畅、解决问题效率偏低,一直是我们工作中的难点痛点。”化德县委政法委副书记史炜说。长期以来,化德县矛盾纠纷调解、信访事项办理、法律咨询、公证服务分属不同部门、不同场所办理。群众解决一件矛盾纠纷,往往需要在多个部门之间来回奔波、反复咨询,不仅时间成本高,还容易因部门衔接不畅导致问题解决周期拉长。与此同时,各部门之间缺乏统一联动平台,调解、信访、法律服务、公证各管一摊,面对跨领

域疑难复杂矛盾时,经常面临协调难、调处慢的问题,导致部分小矛盾拖成大事,一般性矛盾演变为信访事项,增加了全县信访上行压力和基层治理负担。

民有所呼,政有所应。为破解这一基层治理难题,化德县综治中心按照“资源整合、功能融合、力量协同”的工作思路,深化改革创新,统筹整合原综治中心、信访接待中心、公共法律服务中心、公证处相关服务职能集中入驻,打造“一站式”矛盾纠纷化解服务平台,从机制和阵地两个层面打通服务群众、化解矛盾的“最后一公里”。



调解纠纷

2

构建“全链条”体系 实现矛盾化解“只进一扇门”

统一受理入口,群众办事化繁为简。整合后的综治中心设立综合服务窗口作为统一受理入口,群众原来需要前往不同场所办理的矛盾纠纷调解、信访事项反映、法律咨询、法律援助申请、公证办理等各种事项,全部由综合服务窗口统一登记、集中受理,再按照事项性质分类流转至信访、司法、公证等对应专业窗口办理。这一举措从根本上改变了过去“多站多口”分散受理的模式,群众解决诉求只需进“一扇门”、找“一个窗”提交材料,大幅减少了奔波往返,有效压缩了办事时间成本。

推动部门联动,凝聚矛盾化解合力。依托综治中心一体化办公平台,化德县建立了“综合受理—分类办理—联动调处”全链条工作机制,信访、调解、法律服务、公证等多方主体全程协同联动。综治中心调解员负责基础矛盾的对接调解,公共法律服务中心的专业律师、法律援助工作者为当事人提供免费法律咨询和维权指导,公证处则提前介入调解,对达成一

致的调解协议及时办理公证,依法赋予调解协议强制执行效力。该模式有效破解了以往调解与法律支持脱节、调解结果缺乏刚性约束的难题,既提升了调解工作的专业性,也增强了调解结果的权威性,切实提高了调解协议履行率。

攻坚疑难矛盾,建立跨部门联合调处机制。针对涉及多领域、成因复杂的疑难矛盾纠纷,化德县建立了跨部门联合调处工作机制,由综治中心统筹信访、司法、行业主管部门等力量组建专项调解团队,针对具体矛盾开展联合会商、联合调处,有效避免因单一部门处置能力不足导致矛盾久拖不决。

今年7月,由化德县委政法委牵头,县综治中心组织全县综治力量,赴化德县朝阳镇开展矛盾纠纷集中排查化解专项行动,通过全面起底摸清矛盾底数、逐类制定化解方案,组建专项工作专班推进化解,成功将大量存量矛盾化解在镇域层面,充分彰显了联动机制的强大效能。

3

凸显“源头治”优势 基层治理效能实现新跨越

“我们小区属于老旧小区,因为暖气不热,不少居民拒缴供热费,居民与供热企业之间的矛盾越积越深。综治中心获悉情况后,及时介入调解,困扰大家多年的‘烦心事’终于得到彻底解决。”市民刘先生说道。

自“一站式”矛盾纠纷化解服务平台运行以来,化德县矛盾纠纷化解质效和群众满意度显著提升,基层治理效能充分释放,取得了三方面突出成效,为维护基层社会稳定筑牢了坚实基础。

群众办事体验明显改善。群众解决诉求从“多头跑、多次找”变为“一网受理、一窗办理”,办事跑腿次数、问题解决周期大幅降低,群众对公共服务的满意度和获得感显著提升。

矛盾化解质效大幅提升。通过多部门协同联动、公证赋能,化德县矛盾纠纷在镇村两级的化解率达到98.67%,调解协议履行率提升至90%以上,大量矛盾纠纷在基层得到妥善解决,有效降低了全县信访压力和诉讼增量。

重点时期信访秩序持续平稳。在重点时期,化德县未发生大规模群体性信访事件及相关负面舆情,充分彰显了

“一站式”综治平台在矛盾纠纷源头治理方面的显著成效,为全县经济社会高质量发展营造了和谐稳定的社会环境。

化德县锚定根本方向、抓实关键举措、明晰核心路径,坚持多维度系统发力,探索形成了源头化解矛盾纠纷、提升基层治理效能的实践经验:锚定坚持以人民为中心的根本方向,从群众需求出发优化服务供给,努力提升群众的满意度,从根源上减少信访问题产生;抓实资源整合协同联动的关键举措,打破部门壁垒、整合分散资源,建立一体化联动调处机制,凝聚矛盾化解合力,提高复杂纠纷处置能力;明晰抓早抓小源头治理的核心路径,推动综治工作重心从事后处置向源头化解前移,着力把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层一线。

从“多头跑”到“一站办”,从“各管一段”到“全链条化解”,化德县综治中心以规范化建设为抓手,用资源整合的“加法”换取群众跑腿的“减法”,用部门协同的“乘法”换取矛盾化解的“除法”,为新时代基层社会治理提供了可复制、可推广的“化德样本”。