“建设更高水平平安乌海法治乌海”系列报道——

诉求“一站式”响应 治理“全链条”发力

本报记者●郭惠心

“发生纠纷只打了一通报警电话,民警和社区工作人员就第一时间上门调解,问题很快得到了解决。”家住乌海市海勃湾区的居民李先生说起不久前的经历,依然深有感触。在海勃湾区,群众遇到矛盾纠纷“多头求助、重复跑腿”的问题,如今已成为历史。

这一转变,源自海勃湾区创新打造的社会治理一体化作战中心(以下简称“中心”)。中心实体化阵地设在海勃湾公安分局,与海勃湾区综治中心深度融合、一体运行,由海勃湾区委政法委统筹调度、公安分局主导运行、多部门常驻联动,推动社会治理从“事后被动处置”向“源头前端防控”转变。



深入社区开展普法宣传活动。

整合资源破壁垒

“基层治理最大的痛点,就是多头管辖、分散管理。”海勃湾区委政法委副书记薛培峰介绍,尤其是矛盾纠纷化解,过去常常出现“多头管、管理不彻底”的情况,最后矛盾化解不了,群众反复跑腿。

为破解这一难题,今年4月20日,按照海勃湾区委政法委统一部署,社会治理一体化作战中心正式成立。公安、司法、信访、社会工作部、政数局12345热线、综治中心等部门常驻办公,人社、住建、市场监管等民生部门定期轮驻,卫健、应急等部门按需随驻,打破部门壁垒,集中资源合署办公。

“我们把中心设在公安分局,是因为公安基层治理的全域覆盖性强、管辖事项最全,派出所作为前沿阵地,能够直接对接群众诉求,具备联动多部门的基础。”薛培峰说,中心统一调度区内所有派出所、综治中心和社会工作者、网格员、村务工作者,形成“日汇总、周研判、月调度”的工作机制。每日收集社区工作者、村务工作者、12345热线、派出所等渠道汇集的矛盾纠纷线索,统一归口、统一交办、统一闭环处置化解,再逐一回访,形成完整闭环。

数据是最有力的印证。截至10月27日,中心已联合入户走访20余万户,发现矛盾纠纷6074件,化解5986余件,化解率99.4%;分流处置群众诉求45940件,累计发起治理事项吹哨351次,已办结349件,办结率99%。一大批长期悬而未决的跨部门民生堵点、复杂矛盾得到彻底化解。“这个量还是挺可观的,基本兜住了基层的矛盾,效果很明显。”薛培峰说。

力量下沉到基层

一体化作战中心的价值,不仅在于“兜得住”,更在于发现得早、化解得快。薛培峰介绍,“在中心收到线索以后,第二天立刻指派社区民警和社区工作人员共同介入,现场化解,再通过事后回访形成闭环,把矛盾彻底化解掉,就不会造成重复报警、重复化解、一直处理不了的情况。”

这样的底气,来自力量的真正下沉。海勃湾区科学划分368个基础网格,配备246名专职网格员,推选2067名楼栋长,刚性落实社区民警进入村(社区)“两委”班子任职制度,明确要求社区民警80%工作时间驻守社区。

在分级处置上,海勃湾区实行“红黄蓝”三色分级调解模式,蓝色为一般性邻里、家事纠纷,由网格调解队伍联合驻格民警就地调处;黄色为复杂共性矛盾,由镇(街道)综治中心牵头多部门联合调解;红色为高风险问题,需要落实区级责任领导包案、专班攻坚机制。

此外,海勃湾区还吸纳热心群众、退休干部等3015人,组建157支志愿调解队伍,推行积分兑换激励机制,参与调解工作,并由政法委每年组织不少于4次的培训,年底进行表彰。

今年6月10日起,海勃湾区还牵头组织公安、交管、综合执法、市监、文旅等部门开展了为期80天的“夜鹰2026”联合清查整治专项行动,针对夜间经营场所、路边摊等易发纠纷区域精准布防、动态巡控。“老百姓说‘天天能在街上看见警灯,安全感明显提升了’。”薛培峰介绍,目前,“夜鹰行动”已经常态化,政法委会定期调度,不定时督促。

从数据归集到智能预警,从派单排查到联动处置,从线下走访到线上流转,海勃湾区一体化作战中心正以“诉求一站式响应、治理全链条发力”的实际行动,把新时代“枫桥经验”写进百姓日常生活。下一步,海勃湾区将持续擦亮一体化作战中心品牌,让各类矛盾摸得清、兜得住。

扎根基层护平安 织密辖区防火网

——记全国119消防先进集体通辽经济技术开发区新城街道办事处

通辽经济技术开发区新城街道办事处,自2010年成立以来,始终把人民至上、生命至上的理念融入基层消防治理全过程,以网格为基、以实干为要,深耕隐患整治、强化多方联动、创新科普宣传,织就了一张严密的消防安全防护网,守护着辖区千家万户的安宁。

新城街道办事处辖区内,老旧小区、沿街商铺、高层建筑交错分布,风险点多面广,基层消防治理任务繁重艰巨。该办事处锚定基层消防治理向事前预防转型的目标,紧盯养老、医疗、教育、大型商业综合体、高层建筑等重点领域,压实各方消防责任,多维度筑牢基层消防安全屏障。

该办事处通过搭建街道、社区、经营主体三级消防责任体系,推动消防安全工作全面纳入网格化治理。同时,通过健全隐患“排查、登记、整改、复查、销号”闭环管理制度,将消防巡查、隐患上报、日常宣传纳入网格员固定职责,实现隐患动态巡查、即时发现、快速处置。


消防演练

该办事处还持续深化消地协作,打通消防专业力量与基层网格双向联动通道,通过联合消防救援、公安、市场监管、住建等多部门开展常态化联合执法检查,实现隐患整改100%清零。对高风险隐患点位,该办事处实施挂牌督办、限期整改、回头复查,建立隐患移送、联合会商、整改复核全链条工作机制,构建起了多方联动、齐抓共管的基层消防治理格局。

针对九小场所、人员密集场所、多业态混合经营场所、高层住宅、在建工地五大重点领域,新城街道办事处靶向发力开展专项整治。针对居民住宅,该街道大力整治消防通道堵塞、楼道堆积杂物、电动车飞线充电、违规防盗窗等顽疾;针对餐饮商户,推进燃气安全标准化改造,实现燃气报警器、自闭阀、金属软管安装全覆盖;针对在建工地,从严管控工地临时用电、高空动火作业;针对小饭桌、养老机构、新能源充电桩等场所,着力消除监管盲区。

新城街道办事处持续建强基层消防志愿队伍,配齐全套消防物资,细化完善灭火疏散应急预案。同时,依托消地合作机制,邀请消防救援人员实操带训,通过每季度开展防消联勤实战演练,常态化组织工作人员、物业人员、网格员开展消防技能培训等,不断提升基层消防硬实力。此外,该办事处还严格执行24小时专人值班值守、火情即时上报等制度,落实5分钟初起火灾快速响应流程,全面提升辖区火灾快速响应、初期处置、协同救援的实战能力。

为营造消防安全全民共治的浓厚氛围,新城街道办事处在扎实推进消防安全宣传“五进”工作的同时,坚持线上线下双向发力,持续拓宽宣传覆盖面。线下,面向独居老人、出租住户、青少年等群体开展上门精准宣教,组织社区宣讲、实操教学、应急演练等;线上,积极探索新媒体宣传路径,拍摄原创视频,用通俗易懂的方式普及防火逃生、隐患自查、燃气安全知识,让消防知识走进千家万户,推动形成全民参与消防、共建平安家园的良好局面。

未来,新城街道办事处将继续绷紧消防安全弦,持续深化消地协作,常态化推进重点领域隐患排查整治,以久久为功的韧劲筑牢辖区消防安全防线,守护万家安宁,护航地方经济社会高质量发展。

(内蒙古消防救援局供稿)

向党和人民报告

阳光公示促透明 集中整治暖民心

乌海讯 小区物业服务事项看似“小事”,却关乎群众居住体验、生活幸福感。2026年以来,乌海市海南区聚焦物业领域痛点难点,开展住宅小区物业服务集中整治行动,对辖区46个小区开展拉网式排查,并将梳理出的824个各类问题全部整改到位,用实打实的整治成效回应群众期盼。

为从制度层面扭转部分小区物业服务松散、履职不力的现状,海南区全面推行物业服务“阳光公示”制度,以“一张图”公示模式,将服务标准、收费依据、岗位职责、投诉举报渠道等全部公开“晾晒”,推动小区物业服务全程透明、可监督。同时,该区搭建起“线上+线下”立体化诉求处置体系,线上推广“物业码上办”便民平台,线下在各小区张贴物业管家公示牌、设立监督公示栏,实现居民诉求一键上报、快速响应、闭环处置。

“现在物业费收多少、服务包含哪些内容,公示栏写得清清楚楚,费用支出每季度都会公示,每一笔收支大家都能看到,心里也踏实了。飞线充电、楼道乱堆乱放的问题也有人巡查劝阻,小区环境和秩序比以前好了很多。”家住海南区振兴小区的赵女士说。

截至目前,海南区已累计约谈履职薄弱的物业企业8家;“物业码上办”平台累计受理居民投诉263条、办结262条,18条居民电话投诉全部办结;12345政务服务热线物业类工单办结率达98.81%。经过集中整治,老旧小区的居住环境、服务质量焕然一新,居民满意度大幅提升。

海南区通过精细化、常态化、制度化的物业整治工作,把群众的“问题清单”逐一转化为看得见、摸得着的民生“成效清单”。下一步,该区将持续优化物业服务供给质量、提升基层治理效能,全力打造环境优美、安全宜居、服务暖心的幸福家园。

(乌海市住房和城乡建设局供稿)