

走进一扇门,能解万家忧。

“荷风送香气,竹露滴风香”。鄞州区社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称矛调中心)就坐落在风景如画、鸟语花香的浙江省宁波市鄞州湿地公园。尽管矛调中心去年年底刚入驻,但仅仅半年时间,就在老百姓心中稳稳扎下了根,有了不小的知名度。如今,矛调中心已逐步成为当地化解矛盾纠纷的有效平台、服务基层群众的前沿阵地。

这个中心,到底有着怎样的魔力?近日,本报记者来到这家矛调中心一探究竟。



定分止争促和谐 “鄞州样本”绽异彩

——浙江省宁波市鄞州区社会矛盾纠纷调处化解中心见闻

本报记者●南丁●金丽●李谱新



1 调解只进“一扇门”

鄞州区矛调中心由两幢2层小楼组合而成。走进“一站式”办事大厅,一名工作人员立即热情地迎了上来:“这位女士,您好,请先在这里取号,轮到您后首先在综合受理窗口反映问题或诉求,我们的工作人员会指引您到具体的业务窗口办事。”

“很多人来这里办事都是第一次,内心难免有些紧张:一怕摸不着头脑跑错地方,二怕办事过程太繁琐。”鄞州区矛调中心综合科负责人郎椰飒告诉记者,可不要小看了前期的引导和分流,工作人员第一时间了解当事人的需求,进而有针对性地进行引导、分流,老百姓到中心办事就像走上了流水线,非常便捷省心。

办事大厅内,综合受理、信访接待、12309检察服务、劳动仲裁等15个开放式办事窗口呈“Z”字型排开。群众前来办事,综合受理窗口的工作人员在了解问题和诉求后,会立即将其“分流”到对应的服务窗口。

“我原先是一家服装店的导购员,去年9月辞职时,老板没有付清全部工资,一直拖到现在。你们能帮我讨回工资吗?”在劳动监察窗口,一早从邱隘镇回龙村赶来的外来务工人员孟小雨(化名)急切地问道。

“来了这里,就不用跑其他地方了。只要诉求合理合法,我们都会帮你解决。”窗口工作人员将问题详细登记后,立即着手启动了调处程序。

“之前我有好几个老乡也碰到过这样的事,跑了好多地方,花了好长时间。想不到,我今天一次就办成了!”孟小雨高兴地说。

2 矛盾调处“全链条”

让群众“进一扇门,解所有忧”,将“最多跑一地”改革理念从方便企业和群众办事的民生领域,延伸至矛盾纠纷化解的社会治理领域。鄞州区矛调中心副主任斜小列介绍,矛调中心通过“一站式”办事大厅把以往分散在各层级各部门的矛盾纠纷调处化解力量集中起来,“一站式联合接待、一揽子调处纠纷、一条龙服务群众”,实现了矛盾纠纷化解“最多跑一地”。

除了“一站式”办事大厅,矛调中心还分设了警调室、仲裁调解室、诉前调解室等12个功能室,实现了诉调、警调、检调、专调、访调“五调联动”,打造起“全链条”矛盾纠纷调处模式。

“拿诉前调解室来说,针对起诉到法院立案庭,但适宜委托人民调解且原告同意调解的民事纠纷,如婚姻家庭、物业管理等,通过诉前调解的科学辨别、精准分流后,可以实现简易案件前端快速裁决、复杂疑难案件后端细审严判,以最快速度化解各类矛盾纠纷。”斜小列说,矛调中心自今年3月5日正式运行以来,已入驻单位16家,日均接待来访群众15批次,矛盾纠纷化解率达91.8%,群众满意率达98.3%。

看似简单的“物理整合”,却在鄞州的矛调中心,发生了奇妙的“化学反应”。

3 社会治理“智慧+”

“化学反应”的背后,不仅有多部门、社会力量集成发挥的强大效能,还有整合多平台资源和数据的社会治理综合指挥中心平台和智慧城管中心平台。这个智慧化平台犹如社会治理的“最强大脑”,为鄞州构建起党建统领、政府善治、社会共治、群众共治、科技慧治“五治”互融共生的社会治理新格局。

在社会治理综合指挥中心,中心大平台不仅接入了宁波市社会服务管理综合信息系统(e宁波平台)、浙江省统一政务咨询投诉举报平台、宁波市智慧城管平台、网络舆情综合管理平台等社会治理相关应用系统,还依托“雪亮工程”接入公安、综合行政执法、交通、水利等与社会治理相关的2万多路视频监控,实现了社会治理的“智慧+”,为鄞州打造全域治理创新全国标杆区提供了强大的科技支撑和智力保障。

“当前和今后一个时期,我们将按照‘一扇门进出、一揽子调处、一体化联动、一把手主抓’的要求,通过互联互通、流程再造、机制创新和现代信息技术,不断提高矛盾纠纷调处化解的信息化、智能化、精准化、便利化水平,为全面提升基层社会治理水平,努力打造社会矛盾纠纷调处化解工作的‘鄞州样本’‘鄞州解法’。”鄞州区委政法委常务副书记吴敏刚信心满满地说道。

