



开展联调联治。



信访代办员接待群众。

# “枫调语顺”解纠纷 “石心实意”促和谐

## 包头市石拐区综治中心开辟服务群众新路径

本报通讯员 ● 庞燕

今年以来,包头市石拐区以创建“石心实意”矛盾纠纷调解枫桥经验品牌为目标,以构建多元解纷“综合体”、打造矛盾纠纷“集散地”为抓手,通过“235”(打通“两个通道”,调动“三种力量”,做到“五个坚持”)的递进措施,强力推进综治中心实体化建设、实战化应用、实效化运行,为地区经济社会高质量发展营造了安全稳定的社会环境。



综治中心窗口接待群众咨询。

### 打通“两个通道” 构建“一站”解纷“大平台”

打通三调联动通道。石拐区综治中心依托矛盾纠纷调处平台,科学设置“前台+后场”功能分区。“前台”大厅设立接待咨询、诉前调解、诉讼立案、劳动仲裁、信访代办等窗口;“后场”设立各类调解室、速裁法庭、劳动仲裁庭、行政复议庭、法学会、心理咨询室等,并建立矛盾纠纷专家库,落实“以奖代补”政策,形成以“人民调解为基础、行政调解为补充、司法调解为后盾”的多元解纷工作格局。截至目前,受理矛盾纠纷1282件,调解成功1184件,成功率达92.4%。信访总量同比下降54%,初信、初访量分别下降82%和55%,12345办结率、满意率均在99%以上。

打通法律服务通道。石拐区综治中心依托公共法律服务平台,为群众提供法律(律师)咨询、公证、法律援助、行政复议等服务,实现法律服务与矛盾调处的有效衔接,构建覆盖全业务、全时空的法律服务网络。同时,该中心推行法律援助申请代办、“容缺受理”等服务,对有重大疾患、老年人等行动困难人群提供预约服务、上门服务或远程服务,切实让群众享受到高效便捷的公共法律服务。截至目前,解答法律咨询180余件次,办理公证52件、法律援助141件。

### 调动“三种力量” 跑出多元解纷“加速度”

调动部门力量,实现多元治理。石拐区综治中心实行“中心吹哨,部门报到”制度,统筹调度各部门职能力量,对群众反映的各类矛盾纠纷进行“联调联治”。接待窗口受理群众反映事项并登记后,当场导入调解室,通知相关涉事单位人员到中心进行现场调解,此举使一大批矛盾纠纷在首访环节得到有效化解。今年以来,中心与区人社局合力调处劳动争议类纠纷259件。

调动社会力量,实现共谋共治。石拐区综治中心设置“两代表一委员”调解室、群团调解室,充分发挥代表、委员及社会力量每日轮驻中心的作用,合力化解矛盾纠纷。“人大代表+法院”全面汇聚解纷力量,成为自治区试点;“人大代表+信访”被评为自治区新时代“枫桥经验”先进典型;“心理+调解”双重服务模式,为家庭和谐助力,为社会稳定护航。

调动基层力量,实现治早化小。针对辖区常住人口少的现状,区镇两级共建治理中心,治理中心再成立流动调解队,由区级总队与7支街镇政法委员牵头成立流动调解小分队,将楼栋长、单元长、网格员、嘎查村社区“两委”等基层力量纳入小分队,在区级总队指导和配合下,将调解服务直接送到群众的家门口,推动纠纷就地发现、

就地调处、就地化解。截至目前,流动调解矛盾纠纷283件,调解成功271件,调解成功率达95.8%。

### 做到“五个坚持” 打造为民解忧“终点站”

坚持党建引领,把好“方向盘”。石拐区综治中心始终坚持以党建为引领,单独设置党支部,深入践行新时代党的群众路线,以预防和化解矛盾纠纷为出发点,抓好源头预防、前端治理、疏导化解、关口把控等环节,着力构建维护社会和谐稳定的“第一道防线”。截至目前,中心通过线上宣传、展板公示、线下咨询等方式,梳理公开服务群众事项11类,为群众提供全面精准的信息解读和办事指引。

坚持依法调处,抓牢“主引擎”。石拐区综治中心运用法院自助立案一体机,依托人民调解平台,为当事人提供“一网通办”的智慧诉讼服务。同时,探索推进“12345+调解”“网上群众工作+综治中心”工作,将调解引入热线、网络问题办理,努力处理好“送上门”的民情问题,形成热点事项解决新模式。

坚持诚信原则,传递“正能量”。石拐区综治中心积极探索“诚信+调解”模式,针

对辖区物业纠纷、劳动合同纠纷比较突出的实际情况,设立诚信调解工作室,着力打造“以诚相待,以信为本,调出和谐,解开心结”的“石诚人”调解品牌,并以品牌力量带动、培育一批在调解工作中传播诚信正能量的调解员。目前,中心品牌调解员成功化解各类纠纷175件。

坚持制度先行,实现“闭环管理”。石拐区综治中心研究制定了石拐区矛盾纠纷排查见底联动化解工作机制,治理中心诉调对接、访调对接、裁调对接工作机制及行政调解衔接联动、流动调解工作办法等,对矛盾纠纷的排查、调处、解决、跟踪反馈全流程进行规范,将调解、信访、诉讼、仲裁、稳控等环节有效衔接,实现“闭环”流转。

坚持数据赋能,打造“终点站”。石拐区综治中心运用法院自助立案一体机,依托人民调解平台,为当事人提供“一网通办”的智慧诉讼服务。同时,探索推进“12345+调解”“网上群众工作+综治中心”工作,将调解引入热线、网络问题办理,努力处理好“送上门”的民情问题,形成热点事项解决新模式。

下一步,石拐区综治中心将聚力规范与创新并举,精细与精准并重,通过“把脉问诊”多点发力,破解矛盾纠纷“疑难杂症”,走出一条多元化调处矛盾纠纷、零距离服务群众的崭新路径,全力服务保障地区经济社会高质量发展。