



# 创新基层治理 构建幸福格局

## ——探寻呼和浩特市基层社会治理创新模式与成功经验

本报记者●袁雪英●郭惠心



基层治理作为国家治理体系的基石,既是打通服务群众“最后一公里”的关键环节,也是感知民生冷暖、衡量公共服务效能的前沿阵地。近年来,呼和浩特市基层社会治理工作在积极探索、大胆创新中焕发出前所未有的活力。近日,记者走访呼和浩特市部分城区,探寻基层社会治理的创新模式与成功经验。

## 新巴尔虎左旗打造流动调解服务室



### 赛罕区:创新服务“方程式”,搭建为民“暖心桥”

踏入呼和浩特市赛罕区大学西路街道综治中心,首先映入眼帘的是墙上醒目的“调百姓之难、解群众之忧”几个大字,这不仅仅是一句承诺,更是该中心全体工作人员的行动指南。

大学西路街道综治中心所管辖区域不仅是呼和浩特市最早的高校集中区,也是小商户集聚区,呈现出“三多”(即学校多、学生多、商铺多)、“二老”(即小区老、老人多)、“一新”(即新业态从业人员多)的显著特点。面对如此复杂的工作环境,该中心积极探索创新,推出多元化服务模式,引入专业法律顾问团队,依托先进的“律兜”法律服务平台,为外卖骑手和商家提供全方位、专业化的法治宣传与法律咨询。同

时,精心打造首家新业态新就业群体法律服务站,通过电话咨询热线、微信工作群及时响应新就业群体的法律需求。针对讨薪、工伤等矛盾纠纷,该中心专门开辟法律援助“绿色通道”,以高效的工作机制推动案件快收、快审、快结。

“我们将普法宣传卡片放到外卖送餐中,把外卖配送转化为精准普法配送;同时,在商户店面张贴综治中心业务介绍、法律咨询指引等信息,让法律服务真正触手可及。”赛罕区大学西路街道综治中心主任杨慧龙介绍道。凭借创新的服务理念和扎实的工作举措,赛罕区大学西路街道综治中心在群众与政府之间架起了“连心桥”,让法治的阳光照亮每一个角落。

### 新城区:创新模式“加速度”,服务民生高品质

“您好,请问您需要办理什么业务?有什么需求可以帮您?”在呼和浩特市新城区社会治安综合治理中心一楼,工作人员热情地询问每一位前来办事的群众。记者了解到,该中心通过整合社会治理资源、创新社会治理方式,构建起“八心四庭”联动聚力、“一站五会”解纷止争的全新治理格局。

“无论是家长里短、邻里纠纷,还是劳资矛盾,我们都会提供专业法律援助。”新城区社会治安综合治理中心工作人员韩晓娟介绍说,该中心自2024年6月成立以来,搭建起“两窗口、六部、七中心”的“267”组织架构,建立综合调解“七联”机制,整合9家专业调解组织,设立交通法庭、速裁庭、仲裁庭、行政复议庭“四庭”,实现集中办公、实体化入驻,成功打造集接待、咨询、调解、仲裁、诉讼、帮扶等功能于一体的综合

解纷平台。

“中心由效能评价服务部统一管理,健全首问首办、督办问责、研判预警等机制,完善提示、催办、反馈、评价等闭环管理流程,切实发挥综治中心在矛盾纠纷办理处置中的枢纽作用。”新城区社会治安综合治理中心主任杨绍斌介绍道,为扩大受理范围、方便群众办事,该中心开通“线下+线上”受理渠道,线下在大厅接待来访,线上接受纠纷化解相关事项预约,并将受理事项、办理流程纳入电子化监控系统,全流程订办、催办、督办,真正做到案结事了。

“以前办事要跑好几个部门,自从中心成立,办事少走了很多弯路,节省了大量时间,办理业务方便多了!”采访中,正在办理业务的群众王敏感慨地对记者说。

### 回民区:积极践行“枫桥经验”,强化服务解民忧

“枫桥经验”作为基层社会治理领域的一面旗帜,充分展现了基层治理的强大生命力。走进呼和浩特市回民区通道街街道综治中心,记者了解到,近年来,通道街街道通过全区域统筹、多方面联动、各领域融合,切实落实“街道吹哨、部门报到”制度,凝聚区域党建工作强大合力,为群众办实事、解难题,将矛盾纠纷及时化解在基层,消除在萌芽状态。

通道街街道党工委宣传委员张美林告诉记者:“我们将矛盾纠纷分为物业纠纷、家庭纠纷和邻里纠纷三大类。2024年成功化解纠纷200多起,成功率达99%,努力做到小事不出社区、大事不出街道。”据介绍,通道街街道综治中心整合律师事务所、司法所、派出所、北疆公证处等多方资源,打造一站式、多元化纠纷化解平台,为群众提供法律咨询、人民调解、司法调解等服务。

群众是基层治理的直接参与者和最大受益者,

了解他们的需求和感受至关重要。通道街街道秉持“共建、共治、共享”的治理理念,在管理中充分尊重群众意愿,指导各社区发挥居民议事厅的阵地作用,及时收集居民需求,定期组织业主委员会、物业公司、居民代表召开“四方会议”,听民意、定方向、谈举措、化难题,让居民能够自主决定社区事务,从源头上减少矛盾纠纷的产生。

呼和浩特市委政法委常务副书记周宏波表示,综治中心旨在推动政法单位、住建、人社等行业主管部门及调解组织入驻,建立健全矛盾纠纷多元化解机制,构建纵向贯通、横向联动的基层治理矩阵。通过发挥综治中心在矛盾纠纷化解中的枢纽作用,实现矛盾纠纷一窗式受理、一站式办理。目前,呼和浩特市9个旗县区、84个乡镇街道综治中心均已挂牌,并投入运行,实现了矛盾纠纷化解“一站式”服务。

本报讯(记者 金丽 通讯员 吕鸣哲)近年来,呼伦贝尔市新巴尔虎左旗结合牧区人员流动性强等实际特点,推出了一批流动调解服务室,为打造符合牧区实际的“草原枫桥”工作模式作出积极探索。

结合春季外来牲畜管控、夏季转场、秋季打草等时间节点矛盾纠纷多发、游客服务需求高和外来人口较多等实际情况,新巴尔虎左旗在巴尔虎蒙古部落等旅游景区建成了“两伊路边”“三美夏营地”“安达”等流动调解服务室。根据地区特点和服务重点,工作人员明确流动调解服务室特色功能定位,制定了科学方案,指导属地苏木镇结合矛盾纠纷季节特点形成四季服务清单,包括春季禁牧休牧宣传、夏季转场流动服务、秋季打草返场出栏服务保障、冬季矛盾隐

患排查和边境稳控宣传等。同时,流动调解服务室统筹苏木镇和嘎查党政工作人员、“两所一庭”、党员中心户、护边员等多元力量,建立完善联动调解工作机制,运用法律、经济、行政等多种手段了解牧民诉求、排查矛盾纠纷。

同时,流动调解服务室全力推行并用好“临时群群放牧”工作法,组织志愿者成立“红袖标”草原110护边队,壮大守边固边力量,以“调解+宣传+服务”方式有效发挥特色服务作用。2024年,流动调解室共为辖区居民和游客提供医疗救助等便民服务200余次,解决实际困难50余件,救助生活困难群众42人次,排查化解牧民秋季打草、牲畜返场等矛盾纠纷150余件,为打通牧区便民服务“最后一公里”发挥了重要作用。

## “人大+检察”催生听证新效能

阿勒腾席热讯 在推动法治建设与服务群众工作进程中,鄂尔多斯市伊金霍洛旗人民检察院积极探索创新工作模式,与伊金霍洛旗人大常委会紧密合作,推行“人大+检察”双向联动监督协作机制,将人大监督职能与检察监督优势紧密结合,为提升监督效能、保障司法公正奠定了坚实基础。

在“人大+检察”双向联动监督协作机制下,伊金霍洛旗检察院在各镇创新打造了“人大代表之家”,设立了“共享检察听证室”,拓展了检察听证的时空维度,为群众参与司法过程提供了更为便捷的途径,让检察听证更加贴近基层、贴近群众。

与此同时,该院充分利用数字化手段提升检察服务效能,在备受群众欢迎的“伊手办”便民服务平台上专门设置“检察云听证”功能模块,真正实现了“让数据多跑路,让群众少跑腿”。

2024年,该院召开公开听证会62次,其中办理的一起检察听证案例凭借其典型性与示范价值,在全国检察机关听证观摩暨研讨活动中脱颖而出,被作为典型案例在全国分享推广。通过一系列创新举措,伊金霍洛旗检察院在提升检察工作质效、服务人民群众、促进社会和谐稳定等方面取得了显著成效,为推动法治社会建设贡献了积极力量。

(杨燕)