



## 东河区

# 以“有解思维” 奏响社会治理“交响乐”



东河区综治中心。

“还好及时找到你们,要不然问题不知何时才能解决,太感谢了。”近日,因发生机动车交通事故来到包头市东河区综治中心寻求法律帮助的王某向驻中心检察院工作人员表示感谢。

如今,“有矛盾就找综治中心”成了很多群众的共识。近年来,东河区坚持和发展新时代“枫桥经验”,着力防范化解各类矛盾纠纷,以“万事有解”的攻坚精神、精益求精的工作标准,全面整合政法及辖区行政执法资源,努力实现矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

### 凡事皆有解

#### 以“敢解”的信心打破部门壁垒

东河区委政法委统筹17家单位、14个街镇和第三方力量,充分发挥区级综治中心联通政务、法务的桥梁纽带作用,将公共法律服务、诉前调解、矛盾纠纷调处等工作有机整合,采取“重要部门固定常驻、职能部门动态轮驻、事权部门按需随驻”的方式,设置5窗6室,发挥“联调、联动、联治”大调解优势,通过中心统一调度,各部门一起商讨、一起调处,化解群众劳动争议、经济纠纷、邻里关系、人身及财产损害赔偿等民商事纠纷,变“单打独斗”为“系统集成”,实现了调解效果最大化,形成了多元解纷的集成效应、辐射效应和联动效应。目前,已先后为群众提供合同签订、养老争议、遗产分配等法律咨询665件,帮办代问45件,解决不动产纳税、下水管线改造等非纠纷民生事项19件,有效解决了群众“多头跑”问题。

### 有解必有法

#### 以“善解”的真心提升群众满意度

东河区委政法委聚焦群众“急难愁盼”,健全综治中心运行机制,推动解决矛盾纠纷和群众诉求“只进一扇门、最多跑一地”。通过制定“首问首办、限期办结、定期回访”等11项工作制度,明确岗位职责、行为规范等11条工作纪律和3项服务承诺,实现了服务指引、多元解纷、案件流转、联调联动、跟踪督办、回执反馈等闭环运行,构建起“一体化、多元化、专业化、便捷化”的矛盾纠纷调处链条。

各街镇综治中心及各村、社区32个品牌矛盾纠纷调解室、流动调解队,充分发挥调解的“第一道防线”作用,主要调处婚姻家庭、邻里纠纷、赡养等矛盾纠纷,综治中心不仅成为百姓的“问询处”,更成为矛盾纠纷的“减压阀”和“终点站”。

### 有解必有为

#### 以“必解”的决心化解矛盾纠纷

东河区综治中心将人民调解、行调解、司法调解、心理咨询、速裁立案、司法救助同步推进,组织法官、律师、心理咨询师等组建调解组,深入开展纠纷调处、释法说理、心理疏导和困难帮扶工作,确保群众每一项诉求都有人办、依法办。在此基础上,综治中心不断强化力量保障,拓宽调解员选聘渠道,选聘热心调解事业、工作经验丰富的退休老法官、纪检干部等行家里手以案释法、以法明理、以理讲法,推动调解工作长足发展。同时,依托医疗、交通、知识产权等9个专业调委会及人大代表、政协委员、公职律师、基层法律工作者等社会力量共同参与调解工作,构建起“联调化解纠纷、联动防范风险、联建实现善治”的多元共治格局。

东河区综治中心将坚持以解决问题为导向,扎实推进中心规范化建设,统筹整合资源力量,推动综治力量同频共振,奏好社会治理的“交响乐”,唱响平安和谐的“主旋律”,用心用情排忧解难,不断提高群众的获得感、幸福感、安全感。

(包头市东河区委政法委供稿)

## 九原区

# “三实”并行 绘就多元解纷新“枫”景



九原区综治中心。

近年来,包头市九原区坚持和发展新时代“枫桥经验”,高标准推动区、镇两级综治中心实体化、规范化运行,有效统筹各方力量,探索新时代矛盾纠纷化解的新方法、新路径,构建多元解纷新格局,以综治中心实体化运行推动平安九原建设。

### 聚焦实体运行

#### 完善综治中心建设

以规范建设为切入,提升运行效能。按照“前接后处”模式,九原区综治中心设立1个综合服务台、6个服务窗口和4个调解室,另设信访代办、巡回仲裁、行政复议3个功能室。在包头市率先通过政府购买辅助服务充实调解力量,建强调解队伍;建立运行管理制度8项,细化工作标准,提高运行效能;优化调解案件补贴兑现机制,激发调解员工作动力。

以人民需求为出发,构建协同机制。综治中心实行“中心吹哨、部门报到”快速响应机制,聚合政法、法院、检察院、公安、司法、信访、人社等工作人员常驻中心,工会、妇联等部门工作人员轮驻中心,自然资源、市场监管、住建等部门随叫随驻,并根据群众需求的事项类别,实行一窗统一接待、多窗分流化解制度,各单位各负其责、各尽其职、协同“作战”,集聚优势力量化解矛盾纠纷。

以纵向到底为延伸,夯实基层之力。九原区完成8个苏木镇(街道)综治中心“有牌子、有机构、有场地、有人员、有制度”规范化建设,政法委员统筹社会治理办、派出所、司法所、法庭、检察工作室等力量,实行一体化调度、专班化管理,推动纠纷调解、法律咨询等业务在综治中心实质性办理,实现各类矛盾纠纷和利益诉求解决在早、解决在小。

### 突出实战靠前

#### 夯实平安稳定根基

以多元联动为支撑,打造服务中枢。九原区统筹推进多元力量联动配合,整合公共法律服务、信访接待、诉调对接、新就业形态劳动者劳动争议调解、职工维权中心和妇女儿童维权工作站等资源,全面支撑“1+6+N”体系有效运作,努力打通诉讼对接、来访分办、仲裁对接、行政复议、人民调解、行政调解、司法调解、法律援

助、心理疏导等各方壁垒,打造社会治理和法治服务中枢系统。

以专项治理为契机,筑牢平安根基。九原区扎实开展矛盾纠纷全方位排查工作,组织政法各单位和有关职能部门、苏木镇(街道)及嘎查村(社区)资源力量摸清矛盾纠纷底数,建立矛盾纠纷层级化解机制,推动矛盾纠纷化解在嘎查村(社区)。此外,通过采用“1+4+N”研判模式,实行“日排查周研判”等工作机制,实现矛盾纠纷层级化解,夯实平安稳定根基。

以品牌建设为引领,探索基层治理路径。目前,九原区8个苏木镇(街道)结合基层治理实际,探索形成了“哈林说和”“麻事好商议”“赛事有我”等基层化解矛盾纠纷模式,“一乡一品”的基层治理模式与综治中心解纷相辅相成,最大限度地解决基层矛盾纠纷和社会治安风险隐患。

### 强化实效服务

#### 凝聚基层治理合力

以网格化为基础,架起服务群众连心桥。九原区以综治中心为圆心,以各界力量为“半径”,以网格为“单元”,推动“党小组+网格员+楼栋(联户)长”铁三角基层微治理架构快速建立完善,91个嘎查村(社区)划分684个网格,成立党小组784个,推选楼栋(联户)长3657名。

以铁三角为抓手,激活基层治理末梢神经。明确党小组、网格员、楼栋(联户)长的工作职责,党小组成员带头走访,指导网格员、楼栋(联户)长做好群众信访和矛盾纠纷排查化解等工作。同时,建立健全积分制激励办法等制度,围绕和谐稳定主题,开展社情民意收集、安全隐患联防、矛盾纠纷联调、重点人员联管、邻里互助联动、政策法规宣传等工作,做到精细服务、精准管理,切实解决群众困难,实现小事不出“格”,大事不出“网”。

以矛盾化解为根本,打造共建共享平安九原。九原区通过区、镇两级综治中心运行、铁三角基层微治理架构搭建,有效凝聚起矛盾纠纷化解、社会治安防控的治理合力,形成横向联动、纵向贯通、衔接有序的共建共治共享工作格局,绘就了多元解纷的九原新“枫”景。

(包头市九原区委政法委供稿)