



美兰区委副书记、政法委书记仇志明在综治中心与来访人员交流。



美兰区委政法委副书记陈剑辉在综治中心召开联席会议。



“于大伟调解工作室”成功化解邻里矛盾纠纷。

推进一站式综合治理平台建设

着力书写多元解纷美兰新篇章

近年来,海口市美兰区通过一站式综合治理平台搭建、“机制融合”多元解纷、“一网统管”全流程监管等举措构建综治中心规范化运行体系,全面提升基层治理实战能力,针对辖区城市更新项目和物业管理、招生入学、劳资纠纷等问题矛盾易发多发的实际,坚持和发展新时代“枫桥经验”,有效整合资源,不断完善“一站式受理、一条龙服务、一揽子解决”多元调处机制,有力有效维护了社会大局的和谐稳定。

2024年12月31日,美兰区社会治安综合治理中心(以下简称“综治中心”)升级改造挂牌运作,登记受理矛盾纠纷202件,已结案196件,化解成功率97.03%。

从“数据之治”到“民心之治”,美兰区坚持“实战、实用、实效”为导向,全面推进区、镇(街道)、村(社区)综治中心规范化建设,不断践行“枫桥经验”,深化“共建共治共享”的社会治理格局,打造了一批具有美兰特色的综合治理亮点:红岛海岸派出所被评为全国“枫桥式公安派出所”,美兰区劳动争议调解中心被评为“全国金牌基层调解组织”,区法律援助中心被评为“全国法律援助工作先进集体”,全省首创医疗法庭,三江镇、白龙街道、海甸街道被评为全省信访工作示范街道……

“一网统管”实现“闭环管理” 推进一站式综合治理平台建设

走进美兰区综治中心,面积约300平方米的三层楼房屋,功能齐全,分区工整。一楼配备了群众接待、矛盾纠纷调处、法律援助、心理咨询等功能窗口;二楼为会议室、矛盾纠纷调解室等办公场所;三楼为入驻人员和区联防大队办公室。

经过不断融合升级,综治中心建成了集区信访服务中心、区法律援助中心、区人民法院诉讼人民调解中心、区人社局劳动人事争议调解中心等多功能为一体的一站式综合治理平台。

综治中心内,法官、民警、律师、专职调解员等人员的身影穿梭在各个功能室,有序地开展工作。政法各单位与政府部门及相关社会力量协同推进综治中心规范化建设,采取“常驻、轮驻、随驻”相结合的方式入驻,并汇集人民调解、行政调解、司法调解及行业性专业性调解、法律咨询、心理服务、社会帮扶、劳动仲裁等社会资源,真正实现“只跑一地、只进一门”,一站式化解矛盾纠纷。

“综治中心就是美兰区综合治理的枢纽,矛盾的受理、分流、调处、办结、回访都可以在这里完成,这得益于我们拥有一个‘智慧大脑’。”海口市美兰区委副书记、政法委书记仇志明介绍。

“智慧大脑”指的就是海口市综治信息系统。美兰区结合实际,率先依托海口市社会治安综合治理中心系统模块,利用“采、汇、办、调、研、督”相关功能,建立综治组织和综合业务、实有人口信息库等10个信息库,统一全区“一套业务流程、一本纠纷台账、一个纠纷数据库、一张纠纷热力图”。

通过建立“发现上报—分流转办—联合调处—跟踪督办—反馈评价”全流程闭环流转,实现矛盾纠纷“一网统管”。

由网格员、村(社区)、镇(街道)、各职能部门录入基础信息数据,建立矛盾纠纷等数据库,实现矛盾纠纷“一网通查”。

同时,构建矛盾纠纷一网考核体系,整合多方数据资源,实时获取矛盾纠纷的源头信息、发展动态以及处置流程,通过智能分类和标签化管理,精准区分不同类型的矛盾纠纷,为后续的针对性考核与分析提供坚实基础,有力提高矛盾纠纷化解实效性。

工作人员在系统上打开一宗由白龙司法所联合白龙派出所调解完成的邻里纠纷。双方当事人由于日久月累的矛盾产生了言语争执并升级为肢体冲突,经过背对背调解,一方同意另一方赔偿金额3800元,达成和解协议,并握手言和。

“我们现场对他们进行了回访,核实赔偿金已经转款完成。”工作人员介绍,在该起纠纷的最后流程,系统显示“已回访”及回访情况介绍。

“一网统管”做实了矛盾纠纷防范化解工作全程跟踪督办,打通服务群众的“最后一公里”,综治中心成为美兰区的“矛盾终点站”。

升级搭建“服务阵地” 三级综治中心上下联动

“从综治中心延伸出去,我们又建设了很多‘触角’。”仇志明介绍,美兰区全面推进区、镇(街道)、村(社区)综治中心规范化建设,形成三级联动的“平安矩阵”。

其中,灵山镇域面积112平方公里,下辖22个行政村和2个社区,常住人口约14万人。灵山镇综治中心成立于2020年。

灵山镇外嫁女股权纠纷问题是历史遗留问题。“外嫁女主张征地权益一直以来都是比较普遍的问题,且灵山镇外嫁女数量庞大,在每一次的土地款分配中,都会产生外嫁女对土地款诉求的纠纷,也有引发群体上访的隐患。”灵山镇社会治安综合治理中心负责人梁天财说。

灵山镇综治中心采取了“三步走”的方式从源头解决外嫁女股权纠纷。

首先,由镇委书记、镇长牵头,各挂点领导作为挂点村负责人,成立工作领导小组,分组进村入户协调村民小组为外嫁女发放股权证。目前,大部分村民小组已同意为外嫁女发放股权证,承诺给予她们村民同等待遇。第二步,在区检察院、区法院的支持下,对矛盾较为突出的村民小组开展重点普法宣传、政策宣传,全方位推进外嫁女股权证办证工作。督促村委会、村民小组在开展村民自治的同时,自觉保障外嫁女的各项合法权益。最后,协调区法院,向工作推进缓慢的村委会发放司法建议书,建议高度重视外嫁女历史遗留问题,督促村委会、村民小组主动作为,积极化解纠纷。

通过一系列措施,截至目前,该类案件同比减少约30%。

依托灵山镇综治中心不断破解发展进程中的突出问题和历史遗留问题,这是美兰区三级综治中心上下联动实现综合治理的缩影。

海甸街道综治中心打造集矛盾纠纷化解、治安防控、公共服务等多功能于一体的综合性平台,2024年,现场接待26件,线上接访174件,成功化解189件,群众满意率达到95%,有效维护了街道的和谐稳定。

目前,美兰区已建成镇(街道)综治中心13个,依托村(社区)党群服务中心,打造流水坡、新安、龙岐、江源等村(社区)级综治中心示范点……

在不断完善的区、镇(街道)、村(社区)三级综治中心建设中,多方努力,上下联动,将矛盾就地化解。

美兰区通过打造风险防控的“前哨阵地”,不断推进社会治理现代化建设,做到“小纠纷不出村、大纠纷不出镇、疑难纠纷不出区”。

特色调解品牌+“机制融合” 提升一条龙多元解纷质效

一支多元的调解队伍、一批特色的调解品牌,是美兰区综合治理的生力军。

“于大伟调解工作室”位于海口市美兰区海甸街道新安社区,于2020年11月18日揭牌成立。通过“四室联动”调解工作室(个人调解室、警务室、法律顾问室以及法治文化室),发挥调解员的调解优势、社区民警的执法优势、社区法律顾问的专业优势,优势互补,大幅提升调解效力。

2024年12月,王某等5人故意损坏公共设施设备,公安机关、律师、于大伟调解工作室对王某等5人的违法行为在法律上的责任、应承担的法律责任后果进行了告知。

调解员从积极获得对方谅解的角度出发进行赔偿调解。最终,王某等5人认识到错误,并争取对方谅解,进行了赔偿,履行了调解协议。

“每一件调解案件,就是一堂生动的普法课。”于大伟说,矛盾要“化解在小,处置在早”。

据统计,“于大伟调解工作室”至今排查调处各类矛盾纠纷500余宗,调解成功率100%,开展普法宣传900余场次,做到“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”。

美兰区在此基础上,又打造了“秋韵调解工作室”“黄雅调解工作室”“老刘工作室”等4家基层调解特色品牌,其中“黄雅调解工作室”自2024年6月成立以来,调解案件145宗,调解成功139宗,成功率96%。

如今,律师、退休法官、法律专家、“五老人员”等社会人士奔走在人民调解工作一线,形成一张平安建设的安全网。

同时,美兰区形成以区综治中心为枢纽和实战平台的矛盾纠纷多元调处机制。由区委政法委统筹,区综治中心统一受理分流给事权单位和各类调解组织调处化解,区法院对调解工作进行指导和司法确认,区检察院负责法律监督,构建综治中心组织治理体系,建立健全工作流程和规章制度,着力提升矛盾纠纷化解质效。

“我们建立了分流引导、首接负责、集访联处、安全保障、定期例会、会商研判、督察督办、年度考核等九项制度。”仇志明说,在“机制融合”中,着力推动综治中心建设规范化、制度化、标准化。

在不断践行“枫桥经验”、完善社会治理体系和治理能力现代化建设中,美兰区的综治图景正在徐徐展开。

下一步,美兰区将对标自贸港社会治理需求,不断整合资源,完善运作机制,健全制度保障,持续创新特色调解品牌,为全力推进各级综治中心规范化建设、加快建设更高水平平安海南贡献美兰力量。

(静一 海西)



美兰区法援中心在万绿园开展海口市女职工普法宣传月活动。