

海口市龙华区以综治中心规范化建设推动矛盾纠纷一站式化解

提升基层治理效能



海口市龙华区综治中心工作人员调解一起纠纷。



海口市龙华区海垦街道综治中心调解矛盾纠纷。

多元调解
便民措施一站式服务

走进宽敞明亮的海口市龙华区综治中心(以下简称:龙华综治中心),合理布局的综合服务窗口、诉前辅导区、调解室、速裁工作室等功能区,人性化的导引服务、标准化的工作流程,营造温暖贴心的服务环境与氛围。

“这里是综治中心的矛盾纠纷处理中枢平台。我们除了整合辖区内行政职能部门、公检法司体系、调解组织、社会解纷力量等矛盾纠纷调解资源,还构建了‘智慧化’诉源治理体系,用好诉源治理信息平台,推动解纷服务便捷化,从源头上减少诉讼案件增量,实现群众矛盾纠纷调处‘一站式服务、一揽子解决’。”海口市龙华区委政法委工作人员介绍。

这些一站式的便捷服务不仅让群众遇到问题有地方“找个说法”,还能做到对矛盾纠纷预防在前、调解优先、就地解决,让群众幸福感满满。

“遇到问题,我们到这里来,都能得到解决。”在龙华综治中心接待大厅,市民张女士竖起大拇指点赞。

原来,不久前,张女士将房屋存在漏水的问题反映到了龙华区金霞街道办事处。了解情况后,工作人员立即联系该小区物业以及疑似存在漏水的住户,共同协商解决问题。经过工作人员的调解,最终双方同意共同出资先检查漏水的原因后再进行维修。

事情解决后,工作人员在龙华区矛盾纠纷多元化化解平台上进行归档处理,形成了工单式的闭环管理。

截至目前,海口市龙华区依托各级综治中心排查矛盾纠纷1.7万余件,调解成功率90%以上。

多方联动
构筑调处多元格局

为了提升矛盾纠纷化解质效,发挥基层综治中心枢纽作用,健全“线上”“线下”工作机制。龙华综治中心“线上”推广使用矛盾纠纷多元化化解平台,实现业务在线协同,促进矛盾纠纷化解提质增效。

“线下”优化整合基层政法资源,将司法所、派出所、律师值班进行物理集中,并利用“四所一庭”联动机制,配套律师、法院的专业法律力量介入矛盾纠纷化解工作,“一站式”化解群众矛盾纠纷。

今年年初,海口市龙华区某小区一名业主召集业主大会,要求原业委会主任交出公章并在召集开会公告上面盖章,对小区业委会成员补选情况进行讨论,但原业委会主任不同意召开业主大会,双方剑拔弩张。

为防止矛盾激化,龙华综治中心启动“四所一庭”联动联动机制,协调司法所、街道办、社区律师等共同参与调解。

调解开始前,工作人员只需要在线上平台就可以实时查看进展,进行纠纷办件类型、区域、态势分析,解决了之前数据不清、管理不明的问题。从矛盾上报、纠纷化解、在线调解、协议签订、司法确认等工作全程线上办理。

调解现场,司法所工作人员和社区律师从法理、情理的角度引导双方当事人换位思考,消除对立情绪,并向他们详细讲解法律知识。经过调解,双方当事人同意按照相关条例要求制订大会议程,并召开小区业主大会商讨讨论小区业委会补选事项。

解纷机制
筑牢基层社会治理“底座”

矛盾纠纷只有预防到位,才能防止矛盾累积和爆发。

对此,龙华综治中心整合力量,强化法院、检察院、公安和司法行政等政法力量,在做好诉讼服务、检察服务、法治宣传的同时,通过培育“法律明白人”,调动律师、法学专家、心理咨询师等社会调解资源,发动热心居民、“五老”人员等,汇聚4517名解纷力量活跃在一线。

重点围绕婚姻家庭、邻里关系、劳动就业等领域进一步做好矛盾纠纷排查化解工作,做到站在源头解“线头”。同时,常态化开展矛盾纠纷排查,依托网格员常态化走访摸排,对排查出的矛盾及时上报至综治中心进行每日研判。

除此之外,运用“321”化解法进行分级调解矛盾纠纷。村(社区)级综治干部牵头开展至少3次调解后,仍未成功的矛盾纠纷,由镇(街)级综治中心主任牵头开展至少2次调解,仍未调解成功的,由区级综治中心联合各部门开展至少1次调解,还未调解成功的,落实区领导包案,终极化解责任。

龙华综治中心还上线了“龙华网格服务码”,打造“我要登记”“有事请找我”“上门帮您办”三大应用场景,网格员接诉即办、服务到家。优化升级推出“物业服务板块”,由业主接单、物业接单、网格员接单,实现群众烦心事“一码统管、一键处置”,基层治理效能显著提升。

“下一步,我们将不断完善诉调对接多元化化解纠纷机制,积极探索化解矛盾纠纷新办法,切实增强矛盾纠纷多元化化解合力,让群众说事有据点,最大限度将矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态,不断增强群众的安全感和幸福感。”海口市龙华区委政法委工作人员说。

(君君 喜强)

海口市秀英区综治中心创新体制机制不断提升社会治理效能

营造和谐稳定社会环境

海口市秀英区社会治安综合治理中心积极作为、大胆探索,以规范化、实体化建设为突破口,通过整合各方资源、创新体制机制,成功走出了一条聚焦矛盾纠纷化解、提升社会治理效能的新路径,为全区经济社会高质量发展营造了和谐稳定的社会环境。

高起点谋划
构建规范化建设体系

海口市秀英区委副书记、政法委书记冯锦川介绍,在区委、区政府正确领导下,秀英区社会治安综合治理中心自启动建设以来,站在高瞻远瞩的战略高度,精心构建规范化建设体系。

在组织领导层面,成立了由秀英区委副书记、政法委书记挂帅,各部门负责人共同参与的领导小组。这一架构明确划分了各成员的职责范围,为高效统筹协调各项工作提供了坚实的保障。定期召开工作推进会和协调会,及时发现并解决社会治安综合治理中心建设过程中遇到的难题。

建立常态化信息共享机制,顺畅信息沟通。各部门之间打破信息壁垒,实现了数据实时共享、工作协同推进,确保建设工作稳步推进。

此外,秀英区深入调研实际情况,出台《秀英区、镇(街)综治中心规范化建设指导意见》,明确建设目标、建设标准、工作任务和实施步骤,按照“功能齐全、布局合理、设施完善、运行高效”的严格要求,对区、镇(街)两级综治中心进行统一规划设计,为后续建设的科学性和规范性奠定了坚实基础。

高标准建设
打造实体化运行平台

走进海口市秀英区社会治安综合治理中心服务大厅,一站式服务的便利尽显无遗。

这里涵盖了登记接待、矛盾调解、法律援助、谈心谈话、视频调解会议室等多个功能区,配备了先进的办公设备和高效的信息化系统,实现了硬件设施的标准化和功能布局的合理化。在这里,群众无须四处奔波,各类问题都能一站式解决。

在硬件设施完善的背后,是秀英区社会治安综合治理中心精心整合的工作力量。公安、司法、检察院、法院等部门在这里集中办公,分别设立服务窗口,安排专人常驻,负责受理矛盾纠纷,提供法律咨询和援助、现场调解等服务,形成工作合力。其他相关的30余个部门通过轮驻或线上联通的灵活方式协同工作,确保矛盾纠纷随接随处。

信息化建设是秀英区综治中心的一大亮点。依托群防群治平台,辖区内的矛盾纠纷实现统一录入、统一处置,信息互联互通、共享共用。引入的区域入侵、智能预警等技术更是“如虎添翼”,对各类隐患进行智能预警、精准研判,为科学决策提供依据。

高效能管理
健全常态化运行机制

秀英区社会治安综合治理中心制定了一套完善的工作制度和流程,明确每个岗位的工作职责和工作标准,建立涵盖矛盾纠纷排查调处、多次调解疑难纠纷协同联动、重大纠纷处理、跨行业跨区域疑难纠纷化解、可能转化为刑事案件的疑难纠纷处置等全方位的工作机制。

此外,秀英区社会治安综合治理中心还严格实行首问负责制、限时办结制

和责任追究制,确保各项工作有序开展,确保纠纷得到及时、妥善解决。

考核评价机制是激发工作人员积极性和主动性的重要保障。

秀英区将社会治安综合治理中心规范化建设和运行情况全面纳入平安建设考核体系,制定详细、科学的考核细则,定期对区、镇(街)两级社会治安综合治理中心进行严格的考核评估,通过量化指标、实地检查、群众满意度调查等方式,全面客观地评价工作成效。

对于在工作中表现优秀的单位和个人,给予公开表彰和奖励,树立先进典型;对于工作不力的,进行通报批评,并责令限期整改。这一机制营造了积极向上的工作氛围,促使工作人员不断提升工作质量,主动担当作为。

高质量服务
提升基层社会治理水平

秀英区社会治安综合治理中心坚持和发展新时代“枫桥经验”,建立健全矛盾纠纷多元化化解机制,通过设立矛盾调解室,积极整合人民调解、行政调解和司法调解的力量,构建起“三调联动”工作格局。

辖区内109个人民调解委员会充分发挥扎根基层、贴近群众的优势,93名专职人民调解员和554名兼职人民调解员以及签约的法律顾问共同努力,形成了调解合力。在秀英区石山镇安仁村,两户村民因土地边界问题产生矛盾纠纷,调解员和法律顾问得知情况后,迅速赶到现场。其间,他们实地勘查,并运用专业的法律知识,向双方当事人详细讲解土地权属的相关法律法规,通过耐心劝导和协调,最终成功化解矛盾,有效维护了邻里之间的和谐关系。



3月17日,海口市秀英区委副书记、政法委书记冯锦川在区综治中心会议室接待信访人员。区法院、区纪委、区信访局和秀英街道的有关领导干部一起参与接待和化解矛盾纠纷。

2024年,秀英区共开展矛盾纠纷排查11504次,调处成功1524宗,调处成功率95%。

一站式矛盾纠纷化解机制极大提高了矛盾纠纷处理效率。秀英区综治中心通过线上线下相结合的方式,广泛收集矛盾纠纷信息。对于收集到的纠纷信息,按照既定机制进行分类处理,做到快受理、快解决。今年以来,共收集矛盾纠纷预警信息229宗,其中,主动信访197宗、已办结60宗,排查受理32宗、已办结21宗。

秀英区将继续完善工作机制,创新工作方法,不断提升综治中心的服务能力和水平,为建设更高水平的平安秀英、法治秀英作出新的更大贡献。

(光黄 黄杨鑫/文 德刚 图)



在海口市秀英区综治中心谈心谈话调解室,工作人员与来访群众沟通交流。