

“中心+大妈”给出化解纠纷“最优解”

杭州下城创建中心城区矛调新模式

本报记者 王乃召 张倩 程绍亮 通讯员 陈小亚

去年,浙江吹响新一轮改革号角——建设县级社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称“矛调中心”),推进社会治理领域“最多跑一地”。作为杭州“老底子”的中心城区,下城区的矛调中心怎么建?又如何最大限度发挥它的作用?

一年来,下城区着眼城区治理实际,巩固发展“武林大妈”做法,持续打通基层社会治理“最后一公里”,探索形成“中心+大妈”这一横向到边、纵向到底的矛盾纠纷调处化解模式,交出了中心城区“最多跑一地”改革的“最优解”。8日,“社会治理‘最多跑一地’·全国法治媒体浙江行”主题采访团实地感受了“中心+大妈”的治理效能。



“小”中心助推横向联动

位于文晖路上的下城区矛调中心距离区政府仅20米,嵌在居民楼下显得格外“朴实”。

“下城是中心城区,要新建一个硬件特别好的大中心有困难,省市两级也要求各地因地制宜开展建设。”下城区信访局副局长高雪峰说,“中心从资源力量入驻、融合、机制健全完善方面严格按照省里要求,确保‘横向到边’。”

群众来访如何“最多跑一次”?下城区的解法是“一窗受理+代办联络点”。区矛调中心在整合综治中心、人民来访接待中心、诉讼服务中心、公共法律服务中心、

社会治理综合指挥中心等各平台整建制入驻的基础上,构建“中心窗口——街道窗口——社区代办点(重点单位联络点)”三级网点,群众只要任跑一个网点、窗口,就能实现矛盾纠纷的受理和流转。

年初,潮鸣街道某工地附近居民多次投诉噪声、扬尘问题。由于投诉涉及多家单位,矛调中心启动了联席会议机制,召集相关单位共同商讨堵点到底在哪儿。会上,各部门从自身职责出发,研判后发现该企业在钻法律及部门协作不畅的空子。区信访局副局长崔洪君督促各单位不仅要尽快妥善解决这一问题,更要堵上协作漏洞。目前,住建部门已向工地发放整改通知单,相关协作机制正在逐步建立中。

一年来,区矛调中心累计化解矛盾13864起,矛盾化解率达92%,群众满意率93%,真正实现了“矛盾纠纷收得上来、派得下去、解决得了”。

“大妈”牵引纵向贯通

“推动矛盾纠纷‘最多跑一地’,不是把所有的矛盾纠纷都引向区矛调中心,而是要强化内涵建设,推动建立区、街道、社区三级矛盾纠纷调处化解的纵向机制,努力把90%以上的矛盾纠纷化解在街道和社区。”下城区委政法委常务副书记史梁说。

在武林街道“武林大妈”展览馆,采访团了解了浙江省创新基层社会治理“金字招牌”——“武林大妈”的发展历程。“武林大妈”既了解大家实际情况,又通晓大家真实想法,往往三言两语就能将纠纷化解于无形。”武林街道党工委副书记梅育生说。

今年初,武林街道在原有基础上创新探索“大妈吹哨、队所报到”工作机制,对一般性矛盾交由各网格“武林大妈”先发现、先介入、先调解,调解不了的再提交给矛调中心,由专业力量介入调解。

不久前,“武林大妈”在巡查中发现一老人捡拾垃圾成瘾,严重影响邻居生活。“武林大妈”多次上门劝阻,组织人员清理,还找到老人的子女劝说,仍不见成效,随后按规定提交到街道矛调中心。中心将调解任务落实给已退休法官、“武林大妈”调解工作室调解员李晓颖。调解期间,李晓颖邀请律师全程参与,由司法所主持,当天就调解成功。

以“武林大妈”为牵引,今年4月,潮鸣街道在东园社区试点推出“点单”制度,由社区开出调解员“菜单”,居民可以指定自己信任的调解员参与调解,此举大大提高了调解公信力和结案率。两个月来,通过居民“点单”调解,东园社区成功化解纠纷30件。

眼下,下城区正在个别街道试点建立完善特邀调解员名册和激励机制,尝试将退休教师、律师、心理咨询师等具有专业特长的“武林大妈”纳入专职调解员队伍,实现调解员队伍的优化组合、优势互补,推动更多矛盾纠纷化解在网格,实现矛盾纠纷化解“一次不用跑”。

“没想到,基层社会治理工作可以做得这么细致、这么周到。多部门入驻矛调中心联动化解矛盾纠纷,极大地提高了调解效率,值得学习。”山西法制报社驻临汾记者站副站长狄红生说。

“以前对北京的‘朝阳群众’了解比较多,今天看了之后发现,‘武林大妈’也毫不逊色!”中新社记者林波说。

杭州文晖街道力促矛盾发现“早”解决“快”处理“好”

“红黄蓝”三色工作法让居民“最多跑一地”

本报记者 胡宗昊 程绍亮

“烦事,难事,焦点事,事事关心;你议,我议,大家议,民主商议!”7月8日,在杭州市下城区文晖街道“优秀调解员展演”活动上,调解员们的一席话,引来台下一片叫好声。

当天,“社会治理‘最多跑一地’·全国法治媒体浙江行”主题采访团第一站来到文晖街道现代城社区。近年来,文晖街道按照杭州市域社会治理“六和塔”工作体系,做好街道社会矛盾纠纷调处化解中心建设,利用“红黄蓝”三色工作法,以党建引领、群防群治力量、智慧化平台为基础,走出社会治理新路径,实现矛盾发现在楼道、解决在社区。

激情与奋进“红” 一名党员一幢楼

“这不是邵姐吗?那位‘网红’网格员啊!”现场,之前参与中国长安网致敬“最美网格员”浙江站直播活动的现代城社区党委书记邵莉静,被采访团记者一眼认出并“求合影”。

“今年年初,疫情发生后,我们社区来自重点地区的居民多,防控压力大,最多时社区内有241户留观家庭,10名社工连轴转。这样的背景下,街道提出了‘一名党员一幢楼’。”邵莉静介绍,自1月27日起,文晖街道率先吹响党员集结号,8个社区、27个网格、350余名党员对辖区345幢住宅楼进行分幢包干,积极协助街道、社区开展防控工作。

为何能一下子带动这么多人?包楼党员戚鏖盛道出原委。“平时社区做的工作我们都看在眼里,之前有户居家隔离人员晚上急需药品,邵姐凌晨两点接到信息后,冒着大雨骑着电动车就去了。”不少人就被这份精神感动,积极响应报名。

不仅在疫情防控时期,日常,街道的党员们也当好家门口的“联络员”“服务员”,实时反映居民意见,为民排忧解难。京都苑社区党委书记王晓燕就跟采访团分

享了在党建引领下小区治理由乱到治的过程。

温情与服务“黄” “和事佬”助力复工复产

现场,采访团碰上文晖街道“武林大妈”“和事佬”志愿服务中心负责人斯利民在“优秀调解员展演”总结汇报活动上授课。斯利民说,诞生于2008年2月的文晖“和事佬”,由一群熟悉法律、德高望重的居民自发组成。“和事佬”发现矛盾“早”、解决“快”、处理“好”,居民对这样的“邻家大伯”倍感亲切,一些家长里短的琐事也愿意向我们倾诉”。

今年企业复工复产初期,复工流程、健康码申请、物资需求等问题接连出现。为协调相关诉求,文晖街道借助“和事佬”群防群治力量,推出驻企信访代办制,以“信访代办+驻企服务”的形式,保障企业安全有序复工复产。

高效与便捷“蓝” 智能化手段赋能治理

抗击疫情期间,文晖街道在下城区数据资源管理局的支持下,快速成立健康码工作专班,依托“智汇”文晖数字驾驶舱,进一步开发启用“1call 健康码申诉答疑和



复核自主申报平台”,从处置流程与办理方式两个层面优化精简。通过智能助理“小依”,可以在线咨询各类疑难问题;通过“1call”线上物资申请模块,街道帮助辖区企业、店铺协调口罩近17万只。

文晖街道还开发了“三合一”健康码智能门禁系统,出入小区时,只要在门禁处照一照,就能自动显示出是否为本小区居民、健康码红绿情况以及体温数值,无需戴口罩也能正常通行,既“严管控”又“保畅通”。“‘刷脸’就行,手机都不用掏,方便!”采访团记者对此点赞道。

文晖街道党工委副书记朱斌介绍,“红黄蓝”三色工作法是“一中心四平台一网格”社会治理体系的具体实践,是打造群众家门口矛盾“终点站”、实现社会治理领域“最多跑一地”的有效抓手。

“浙江的‘枫桥经验’之前给我留下很深印象。这次再次来‘取经’,又惊艳了我。浙江基层治理的社会化、法治化、智能化、专业化非常值得学习!”江苏法制报新媒体部主任明磊说。

西部法制报记者王进对“武林大妈”“和事佬”印象深刻:“看到他们马甲上‘平安文晖’的字样,就觉得心里特别踏实;他们聊起调解工作时脸上洋溢的自信和自豪感,也令人动容。”