

丽水县级矛调中心啃得了“骨头案”走得进百姓心



丽水绘就社会治理共建共治共享风景



“平安小巷”助力和美景宁建设
(上接1版)

“分类建设,尊重基层首创;因地制宜,只要务实管用!”翁卫芬说,丽水市把工作重心放在了创新运行机制、优化工作流程、理顺管理模式上,把工作精力放在预防矛盾、调处矛盾、化解积案、排险除患上,统筹提升县域调解的硬核力量。

数字赋能, 打造矛盾调处全链条闭环

在深化县级矛调中心建设中,丽水聚焦治理效能,打通部门、数据、技术的“物理壁垒”,推动资源发生“化学融合”。线上线下,矛盾诉求统一集纳,数字化方式收集、智慧化方式预警,实现“最多跑一地”甚至“一地都不跑”。

走进庆元县矛调中心,记者见证了一起突发事件的处置全过程。

“有4个工人,因讨要工资与小区项目部工程管理人员发生纠纷,其中一人情绪激动要跳楼。”11月30日14时40分,县社会治理综合指挥中心(下称指挥中心)接到群众报警。

简单核实信息后,处置预案迅速启动——2号、3号接警台分别指令当地派出所、消防大队、劳动执法大队等赶往现场;1号接警台向矛调中心、公安局、应急局

等值班领导汇报警情。视频员调取事发小区周边监控,发现有大量群众围观,值班主任立即命令接警台指令交警、巡特警大队赶赴现场开展交通疏导。

30分钟后,事发小区的混乱场面已经平息,但问题还没有彻底解决。于是,指挥中心又将事件派单给予矛调中心综合窗口。窗口迅速委派调解人员,组织工程方与工人坐下来商谈,一起寻找解决问题的“钥匙”。在派出所调查完毕后,矛调中心还委派心理咨询师对情绪最为激动的工人陈某展开心理干预。线上线下联动,当晚,这起事件妥善处理完毕。

这一事件的快速有效处置,得益于庆元县“十台合一”指挥中心与矛调中心的有机融合。

2013年,庆元县成立全省首家以公安110指挥中心为中枢,附着政府应急联动指挥中心、住建“数字城管”指挥中心、民政96345社会公共服务中心、情报信息研判中心在内的“五台合一”指挥中心。2019年,又添加了“基层治理四平台”、山洪地质灾害监测、防汛抗旱防台、森林防火应急指挥、安全生产综合监督五个平台,形成更加便民高效的“十台合一”。

“指挥中心成建制整体入驻矛调中心,平时由矛调中心管理,‘战时’交由应急管理部门统一调度。”县矛调中心相关负责人表示,线上平台接收到的问题,能直接答复、交办的立即答复、交办,不能的转入线下平台流程,按照矛盾纠纷化解处置有关规定程序办理,实现矛盾纠纷调处全链条闭环。“十台合一,也让我们能敏锐感知到县域各个角落的风险与隐患,全方位衡量突发事件事态发展与应急资源状况,从而作出准确判断、科学决策。”

数字赋能,让矛调中心的力量融合、部门联动焕发新动能。对此,庆元县作了良好示范,丽水其他各地也在积极探索,以真正解决基层治理机制不够完善、联动指挥不够顺畅、信息运用不够充分、社会共治不够多元等县域社会治理短板,让矛盾调处统筹更有力、反应更灵敏。

服务下沉, 齐绘共建共治共享好风景

冬日丽水,诗画田园,五彩斑斓。以县级矛调中心作为平安建设的枢纽,丽水带动各区域、各领域、各行业资源力量的统筹整合联动,推动网络机制不断向镇

村两级下沉延伸,齐绘社会治理共建共治共享风景,也让诗画田园增添了和谐之美。

一些原本疑难、复杂的问题,因为部门形成了合力,治理效能得到了聚合,得以迎刃而解。

针对涉金融保险类纠纷案件数量逐年增长,但调解结果并不理想的现状,今年7月,丽水市委政法委、市法院、市金融办等7个部门联合出台意见,在全市范围成立“金融纠纷调解中心”,吸纳金融保险行业从业人员、退休法官、律师等组成专业金融调解团队,整体成建制入驻矛调中心,有效实现了对金融纠纷的一站式受理、一揽子化解。“本来要拖到年底才能追回的一笔欠款,现在已全部归还了。”青田县一家银行的法务告诉记者,案件被引调至青田县矛调中心处理,问题很快得到了解决。

社会治理的基础在基层、薄弱环节也在基层。

在遂昌县蔡源乡蔡和村主任郑惠仁看来,基层治理工作做扎实了,矛盾纠纷自然就少了。“预防在前,发现在早、处置在小嘛!”郑惠仁笑着说。

不得不说,蔡和村还真有好办法。今年3月,蔡和村在遂昌县率先开展“信用村”建设,建立了以求和、守信为导向的信用评分机制。家家户户门口会贴“信用码”,还设置了“信用分”的激励清单。

“除了‘信用分’,我们还有‘和团’。”原来,蔡源乡推出“和团”调解模式,村民有纠纷直接拨打“解纷100”服务电话APP,由乡级综治中心统筹“和团”调解员及其他力量,15分钟内主动上门,承诺100%送上门、100%办到位、100%管到底。“有乡综治中心为我们托底,村民的烦恼、怒气基本能消除。”郑惠仁说,身为“和团”团长,他有些忙碌,但心里十分踏实。

随着“基层治理四平台”与县级矛调中心的不断融合,丽水市更加突出县、乡、村三级调解组织和调解机制的建立完善,努力织密调解网络、夯实调解根基,金字塔型矛盾化解模式更为显现。目前,全市共建成各类调解组织2538个,其中,县级调委会10个、乡镇(街道)调委会173个、村(社区)调委会2018个、社会团体68个、行业性专业性调解组织137个。同时,红色网格志愿者、正道讲和团、蚂蚁爱心部落等一大批社会组织、志愿服务队伍参与基层治理,一桩桩一件件,大事化小、小事化了,真正把矛盾纠纷解决在家门口、化解在村居里。



庆元县“十台合一”指挥中心



青田叶姐工作室开展调解和心理辅导工作