

# “家门口”就能解难事办成事

## 舟山普陀开启社会治理“幸福模式”

本报记者 郑嘉男 通讯员 朱贝儿 焦熠

在不久前结束的“2020智慧中国年会”主论坛上,舟山市普陀区社会治理综合服务中心凭借“普陀区内外部协同平台助推‘最多跑一地’”实践案例,荣获“中枢强基”创新奖。

今年以来,普陀再创新再发展,作出《打造县域社会治理共同体推进基层治理现代化的决定》,在全省首创系统化的“县域社会治理共同体”,将社会治理共同体建设作为打造平安普陀、幸福普陀、美丽普陀的重要抓手,纳入“一把手”工程,重点推进区级中心规范化、基层中心全域化、社会组织实体化、便民服务数字化等工作,全力打造具有海岛特色的县域社会治理共同体。

### 系统打造三级矛调中心

从单位到采访点十几分钟的路程,沈家门街道大干社区党委书记戴红燕已经接了五六个电话,基本都是辖区居民来向她求助调解的。她告诉记者,自己所在的大干社区因为靠近水产码头,外来务工人员特别多,流动人口是户籍人口的一倍多,这也造成了新居民矛盾尤为突出。

“除了新居民人数多,我们还是渔农村混合型社区,矛盾主要集中在邻里纠纷、房屋漏水等,像漏水这类纠纷,投诉到社区的,每天起码在5起以上。”戴红燕说,为了做到矛盾就地解决,他们专门成立了新居民党支部,由河南籍新居民杨秀青担任书记,当好新居民的“娘家人”。

前不久,一起玻璃意外伤人事件就在杨秀青的调解下,圆满解决。这其中不仅存在租户、房东、受害人等三方关系,还涉及本地居民和新居民之间的纠纷,但在杨秀青前后3次调解后,本来紧张的气氛一下缓和,三方对赔偿金等方面都表示满意,不仅签下了调解协议书,还握手言和。

近年来,针对海岛群众来回区级中心不便的问题,



普陀区矛调中心调解现场

普陀区强力推进镇街、村社两级矛调中心建设,群众纠纷来回的途中距离缩短55%以上。像大干社区这样的村社级矛调中心,已实现全覆盖。

而作为区级层面,普陀更是建立了集多元化解、诉讼服务、信息指挥于一体的区级矛调中心,率先将“最多跑一次”理念延伸至基层社会治理领域。今年以来,中心化解各类矛盾纠纷6.25万件,调处包括人身死亡在内的118件重大疑难案件和9件群体性事件,成功率、履行率均达100%。



杨秀青做义工服务

同时,普陀还对区、镇街、村社三级矛调中心进行科学定位、全面优化,有效形成区级负总责、镇街重执行、村社强服务的纵向组织网络,已建成镇级中心10个、村级中心85个,成功打造老百姓“家门口纠纷化解地”。

“接下来,我们还将完善区级矛调中心与镇街、村社双向化解机制,本岛矛盾根据区级中心指令,半小时内派人化解;外岛矛盾通过ODR等平台,半小时化解。”区委政法委相关负责人告诉记者。

### 实体打造社会组织公共服务中心



东海渔嫂一助老员为老人上门服务



“普陀旗韵”志愿服务队

这天下午,刚结束一场公益演出的“普陀旗韵”志愿服务队成员,又如约来到普陀区社会组织公共服务中心的排练厅,穿上旗袍开始新一轮的排练。

这支由平均年龄60岁的东海渔嫂组成的队伍,每位成员都有着丰富的志愿者经历,无论是街道社区、区妇联等组织的志愿活动,还是其他社会公益活动,大家都积极热情参与其中。

2020年8月,区社会组织公共服务中心向“普陀旗

韵”志愿服务队发出了入驻“邀请函”,希望借助专业社工团队力量,不断探求培育孵化手段,帮助社会组织提升专业素养。

记者了解到,“普陀旗韵”志愿服务队入驻的三楼是普陀区“东海渔嫂”参与社会治理的品牌建设主阵地,入驻的14家社会组织均为女性社会组织,主要提供心理疏导、亲子家庭、文化娱乐等服务。

“通过政府购买服务、公益创投项目等方式,向

群众提供生活服务、居家养老、社区矫正、居民自治等方面服务,每年打造一批有影响力的项目品牌。”区社会组织公共服务中心主管颜优玲告诉记者,中心面向全区招募3A级以上为主的区级社会组织,截至目前已物色遴选公益慈善类、专业社工类、志愿服务类、公共服务类、自治管理类等社会组织41家。

自治,早已成为普陀社会治理中的关键词。今年以来,普陀区高要求推动社会力量参与社会治理,发挥自治基础作用,重点依托网格员、东海渔嫂、流动人口等力量,落实赋权赋能赋誉保障机制,着力激发社会力量参与社会治理内生动力。

东港街道灵秀社区试点推进网格信息员队伍建设,在16个小区216个楼栋吸纳组建以专职网格员为核心,楼道长、热心居民等组成的264名之众的信息员队伍,深入开展法律宣传、纠纷化解、隐患排查,以群众参与推动网格“自治”;组建新居民志愿服务队和普陀徽商平安义工队,积极开展灭蝇灭蚊、护河创城、交通督导、为老服务、矛盾化解、志愿募捐等义务服务活动等960余次,参与人数7200余人。截至目前,义工服务队登记人数已突破1350余人。

### 智慧打造便民服务高地

在六横镇苍洞村便民服务站,村民韩阿姨正在工作人员的指导下,操作智能政务服务自助工作台。当天,她要办理的业务是申请门牌证,在提交完个人信息后,工作人员立即通过工作台向六横社会治理与政务服务中心窗口工作人员发起视频通话,用高拍仪将韩阿姨提供的身份信息材料等共享给工作人员远程审核,随即发证。

整个流程,不超过10分钟。“我们年纪大了,普通话不好,这个机器还可以选择方言,听上去就很亲切”,对这样既贴心又高效的服务,韩阿姨点头称赞。

韩阿姨的话道出了六横大多数居民的心声。如今,这样的自助工作台已在六横基本实现全覆盖,别看机器子不大,却有自助办理、材料智审、人证核验、材料打印等多项功能,可办理政务事项452项,其中包括便民事项办理65项。该工作台的运用,将中心原先白天8小时服务时间延伸到24小时。

从72项政务事项的人员代办到452项政务事项的自助办理,六横依托“互联网+政务服务”模式,在“最多跑一次”上实现了质的飞跃。目前,六横正在打造并完善“1+X+N”的基层智能审批系统,形成以“1”个综合服务中心为“躯干”,以“X”个各村便民服务站为“触角”,面向“N”个重点企业园区,打造智能化一体服务格局,真正实现群众可在“家门口办事”。

同时,三中心一体化的智慧城市项目也已进入收尾阶段,预计2021年年初完工。通过采集基础设施、交通出行、社会治理、城市管理等领域城市运行信息,打造“智慧六横”城市运行综合指挥调度平台。

“各种数据会在六横的‘城市大脑’汇集,人工智能会作出分析并指派有关人员处理。”中心相关负责人王苗军说。今后,从窨井盖到垃圾桶都可能拥有联网的传感器;街边、商店门口的摄像头不再是孤零零的,而是被组成了一个网络;无人机会将工地上的影像资料



六横社会治理与政务服务中心

上传到服务器,同时还能沿着海岸线巡查;大到城区规划建设、小到每个垃圾桶管理,民主决策将在六横蔚然成风。