

衢州市衢江区社会治理中心副主任项波说,他2021年的关键词是“变”这“变”体现在何处?

帮助解决欠薪问题——矛盾纠纷多跨处理



从帮助解决拖欠工资这样的“民生小事”,到矛盾纠纷全量掌握,再到跨部门跨层级跨区域处理复杂事项……过去的一年,发生在衢州市衢江区社会治理中心的改革故事很多。翻开这些鲜活的故事,我们可以真实感受到

基层社会治理的『变与不变』

本报记者 李洁 通讯员 王庆珍

登记、分流、劝导……在衢州市衢江区社会治理中心一楼办事大厅的综合受理窗口,每天都会有一名综合受理员、一名金牌调解员和一名法院中层干部一起负责接待。记者去采访那天,刚好轮到调解员连志宏值班,他正有条不紊地做着手头的工作。

一位来自湖南的王大姐听广播叫到了自己的号,急匆匆到受理窗口,一把推开引导台前的椅子,气呼呼地一通说。连志宏连忙叫王大姐坐下来慢慢说,自己则耐心地听、认真地记。

原来,王大姐是因450元的工资与雇佣公司产生了纠纷。公司认为,她工作未尽职要解雇她。王大姐认为,公司没有提前通知,且还有一天半工资未结算。事情很小,王大姐的情绪却很激动。连志宏也把这件小事当大事,当场就让王大姐消了气。

全程面带微笑,和风细雨地做好解释工作,同时联系有关主管部门协助解决。事情很快得到处理,王大姐的气也消了,对连志宏连连表示感谢。

69岁的连志宏,曾经担任区人力社保局副局长。区矛调中心建成,他成为一名“金牌调解员”。“工作机制的改变是最根本的,以前遇到稍微复杂一点的事情,我都得跑几个部门、打很多电话;现在大家都集中到中心,再疑难复杂的矛盾纠纷,也能在最短时间内联合调处,实现全链条闭环处置。”对于去年的工作,老连感触最深的,就是变。“老百姓是非常欢迎这种改变的。他们以前遇到问题七八家单位跑也不一定管用。现在有时只需要扫一扫,就能通过‘浙江解纷码’解决。”

如今,老连平均每天要接待三四十批来访群众,但服务效率和满意度却越来越高。据统计,去年,衢江区社会治理中心的矛盾纠纷一次性成功率上升24%,群众满意率上升6.3%。

和老连有同样感触的,还有中心的副主任项波。去年以来,我省以迭代升级“一中心四平台一网格”基层社会治理体系为重点,有力有效坚持和发展新时代“枫桥经验”,支持条件成熟地区将县级矛调中心迭代升级为县级社会治理中心,要求在信访和矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险研判等“三大功能平台”建设的基础上,拓展风险识别和管控、应急指挥协调等功能。

衢江区就是在全省率先完成迭代升级的地区之一。“感觉中心每天都有新变化。”项波说。特别是自2020年5月衢州市被确定为全省唯一的全市域“县乡一体、条抓块统”综合试点以来,如何更好地发挥社会治理中心作用,推动“141”体系承接“152”体系,更是成了改革的首要任务。

“目前,中心已经在最早的信访和矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险分析研判3大功能的基础上,迭代增加重大应急管理、监管执法协调指挥、基层社会治理业务指导,形成社会治理中心6大功能。”在三楼的区智治中心,项波向记者展示了改革的成效,“我们还构建了区乡两级智治中心,向上承接数字化改革5大系统,向下关联‘基层治理四平台’,并融合打通17个部门28个系统数据,汇聚社会治理有效信息7000万余条,实现了治理信息的全量归集。”

项波还向记者演示了“掌上指挥”系统。“它是‘基层治理四平台’协同指挥的掌上应用,相当于为跨层级、跨部门、跨区域事件建立的临时专班,可以应用于疫情防控、110联动警情等多跨场景。例如,在开展疫情防控演练时,这里就是临时指挥部,区领导坐镇指挥,60余名协同人员同时进入‘掌上指挥’线上专班,实现了一键发起、一网协同,组团联动。”

虽然时常恐慌知识更新的脚步赶不上系统迭代的速度,但项波和他的团队也切身体会到数字化改革之下的治理能力和效率之变:去年,衢江区社会治理中心“掌上指挥”发起多跨事件1365件,平均办结时长下降69.8%,满意率达98.3%;累计研判预警社会风险隐患483次,事件平均办结时间同比下降32.9%,满意度上升至98.7%;“基层治理四平台”的数据较迭代前增长70%左右,有效实现了为基层赋能、减负、提效。

2021年以来,我省坚持和发展新时代“枫桥经验”,以市域社会治理现代化试点为抓手,按照“全省一盘棋、市级抓统筹、县级负主责、基层强执行”的要求,支持条件成熟地区将县级矛调中心迭代升级为县级社会治理中心,迭代升级“基层治理四平台”,充分发挥全科网格的底座作用,构建完善“一中心四平台一网格”县域社会治理体系,基层治理社会化、法治化、智能化、专业化水平不断提升,开启了基层社会治理现代化新篇章。

据统计,截至2021年12月底

全省县级矛调中心(社会治理中心)共接待群众130.3万人次,成功解决信访问题和各类矛盾纠纷66.68万件,办结率92.97%;

扎实推进“线上矛调中心建设”,基于ODR迭代建设“浙江解纷码”,

入口登记矛盾纠纷和信访诉求33581件,已调解结案29859件,结案率达88.91%。



全省“基层治理四平台”共受理各类事项1309.6万起,办结1266.9万起,办结率96.74%,同比提高2.38%。



本报记者 朱辰子 制图

记者手记

在全省数字化改革的大背景下,基层社会治理的思维模式、手段工具都在变化迭代中。

从全省首创“矛调一条街”,到集成打造信访超市;再到建设县级矛调中心,以及迭代升级为县级社会治理中心……每一次改变,都是为了让群众的认同感、满意度更高一些,离现代化的基层社会治理蓝图更近一点。

让每一个“找说法”的群众尽可能都有收获、让每一起风险隐患尽可能都发现并解决在萌芽状态、让每一个乡镇部门都能主动融入社会治理格局,衢江区社会治理中心向我们展示了基层社会治理共同体和平安法治建设综合体的崭新模样。而衢江模样,也是我省推动基层治理体系和治理能力现代化实践的一个缩影。

让记者感触更为深刻的,则是这么多“变”背后所蕴藏的诸多“不变”。不管时代如何改变,各级党委政府坚持以人民为中心的发展思想不变,将群众满意作为检验工作的标尺不变,用心用情用力解决好“急难愁盼”问题的目标不变,“让老百姓遇到问题能有地方找个说法”的承诺始终未变。就像老连说的,“信访(矛盾调解)工作连着群众的心,我会一直守在这里,守住人民的心。”