

确保人民群众每一项诉求都有人办理 每一项诉求都依法推进

浙江推进综治中心规范化建设纪实

(上接1版)



当事人为诸暨市综治中心调解员送来锦旗



群众在安吉县综治中心咨询业务



平湖市综治中心受理窗口



杭州市余杭区综治中心大厅

流程再造——“只进一扇门”“最多跑一地”

坚持以人民为中心,发端浙江的“最多跑一次”改革,走向全国,成为政务服务领域的标杆。

相同的理念,能不能向社会治理领域延伸?能不能让群众化解矛盾纠纷“最多跑一地”?

以此为目标,2019年以来,浙江在改革推进中整合部门力量和行业性专业调委会、法律咨询、心理服务等社会力量进驻综治中心,推行“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”,着力破解群众“不知往哪跑、来回跑、反复跑”

难题。

对此,平湖市民顾大姐感触颇深,“以前都说‘有事找政府’,我们哪里分得清什么事找什么部门?现在只要去综治中心就对了,省心!”

规范化改造升级后的平湖综治中心,汇集了办事大厅、综合服务室、家事法庭、受理窗口的“一厅一室一庭一窗口”的集中办理平台,市法院诉讼服务中心、法律援助中心等10个中心整体入驻,公安、法庭、综合执法8个部门常驻,13个部门轮驻,打通“法一调一

仲一访一诉”矛盾化解全链条。“我们都称这里为矛调‘超市’。来处理各类问题,就像到超市‘选货’一样方便。”顾大姐说。

平台搭起来、部门驻进来、机制建起来,全省各级综治中心开门接待群众,便捷、高效地服务群众,让群众只进一扇门、一站解决心头事。

目前,各地还因地制宜推动综治中心向景区、工业园区、高教园区等重点区域延伸覆盖,进一步便利群众,提升解纷质效。

闭环处置——打造矛盾纠纷化解“终点站”

打造矛盾纠纷化解的“终点站”,这是浙江在综治中心规范化建设中树立的鲜明导向。

为了将社会治理主体拧成一股绳,做到上下贯通,浙江以县级综治中心为牵引,在全国首创“141”基层治理体系,集成社会治理信息系统资源,实现了矛盾纠纷信息和社会治理事项统一归集、统一流转、统一处置,形成矛盾纠纷调处闭环。

“老板失联,老板娘又进了看守所,我们该怎么办?”诸暨某工厂因经

营不善倒闭,严女士等6名职工因劳务性质界定不清,薪酬难以协调,于是来到诸暨市综治中心寻求帮助。经受理窗口登记赋码,事件通过浙江解纷码后台流转到人驻中心的职工调解委员会和商事纠纷调解委员会。两家调委会合力调处,最终帮严女士等人拿到了应得的劳动报酬。

一站式、一码管,当事人不仅能随时查看办理进度,还能在结案后对案件办理情况进行评价。调解员宣华介绍,如若调解不成,案件还能流转至仲

裁委进行仲裁。调解员也会持续跟进回访,全力实现案结、事了、人和。

“千条线”拧成一股绳,在贯通协同中发生“化学反应”。以综治中心为枢纽,浙江进一步完善“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障”的社会治理体制,构建起人民调解、行政调解、司法调解、行业性专业性调解多元互补的大调解格局,基层许多以前“看得见、管不着”“管得着、看不见”的问题,在协同联动中得到解决。

法治轨道——群众的事有人办、依法办

习近平总书记强调,要运用法治思维和法治方式解决涉及群众切身利益的矛盾和问题,无论是处理问题、化解矛盾,还是作出决策、部署工作,都要坚持以法律、法规和政策为尺度。

如何强化法治意识,提升矛盾纠纷预防化解法治化水平,推动在法治轨道上定分止争?过去一年,浙江动作不断:

省两办出台坚持和发展新时代“枫桥经验”推进社会矛盾纠纷预防化解法治化的意见;

召开坚持和发展新时代“枫桥经验”推进社会矛盾纠纷预防化解法治化现场会,总结探索优化工作体系、方法路径,推动各类矛盾纠纷在法治轨道上流转化解;

召开全省“化解矛盾风险 维护社会稳定”专项治理现场推进会,对依法

化解矛盾纠纷和加强各级综治中心规范化建设提出明确要求。

在此背景下,全省各地各部门深刻认识和把握综治中心规范化建设的法治属性,持续探索优化工作体系、方法路径,推动综治中心各入驻部门按照法定途径依法履职。

打通法治化“路线图”,宁波市鄞州区以三级综治平台为纲,探索构建“一站解纷、全链循法”新阵地,推进矛盾纠纷“村社一街镇一区县”层层落实、逐级化解。

推进案件依法流转、分类处置,湖州健全“信访打头、调解为主、诉讼断后”协同处置机制,畅通简易案件分流下派、疑难案件上报处置的渠道,构建分级分层调处工作体系。

发挥司法作用定分止争,全省基层法院诉讼服务团队100%入驻县级

综治中心,开展指导调解、诉调对接及立案、速裁快审等工作,协同各部门在法律框架下分清是非、在权利义务统一中判断对错。

充分发挥仲裁“前置、终结、三方、高效”制度优势,全省人社部门调解仲裁机构全部进驻县级综治中心,专业办理争议案件,参与联动化解,针对性地提供政策宣传、法治体检、用工指导、以案释法等服务,切实把争议隐患发现在前、解决在先。

……

依法预防化解矛盾纠纷的理念更加牢固、路径更加清晰、制度更加健全、氛围更加浓厚。

依托综治中心,浙江各地各部门把各种矛盾纠纷纳入法治轨道依法化解,以法律关系的确定维护社会的稳定,确保群众的事有人办、依法办。

数字赋能——为基层治理插上信息化翅膀

点开矛盾纠纷调处化解协同应用数据驾驶舱,全省接待人数、纠纷总数、调处成功率、办结率……各项底数尽收眼底。

作为全省矛盾纠纷统一受理入口,协同应用将矛盾纠纷层层递进流转,切实压实各级调解组织责任,有效破解了以往责任主体不明、调解资源缺乏整合的问题。

值得一提的是,这只是浙江以数字赋能综治中心建设的冰山一角。

浙江深知,以信息化技术赋能基层治理,是推进基层治理体系和治理能力现代化的必然选择。借助数字化

改革先行优势,浙江把数智赋能作为社会治理新路径先行探索,建设起一整套支撑综治中心高效运行的“业务协同”系统。

推进综治信息系统迭代升级,整合集成矛调协同应用、解纷码等平台功能,调解、仲裁、复议、信访、诉讼等部门系统协同对接,打造纵向贯通、横向协同的综治工作骨干系统;

充分利用全国跨部门大数据办案提质增效试点契机,推动各个领域矛盾纠纷、治安防控等社会治理90项13.5亿条数据共享归集,全面赋能社会治理建设和平安稳定工作;

开发“化解矛盾风险 维护社会稳定”专项治理模块,为各地各部门矛盾纠纷排查化解、流转交办、研判分析提供支撑……

一项项顶层设计落地落实、一个个堵点被全力打通,全省综治中心建设在上下联动、左右协调、共同推进中产生融合聚变——

平台运行高效顺畅,矛盾纠纷预防化解能力不断增强,群众满意度不断提升,更高水平的平安浙江法治浙江建设根基不断巩固,共建共治共享的社会治理格局正在加速形成。