

宁波鄞州区社会治理中心(综治中心): “一站式”解纷,“一张网”共治,“一键通”回应

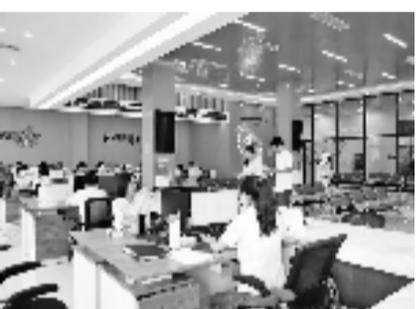
本报记者 应群伟 通讯员 戴卿颖

近年来,宁波市鄞州区始终坚持以提升和完善“141”基层治理体系为工作载体,强化县级社会治理中心(综治中心)牵引枢纽作用,加强镇街综合信息指挥室建设,不断夯实基层网格“底座”,全力推进基层治理体系和治理能力现代化。

2019年12月,鄞州区社会矛盾纠纷调处化解中心正式挂牌成立,2022年5月迭代升级为鄞州区社会治理中心。名称在变,“服务群众、化解矛盾、促进和谐”的目标任务始终不变。如今,在全省建设综治中心2.0版本的浪潮下,鄞州区再次奋楫前行,着力推动综治中心规范化建设迭代升级,切实将社会治理中心(综治中心)打造成为集运行管理、分析研判、指挥调度、督导评价、调处化解等功能于一体的社会治理工作中台枢纽和基层社会治理平台底座,推动实现矛盾纠纷及时化解、社会治安风险有效防控。



综治中心外景



综治中心大厅



校地调解结对仪式

报警,一工地因管理混乱、资金紧张等问题导致工资拖欠,“矛调素问”系统通过专业研判准确锁定核心矛盾,快速识别出管理权责不清和资金断裂两大关键问题并提出预警措施,成功助力相关方面将矛盾化解在萌芽状态。“矛调素问”智能助理应用依托多平台数据融合,引入AI模块智能分析,落实“7*24小时”动态跟踪,确保风险早发现早处置。今年以来,已累计预警风险隐患64起,有力支撑平安鄞州建设。

平台融合, “组合拳”打出“新章法”

“现在反映问题太方便了!”家住中河街道的宋女士通过“民生e点通”反映小区楼道垃圾堆物问题,不到2小时就得到处理。这得益于鄞州区社会治理中心(综治中心)推动的平台融合改革,市民动动手指,足不出户就能轻松反映问题,并得到高效解决。

今年以来,鄞州区社会治理中心(综治中心)大力推进智治平台整合,完成城运平台、“民生e点通”平台和基层智治综合应用融合贯通,推动民生诉求、城市管理等平台业务纳入“141”基层治理体系,规范事件高效闭环处置机制,构建内部流转、部门协同、镇街落地“三方高效联动”体系,提高疑难事件处置率。网格员、市民通过网络、热线、App等渠道上报的问题,根据事件性质和职责分工,精准派遣至相应处置部门,系统自动跟踪办理进度,对临期、超期事项进行预警催办,并将处置结果进行反馈,极大提升了事件处置效率和规范性。

数据是提升基层治理效能的关键要素。鄞州区依托基层智治综合应用,构建跨部门、跨层级、跨领域的数据共享交换机制,实现辖区人、地、事、物、组织等要素信息共享互通、常态更新,推动重点对象服务管理更加贴心、研判分析更加精准。钟公庙街道网格员小朱深有感触地



东胜街道综合信息指挥室

说:“现在能第一时间掌握服务对象的动态信息,走访服务更有针对性了。”

乡镇(街道)是基层治理体系的核心层级,鄞州区聚焦基层治理“矛盾纠纷调处、社会治安防控、应急管理指挥、社会工作服务”四板块实战功能,以基层减负提效为切入点,扎实推进东胜、潘火、云龙、姜山、横溪等地先行开展镇街综合信息指挥集成改革,并将试点经验在全区各镇街推动落地;通过配备综合协调、调度指挥、督查考评、政务保障等岗位,整合公共事务受理、民呼我为、城市运行服务管理、指挥调度等6大平台,优化信息汇集、流转交办、指挥调度等6项机制,实现力量、信息和职能集成。截至目前,全区22个镇(街道)均已配备综合信息指挥室,并实体化运作。

赋能增效, “小网格”托起“大民生”

“多亏了网格员小应,这几天要是没她天天送热乎饭,我真不知道该怎么熬过来!”家住百丈街道中山名都小区的赵师傅感激地说。赵师傅是独居老人,摔伤后行动不便,网格员每日送餐解他燃眉之急。在鄞州,像这样由网格员及时发现并解决问题的暖心故事每天都在上演。

民生无小事,鄞州网格工作精益求精一直在路上,通过制度建设、能力提升、队伍扩容等多措并举,有效提升网格化管理效能,为平安建设、民生服务等重点领域提供坚实支撑。

制度在不断完善。鄞州创新“三严六必”倒查匹配、“三类重点人员”走访全覆盖等网格机制,健全“马路办公”“爬楼行动”等一线工作法,实现网格事件处置量质双提。今年以来,网格全量事件和三级以上事件数持续攀升,全区共处置各类事件44.09万起,同比增长11.59%,三级以上格均事件数39.35起,同比上升314.7%,通过事件匹配督促网格员化解整改小区安全隐患、大件堆物、严重堵塞消防通道等问题600余起。

能力在不断提高。鄞州积极构建“区级学院-镇街分院-村社教学点”三级网格培训体系,开展网格特战队“十个一”系列提能活动,融合技能比武、理论教学、实地研学、消防检查、体能拉练等形

式,先后在云龙、东郊、福明等镇街举办网格员技能擂台赛、多场景合一消防检查等活动6场次,惠及网格员300余人,系统提升网格员履职能力。今年6月,鄞州区网格员代表荣获宁波市社区专职工作者(专职网格员)技能比武大赛团队一等奖。

队伍在不断扩容。鄞州探索打造“红蓝绿”文旅网格品牌和新世界专属网格圈,吸纳警务、执法、金融、电力等专业力量入格;创新“网格+快递”“网格+骑手”等新就业群体参与网格工作模式,在白鹤、首南、塘溪等镇街试点打造“网格有约”品牌,选聘百余位快递小哥担任网格员,在安全隐患排查、联系服务群众、消除管理盲区等方面为村社网格提供强大支撑。今年3月,白鹤街道周宿渡网格组团力量外卖员小张在送餐时,发现江东南路一拆迁房存在安全问题后立即上报社区,社工迅速到场协同处置,及时消除隐患。“现在送外卖还能兼职做公益,挺有成就感的。”小张说。截至目前,白鹤、潘火等试点街道的新就业群体已累计上报网格事件690余起。



新就业群体代表“流动哨兵”聘任仪式



网格员为受伤独居老人送餐

多元解纷, “一扇门”直达“终点站”

走进鄞州区社会治理中心(综治中心)服务大厅,各入驻部门的窗口忙而不乱,有序接待办事群众。今年以来,这里已累计接待群众4207批次、6562人次,接听线上咨询电话13000余起,矛盾纠纷化解率达97.9%。“以前我们要跑好几个部门,现在到这里‘进一扇门’就能解决困惑”,正在咨询劳动人事争议仲裁办理流程的陈先生说。

近年来,鄞州区积极探索三级综治中心规范化建设,编纂制定建设与管理规范,明确分类调处流程指引,健全入驻部门监督考评机制,完善政法委、信访、公安、检察院、法院、司法行政等部门之间的信息交互和联动联办机制,不断提升协同解纷能力。

社会协同治理,是鄞州一张特色名片。鄞州区社会治理中心(综治中心)积极拓宽社会力量参与治理渠道,引进涉侨纠纷化解中心、银行保险行业人民调解委员会工作站、法学会基层服务站点等专业平台,做强“甬学安”校园矛调、“宋大姐”婚姻家事调解、“鄞和安居”等调解品牌,持续建强社会协同治理矩阵。今年以来,多元协同力量累计参与处置各类纠纷1300余件。

“数智赋能”也必不可少。省级揭榜认领项目“矛调素问”智能助理如同一位“AI调解员”,能快速分析矛盾纠纷线索,实现问题精准管理与社情动态实时监测。今年7月,邱隘镇收到一起劳资纠纷

“下一步,鄞州将以迭代‘141’基层治理体系为契机,聚焦于做实‘四大板块’、强化‘五大功能’,致力于不断提升基层治理效能,为全省乃至全国的基层治理现代化贡献更多‘鄞州经验’。”鄞州区社会治理中心(综治中心)相关负责人说。