

余姚市社会治理中心(综治中心): “三端联动”促协同,“多元共治”暖民心

本报记者 应群伟 见习记者 马瑞璟 通讯员 鲍江徽

“排查端”织密感知网,变“被动响应”为“主动发现”

如何真正“看见群众、听见民声”?余姚的答案是:将网格触角延伸到最末梢。

“以前是群众找我们,现在我们主动找问题。问题早发现,隐患就能早解决。”梨洲街道的网格员们道出工作模式的转变。这背后,是“排查端”通过“三个打造”构建的全域感知网络。

打造全域覆盖的网格体系。余姚按“因地制宜、便于管理”原则,全市划分基础网格与专属网格1497个,在此基础上,配备起一支“1+3+N”、规模达1.68万余人的网格队伍,囊括网格长、专职网格员、微网格长、民情联络员等多方力量。同时,创新构建“网格+”多维融合机制,推动网格与警务、应急管理、综合执法等专业工作深度融合。目前,已有市场监管、

资规、司法等部门的约360名常驻人员、180名“随叫随驻”人员下沉至网格,实现专业服务精准投送、治理资源一线汇聚。

打造主动排查的工作机制。余姚坚持“全面走”和“重点访”相结合,重点走访独居老人、困境儿童等群体,对重点骨干对象、服务对象、帮教对象等健全“周走访”“月走访”等机制,推动网格“应走尽走”。同时,行动上紧扣市委市政府中心工作,发动全市网格开展专项排查。今年以来开展专项排查行动8次,排查报送对应专项问题隐患8000余起。

打造群众参与的共治渠道。余姚积极拓宽共治渠道,健全志愿者、热心群众等多元社会力量共同参与网格化服务管理,吸纳网约车司机、快递员、外卖员等新



网格员走访巡查

就业群体成为“流动网格员”,并每年评选100名“优秀共治员”,激发社会参与热情。

研判处置协同联动,从“事后处置”向“事前预警”转变



余姚市马渚镇基层治理“四平台”

发现问题只是起点,高效处置和精准研判才是关键。余姚市社会治理中心(综治中心)以数字化手段为支撑,着力打通“处置端”与“研判端”,形成“数据驱动、研判预警、部门协同、激励奖补”的治理闭环。

“研判端”实现数据赋能,精准决策。余姚打通综治、公安等10个部门业务系统,打通跨部门数据壁垒,实现人口、房屋

等10类核心数据“一网汇聚”。以“数据驱动、动态监测”为基础,建立“日报送一周研判一月专题”常态化机制每日监测梳理,识别高频问题与风险隐患。每周跟进督办,热点难题确保闭环;每月形势分析,治理动态长效追踪。例如,通过分析发现市区范围内“僵尸车”问题突出,立即推动强化城区“僵尸车”整治工作。

“处置端”实现一键流转,高效响应。余姚建立“分级处置+提级攻坚”双轨机制,在市、镇、村、网格四级闭环处置的基础上,通过“分管领导牵头+跨部门提级交办”机制,推动1800余件疑难事件高效化解。创新“领导批示单+督办反馈单”跟踪机制,实现“派—办—馈—评”全流程闭环,杜绝“部门推诿、处置空转”。今年以来,镇街综合信息指挥室累计组织联合执法127次,推动非法加油、乱搭违建等

重大隐患高效处置。“以前处理一个跨部门问题要跑好几个单位,现在通过系统一键派单,各部门在线协同,效率提高了不止一倍。”某镇街综合信息指挥室工作人员说。

为提质增效,余姚还特别注重激励导向。全面推行《余姚市“141”基层治理体系高价值信息奖励方案(试行)》,明确对上报高价值事件(消除重大问题隐患、化解舆情风险及避免重大损失的事件)的网格员落实资金奖励,大幅提升网格上报事件质量,并形成高价值事件典型案例合集。今年以来,已涌现640余件高价值事件,网格员对潜在风险的警惕性也大幅提高。今年5月上旬,阳明街道民情联络员敏锐发现一出租屋人员进出异常,及时上报线索,网格员实地核实后,属地迅速开展多级联动处置,捣毁这一传销窝点。

多元共治凝聚合力,实现矛盾纠纷“防范在先、化解在小”

余姚市在推进基层治理现代化过程中,始终注重发挥多元共治优势,在夯实市、镇、村三级综治中心“主阵地”的同时,积极构建多方参与、协同发力的治理格局。通过汇聚专业力量与民间智慧,余姚不断推动矛盾纠纷“防范在先、发现在早、处置在小”。

建强平台,让解纷有了“终点站”。余姚坚持系统集成推进综治中心规范化建设,编纂迭代升级建设指引与矛盾纠纷全量归集化解规范,明确矛盾纠纷分类调处流程、分析研判机制,健全入驻部门监督考评机制,着力完善信访、司法行政、劳动

仲裁,以及纪检、公安、法院、检察院等部门之间的信息交互、联动联办机制,不断提升解纷工作合力。今年8月,余姚市社会治理中心(综治中心)依托“一站式”矛盾纠纷调处平台,联动多部门力量,成功化解一起标的额250万元、情绪对抗激烈的重大医疗纠纷,展现出多元共治在化解复杂矛盾中的关键作用。



余姚市社会治理中心(综治中心)接待大厅

汇聚众力,让调解充满“人情味”。余姚积极引入社会的“柔”性资源,拓展社会协同力量参与矛盾纠纷调处的渠道。一方面,引进工会、共青团、妇联等参与调解矛盾纠纷,推广“阿良工作室”“金凤婚调”等专业调解品牌,针对特定领域的矛盾提供专业化服务;培育“红盾”社会服务中心、心理援助协会等社工和志愿者队伍,为当事人提供心理疏导和关怀帮助。另一方面,充分发挥党代表、人大代表、政协委员的监督作用,以及贤达熟悉乡情的特点,通过“代表一起来”“包片联镇带村”等机制,让更多有威信、有经验的社会力量参与到纠纷调解中,既讲法理,也通人情。截至目前,多元社会力量共同参与处置各类矛盾纠

纷、帮扶社区矫正人员等活动1300余次。

今年以来,余姚市社会治理中心(综治中心)接待大厅已累计接待群众3755人次,接听12348法律咨询服务热线1.4万余件,调处各类矛盾纠纷共6.05万余起,化解成功率达97.9%。

下一步,余姚将继续深化“三端联动”机制,以凝聚服务群众、预防化解矛盾、促进社会和谐稳定为重点,推动形成社会化、法治化、精细化、智能化、专业化的“141”基层治理体系。“我们将以‘群众满意’为最终目标,持续织密治理网、激活共治力,为全省基层治理现代化贡献更多‘余治理’经验。”余姚市社会治理中心(综治中心)负责人表示。



余姚市社会治理中心(综治中心)