

只进一扇门 化解千千结

衢江区社会矛盾纠纷调处化解中心见闻



与区政府、行政服务中心一路之隔,有一幢现代化的四层楼房,老百姓遇到麻烦事更愿意往那里跑,它是一个能够化解矛盾、“找个说法”的地方,名叫衢江区社会矛盾纠纷调处化解中心,被当地百姓称为“矛盾终点站”。

该中心面积大、消化功能也不错,自今年8月试运行以来,矛盾纠纷一次化解率达93%,同比提高26个百分点,县域万人成讼率同比下降28.71%。近日,衢州日报改革体验观察团走进衢江区社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称区矛调中心),了解这些数据背后的秘诀。

走进区矛调中心,只见办事大厅宽敞明亮,接待窗口亲民便民,抬头就见一句话:“让老百姓遇到问题能有地方找个说法”,不由得让大家心头一暖。

区矛调中心工作向大家介绍,群众进了门,先是在引导台讲明事由,再在工作人员引导下取号前往窗口办理。整个中心分成全科受理区、访接服务区、调处服务区、法律服务区、心理服务区、智慧治理区六大区域,实现“一个空间全入驻,一个平台全整合,一个机制全调处,一个中心全联动”。

在一楼,体验观察团成员看到,这里不仅设有劳动纠纷、城乡建设等十几个接访服务窗口,还设有南孔书吧、心理咨询室等休闲服务区。“中心有4628平方米,以‘和’文化为工作理念,以‘一类中心’为建设标准,整合了15个常驻部门、11个轮驻部门、29个随驻部门资源,9个中心建制入驻,各部门协同调解产生化学反应,让群众来访实现走进一个厅、事情全办清、怒气全消停。”区委政法委常务副书记李樟花介绍。

“这个中心真管用,只跑一趟,就为我解决了积压10多年的历史遗留问题,让我拿到了期盼已久的房产证。”在现场,记者遇到在外甥女陪同下,拖着病体赶来向中心工作人员表示感谢的市民朱嗣华。

朱嗣华的信访案要从2005年说起,当时她通过拍卖获得衢江区南山路上一块土地使用权。2007年,朱嗣华的房屋建成。但是,由于当时中途房屋管理职能部门因机构改革,涉及职能划转调整,事件跨越时间长,又牵扯到多个部门,使事情变得尤为复杂,当事人多次找相关部门未得到解决。区矛调中心接访后,就当事人的问题集中联合

调处,集结资规、执法、住建等多个相关部门,终于解决了朱嗣华的难题。

“现在,老百姓认准了‘矛调中心’这扇门,实现了‘最多跑一地’。”李樟花告诉观察团成员,围绕市委提出的“主”字型基层治理运行体系,衢江区坚持“区乡一体、条抓块统”,聚焦“三点一竖六件事”,推动资源整合、整体联动、高效协同。如今,衢江不仅建强了区级矛调中心,还在全区22个乡镇(街道、办事处)建立了矛调分中心,285个村(社区)建立了矛调工作站,实现区、乡、村全覆盖。各类矛盾纠纷分别实现村(社区)矛调工作站、乡镇矛调分中心、区矛调中心化解率达到70%、20%、10%。

衢江区还创新前端首接负责制,领导干部下访约访;中端点兵点将约访制,部门跑步进村,实现“点兵点将,一点就办”;后端跟踪督办制,“周二无会日”研判交办,组团解决问题。“高效处置一件事”打造了全链条闭环化解流程,将问题吸附在本地、化解在基层。

来到中心二楼,观察团成员发现“只跑一扇门”背后又一个给力的好“帮手”——该中心吸收交调委、医调委、劳动纠纷调委会六大调解委员会、两个调解室、8090理论宣讲岗等力量进驻,成立“你我调”95名矛调专家组成的矛调专家库和15支矛盾应急调处小组随时待命。“人民调解先行、职能部门处置、司法力量托底,这是矛调中心高解决率与高满意度的缘由。”一旁的工作人员介绍。

在中心三楼的智慧指挥大厅,一面实时实景指挥调度的大屏幕上,视频、数据不断滚动,趋势分析一目了然。8个部门的工作人员正通过该平台对接人系统的图像信息进行大数据分析,对异常情况进行实时监测预警。

区矛调中心副主任胡萍还结合最新发生的警情,通过“云智衢江”全域治理平台,给观察团成员作了可视化的演绎。之后,观察团成员还观看了“雪亮村居”的专题片。

这个智慧“大脑”有多强?胡萍介绍,衢江区把“村情通”“邻礼通”“政企通”和“雪亮村居”等15类系统数据资源,接入“云智衢江”全域治理平台,同时,还推动乡村数字化运用,把“云智衢江”赋权乡镇四平台,赋予村格数据采集、使用权限等功能,推动上下贯通、左右联通、全面融通。今年以来,运用智慧“大脑”处理处置矛盾纠纷891件,处置涉企问题148条,盗窃类警情比去年同期下降65%,好评率达99.4%。

看到先进的“云智衢江”,还有各乡镇14000个“雪亮的眼睛”——摄像头点位,观察团成员不由地为衢江区打通基层治理“最后一公里”而点赞。

“通过部门集合、数据集中、管理集成、服务集效,中心已经成为数据汇聚地、综合智能库、应急指挥室、民意晴雨表、便民服务平台、办事直通车、党群连心桥,基本实现一个窗口全受理、一个中心全归集、一个平台全管理、一条热线全整合、一套机制全统筹、一支队伍全联动、一个体系全贯通的‘七个一’目标。”胡萍介绍说。

衢报传媒集团记者 胡宗仁
本报记者 丰莉莎



部分代表点评建言

毛建荣 政协委员,衢州三善律师事务所主任

衢江区矛调中心给人最深的印象是拥有一流的设施、一流的队伍,一楼的“和”文化以及logo设计,把中心的内涵、元素都融合在整个大环境里面。让大家带着矛盾来,带着“有礼”走出去。还有就是功能布局与软实力融合,吸纳金牌调解能手、专业调解团队,点兵点将制度的设置,集中汇总形成了一个制度,非常有亮点。特别是三楼的“云智衢江”智慧治理平台功能非常强大,设施一流。

李和林 政协委员,浙江君悦实业集团董事长

衢江区矛调中心让我印象深刻。衢州的“最多跑一次”改革,已经走在全国前列,我相信衢州的“最多跑一地”改革也能走在全国的前列。目前衢江区矛调中心把各职能部门都集中在一起,群策群力,确实是能够把矛盾解决了。

杨晶 基层代表,湖南镇党委副书记

感到这里的整体环境特别好,不管是外部的环境,还是内部的整体设计都让人感觉到很舒服温馨,有回家的感觉。出门即是公园,与区政府、行政服务中心只隔一条马路,真正是为方便老百姓办事而选择的位置;办事大厅里人虽然多,但是每个人讲话都轻声

细语,这和整体的设计风格是分不开的,也和工作人员的素质、调解方法分不开。

衢江区矛调中心的功能设置齐全,与“最多跑一地”的理念相吻合。“云智衢江”全域治理平台,在信息集成、分析研判、调度指挥、预测预警等方面都很快捷。

建议:希望设置一个老百姓满意度评价机制,可参照“美团点单”,有争议的调解结果可以让更多老百姓参与评价,听听各方意见。

屠刚良 基层代表,全旺镇官山底村党支部书记

走进门,那句“让老百姓遇到问题能有地方找个说法”的话,让人感到舒畅。解决矛盾是为了“和”,中心找到问题的源头,把中国传统文化中的“和”文化很好地融入其中,真的相当好。

大部分矛盾发生在农村、发生在基层,要及时发现,及时解决,能抢在第一时间把事情解决了,才是最好。

建议:希望结合乡村振兴大讲堂,请区矛调中心的95名调解专家(能手)深入到乡村,给村里的调解员做个培训,增强村级调解员的业务能力,提升乡村基层化解矛盾的水平。

黄富文 群众代表

衢江区矛调中心现代化的设施,得体大方,有衢江特色,展示了衢江形象。它成了百姓矛盾调解的好去处,希望能再接再厉,做得更好,更有格局,真正成为百姓“最多跑一地”的地方。

朱嗣华 群众代表

我是带着感恩的心来的,谢谢衢江区矛调中心为我解决了多年的难事。以前,百姓办事难,自从有了这个场所,百姓办事方便,也能快捷地解决问题,确实不错。

