

零陵推进矛盾纠纷一站式解决

「金字塔」筑基强治理

双网融合解民忧

郭慧 唐树芳

初冬的湘南,阳光和煦。走进永州市零陵区综治中心,宽敞明亮的服务大厅里,几个功能分区井然有序。信访接待、矛盾调解、法律咨询、心理服务……群众来到这里,不用东奔西走,烦心事大多能“一站式”解决。

“以前遇到纠纷不知道找哪个部门,跑断了腿还可能解决不了,现在只要来综治中心,很快就有回应。”正在办理物业纠纷调解手续的李女士感慨道。

潇水汤汤润古郡,治理新风吹潇湘。近年来,零陵区通过打造“金字塔”综治中心,推动网格化管理与综合治理深度融合,已逐渐让“只进一扇门、矛盾不上交”成为现实,在这片潇湘大地走出了一条具有地方特色的基层善治之路。

“塔尖”聚能
一站式平台打通服务“最后一米”

基层治理千头万绪,群众诉求多元复杂。过去,矛盾纠纷调处往往面临“部门壁垒”,群众反映的部分问题像“皮球”一样被踢来踢去,小事拖大、大事拖炸。

如何让群众只进“一扇门”,就能解“万家忧”?零陵区的答案是打造强有力的“塔尖”,最大限度整合资源,构建一站式服务平台。

“我们小区物业费纠纷拖了好几年,业主不满意服务不缴费,物业收不到费服务更差,简直是恶性循环。”某小区业主代表回忆,自己所居住的小区物业管理服务不到位,导致业主普遍对物业费缴纳存在抵触情绪,部分纠纷已进入诉讼程序。

这一系列且僵持多年的某小区物业费纠纷被引导至综治中心后,中心迅速将相关的数起案件统一归类为系列纠纷,并指派经验丰富的政法“五老”调解员组成专班,联合住建、司法、街道工作人员共同介入。通过厘清服务瑕疵与缴费义务,最终促成86起案件全部和解,物业费收缴率达100%,物业公司主动提升服务,业主满意度也大幅提高。

“你们多次走访调查,耐心协调,我们看在眼里,十分感动,也十分感谢!”事后,该小区物业管理有限公司负责人专程来到综治中心政法“五老”调解工作室,将一面写有“人民调解 五老靠谱”的锦旗送到调解员手中。

零陵区综治中心突出“一站式”集成,科学设置功能分区。中心明确公安、法院、检察院、司法、信访等12个部门常驻或轮驻,引入心理服务、政法“五老”、“好邻居”等社会力量,设立信访接待大厅和5个专业调解室。同时,统筹诉讼服务、检察服务、公共法律服务中心进驻,并协调纪检、人大、政协等监督部门设立专岗,形成“多部门共建、多中心合一、多条线并入”的集约化平台。

“群众需要什么,我们就整合什么,常驻、轮驻、进驻部门的选择,除了要基于群众诉求大数据分析,还要保证既接天线,也接地气;既强化调解功能,更突出服务功能;既有工作部门,也有监督部门。”区综治中心负责人介绍,中心还同步推进乡镇(街道)、村(社区)综治中心规范化建设,确保三级中心资源联动、力量聚合。

“塔身”联动
创新机制打造解纷“集散地”

平台建起来,关键在运转。如何避免综治中心成为“空架子”,确保各类矛盾纠纷高效流转、实质化解成了不容忽视的问题。

中心聚焦“塔身”实战化运行,创新建立一系列联动机制,让综治中心成为矛盾纠纷调处的“集散地”和“终点站”。

“交通事故发生后,责任方推诿,保险公司理赔慢,我自己垫付医药费,跑了5个月没结果。”谈起自己的心头事,居民杨某一筹莫展。

去年8月,杨某在路口被毛某驾驶的小货车撞伤,交警部门认定毛某负事故95%责任,杨某负5%责任,而毛某所购保险的保险公司成为第二责任人。事故发生后,毛某在支付3000元医药费后未再跟进,保险公司也迟迟未予理赔,致使杨某多方奔走5个月仍未获得

剩余赔偿款。

杨某的交通事故纠纷进入中心后被标记为“蓝色”等级,中心迅速启动联动。政法“五老”调解员依托中心平台,联动交警大队、保险公司,查清事实、明确法律依据,并采取“背靠背”沟通。最终,责任方毛某在了解杨某家庭困难后主动多承担了部分责任,保险公司也如期理赔,僵持5个月的问题10天内化解。

“这类纠纷涉及交警、保险、医疗等多个环节,单靠一个部门难以推动,群众维权成本高、周期长。”登记此案的中心工作人员表示。

为此,中心实行“1+5+N”工作例会制度,由综治中心牵头,每月组织公安、司法、检察、法院、信访5个关键部门会商,并根据需要灵活吸纳涉事单位、社会组织及群众代表参与,集中研判难点、疏通堵点。同时,创新推行矛盾纠纷“四色”管理制度,根据风险等级实行红、橙、蓝、绿分级管控,全链条跟踪督办。

通过矛盾分类、化解分级、调解分工的“三分”化解制度,网格内能解决的矛盾可以直接现场处理,需专业调解的矛盾则分流至中心相应调解室或部门限时办理,部分重大复杂矛盾则由中心牵头多部门会商解决,形成“排查—受理—分流—调解—督办—反馈”闭环。

今年以来,零陵区共排查化解矛盾纠纷1210件,化解纠纷1156件,化解率达95.5%。



政法“五老”在零陵区综治中心调解室调解一起房产纠纷。

“塔基”深耕
网格织就民生“暖心网”

“既然漏水那就好好约着一起商量解决办法,都说远亲不如近邻,一直僵持着也不是办法,您说是不是?”敲开居民家门,大西门社区网格员唐海泉手里还攥着前一天记录的诉求笔记。

面对辖区内因房屋漏水引发的邻里矛盾,他耐心调解,以情动人,成功化解了两户居民之间的误会,维护了邻里和谐。

身穿红马甲的网格员每天穿梭在大街小巷,收集群众诉求,解决群众需求,这样的场景每天都在零陵城乡上演。

农村劳务欠薪、邻里宅基地纠纷、小区停车矛盾……这些“鸡毛蒜皮”小事若处理不及时,可能发酵升级。而在传统治理模式中,各方资源难以覆盖每个角落,信息不对称、反应迟滞问题突出。

基层治理的活力在基层,根基在群

众。零陵区将全区划分为1135个网格,配备专兼职网格员,城区构建网格长、楼栋长、单元长“三长”联防,农村推行村干部、党员、小组长“十户”联防,实现矛盾隐患第一时间发现、报告。同时,深化“五微”联治,实现网格微治理、微服务、微实事、微共享、微联心。

中心依托网格化管理这张名片,将城乡网格打造成感知风险、服务群众、凝聚人心的“暖心网”,推动治理重心下移、力量下沉、服务下倾,让治理触角延伸到最末端,激活社会治理的“神经末梢”。

这样一来,网格员不仅是信息员,更是服务员、调解员,为群众提供政务代办、政策咨询、养老帮扶等“微服务”,组建微信群开展宣传、组织活动,增强社区黏性。

日前,某商业区顶楼违建棚架被大风掀翻,砸坏邻楼和车辆,责任厘清困难,现场调解陷入僵局。网格员第一时间上报,综治中心迅速交办司法所、街道联合处置。调解员深入网格,召集各方按出资比例协商,最终达成公平赔偿方案,避免矛盾升级。

去年以来,全区网格员累计提供“微服务”12万余件,办成“微实事”8.2万余件,排查隐患3万余个,95%以上的矛盾在网格内得到初步化解,不少群众感慨:“现在有事就找网格员,身边有了‘贴心人’。”

此外,中心创新“警务”联巡,从全区各个部门调剂150名事业编制人员充实综治中心,分派至公安交警部门,组建由民警带队、辅警协助、联防队配合的巡逻队伍,加强街面巡防和源头管控。

从劳动争议到物业纠纷,从事故赔偿到邻里矛盾,零陵区“金字塔”综治中心如同一座坚实的治理堡垒,“塔尖”集成赋能、“塔身”高效联动、“塔基”网格深耕,形成了层层分解、环环相扣的矛盾纠纷化解体系。

在这里,法律与情理交融,机制与温情并存,政法“五老”等社会力量与专业部门协同发力,共同绘就了一幅“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的基层治理新画卷。

“我们将继续深化‘双网融合’,完善‘金字塔’结构,让综合治理的根基更牢、机制更活、服务更暖,为零陵高质量发展营造更加和谐稳定的社会环境。”零陵区网格事务中心主任唐树芳表示。