

# 探索一站式社会治理新模式 提升全领域社会治理新水平

□秦山成

社会治理是个老课题,又是一个新命题。新田县大胆探索创新县域社会治理现代化建设新模式,扎实推进一站式社会矛盾纠纷调处中心建设,坚持全局谋划、全域覆盖、全员参与、全程管理,不断提升了县域社会治理效能,持续提升了县域社会治理现代化水平,助推更高水平平安新田建设。近年来,新田县获得了国家卫生县城、国家文明县城提名,连续两年获得了国家信访工作“三无”县,连续7年被评为湖南省平安县,在2021年的市民调中,新田县有5个乡镇(街道)进入全市前10名。

## 一、从高处着想,用底线思维统筹谋划谋实,完善社会治理格局

加强和创新社会治理,是时代发展的新要求,是人民群众的新期待。新田县扛牢政治责任,用底线思维坚持把推进社会治理现代化放在全县社会发展大局中去谋划,坚持和发展新时代枫桥经验,以矛盾纠纷化解“只进一扇门、最多跑一地”的目标,把一站式社会矛盾纠纷调处中心建成守护人民安宁的桥头堡,为群众提供全覆盖、全领域、全过程的优质服务。一是县乡两级同步推进,确保纵向到底。着力在完善治理格局、健全体制机制、创新方式手段等方面扎实推进一站式社会矛盾纠纷调处中心建设,形成内外联动、上下协同、有序衔接的多元化纠纷解决格局。选取社情相对复杂、调解基础较好的石羊镇开展试点建设。全县1个县级、11个乡镇、两个街道一站式社会矛盾纠纷调处中心建设实现全覆盖,开启高起点高标准运作模式。二是职能部门集中入驻,确保横向到边。县级一站式调处中心内设接待服务大厅(导访厅)、公共法律服务室、诉源治理工作站(复查复核室)、心理咨询室、视频调解室、检务服务室、政法“五老”调解室、妇女儿童维权工作站等15个功能室,整合县信访局、县矛调中心、公安、法院、检察院、司法行政、民政、人社、卫健、住建、自然资源、综治中心等职能部门力量以及政法“五老”调解队伍、律师、平安志愿者、社会保险等社会力量,集信访接待、矛盾调处、仲裁、诉讼、法律援助、困难帮扶、司法救助、心理安抚“八位一体”,真正做到下活一盘棋、织好一张网、惠及全县人。三是后勤保障运转有力,确保高效到位。县委县政府调整腾出整栋3层办公场所给县一站式社会矛盾纠纷调处中心,配齐配全办公设施,统一标识、制度上墙;11个乡镇、两个街道全力支持,对照标准保障到位。把县乡两级一站式社会矛盾纠纷调处中心工作经费80万元纳入每年的财政预算,落实以奖代补制度,激发人民调解员干事创业热情,努力提高财政资金使用效益,确保有序高效运行。

## 二、从实处着手,用精准思维建立体制机制,凝聚社会治理合力

按照市域社会治理现代化试点分类推进的安排,落实中央政法委“全面建、重点创”的工作要求,围绕实现“永州标



秦山成。

杆、省级一流”的目标,用精准思维建立体制机制,统筹推进一站式社会矛盾纠纷调处中心建设,形成“党委领导、政府负责、群团助推、社会协同、公众参与”的社会治理体制,实现共建共享共治良好局面。一是制定了科学的实施方案。通过汇总梳理群众反映强烈的利益诉求,区分易发、多发的矛盾纠纷类型,分析重大疑难复杂矛盾纠纷排查化解存在的难点痛点的基础上,按照“把目标定高一点、把问题想复杂一点、把后果想得严重一点”的原则,县委、县政府出台了《新田县“一站式”社会矛盾纠纷调处中心建设实施方案》《新田县乡镇(街道)一站式矛盾纠纷调处中心规范化工作建设指南》,为县域社会治理现代化建设提供了基本遵循。二是构建了高效的指挥体系。县委在县域社会治理中要发挥统揽全局、协调各方的作用,按照管方向、管政策、管原则、管干部的要求,加强党对社会治理工作的领导。一站式社会矛盾纠纷调处中心则发挥牵头抓总、统筹协调、督办落实等作用,设主任1名,由协管政法工作的副县级领导(副处级职级干部)兼任,常务副主任1名,由县委政法委分管维稳的副书记兼任,着力打造实体化、集成化、智能化的指挥中枢,形成信息研判、力量调配、协调处置、舆论引导等工作强大合力,确保重大风险防控化解在县域。三是组建了专业的调解队伍。在县、乡两级一站式社会矛盾纠纷调处中心设置诉源治理工作站,安排县人民法院法官坐班值班,依托各行业主管部门信访室,建立完善婚调委、医调委、交通事故调解委员会、劳动人事争议调解委员会、山林水土纠纷调解委员会、住建领域调解委员

会、生态环境保护调解委员会等7个专业行政调解组织,探索“访调对接”“诉调对接”“公调对接”+“司法确认”机制,实现“三调联动”大格局。四是凝聚了广泛的社会力量。融合整合政法系统退休老同志和平安建设志愿者力量,助力社会治理创新发展。建立“政法五老”调解员队伍人才库,择优聘用责任心强、公益事业心强的人员担任专职调解员,实行挂片区、轮班制开展调解工作,既加强了基层调解员队伍力量,又能高效解决矛盾纠纷。截至目前,新田县“政法五老”调解员队伍人才库共30人,择优聘用专职调解员21人。积极引导社会力量参与社会治理,促进政府与社会良性互动。鼓励全县各级各部门动员广大干部群众注册登记为平安建设志愿者。目前,全县登记志愿服务团队159个,登记平安建设志愿者45323人,并在13个乡镇(街道)均设立志愿服务站,全面激发基层治理活力。

## 三、从细处着力,用系统思维全面推进推动,提升社会治理效能

用系统思维全面推进推动社会治理。突出一站式职能,提高运用效能,拓宽运用领域,挖掘运用功能,实现矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。一是突出精细化管理,促进社会治理节点无缝衔接。进入一站式社会矛盾纠纷调处中心的信访事项和矛盾纠纷(以下简称受理事项),由接待服务大厅专门坐席或综合坐席受理,同步录入信访系统平台和永州市城乡网格化信息系统矛盾纠纷平台,通过系统平台进行登记受理。受理后,经一站式社会矛盾纠纷

调处中心坐席负责人按照“分级负责、属地管理”和“谁主管、谁负责”的原则,采取“统一受理,集中梳理,依法办理,限期处理”的调处模式,将受理事项分流到所属乡镇(街道)或相关部门,指定牵头单位,同时告知协办单位参加调处。重大纠纷和疑难案件直接流转进驻一站式社会矛盾纠纷调处中心相关职能部门、专业性行业性调解组织或政法“五老”调解组织,相关调解组织调处之后及时在系统中进行反馈,调处结案的及时将调处情况和结果录入系统平台并结案,形成受理、流转、调处、结案、归档闭环管理;调处未及时结案的,县一站式社会矛盾纠纷调处中心启动会商机制,加强力量进行调处,经过两次或两次以上调处仍不成功的,引导当事人向人民法院提起诉讼,通过法律途径解决各类矛盾纠纷,引导人民群众在法治轨道上推进县域社会治理。二是突出制度化管理,促进社会治理运行规范有序。坚持关口前移、源头预防,深入开展矛盾风险动态排查,加强风险评估研判,完善多元化解联动机制。制定了三级书记同步接访制度、工作例会制度、情况报告制度、协作配合制度、律师轮驻制度、集体讨论制度、跟踪回访制度和司法确认制度等八项工作制度,对一站式社会矛盾纠纷调处中心的工作规则、程序和方式进一步明确,把工作原则要求转化为可操作、能落实的工作载体,确保各部门各司其职、各项工作规范有序,做到有章可循、照章办事,增强县域社会治理的整体性和协同性。三是突出目标化管理,促进社会治理效率事半功倍。充分发挥考核指挥棒、风向标、助推器的作用,将一站式社会矛盾纠纷调处中心建设运行工作纳入平安建设年度考核重要内容,赋予一定的分值进行年终考核打分。强化日常工作监督管理,把一站式社会矛盾纠纷调处中心建设运行工作作为常态化督导的业务工作报县委督查室进行备案,实行定期督导检查、年终考核,确保受理的矛盾事项交得出、办得了、能化解、有成效,努力实现“小事不出村,大事不出乡镇,矛盾不上交”目标。2022年1月至3月,全县成功调处矛盾纠纷188起;县公安局110受理有效警情1556起,较去年同期受理有效警情2009起,同比下降22.55%,行政案件受案仅127起,较去年同期行政案件受案211起,下降39.81%;县人民法院民事一审案件立案数450件,较去年同期民事一审案件立案数507件,下降11.2%。

(作者系新田县委书记)