

矛调中心调百件事解千家难暖万人心 城西新区打造基层治理全新样板

据统计,城西新区共有外来务工人员6.8万人,由于他们来自五湖四海生活习惯不同,极易产生各类矛盾,再加上辖区内工业企业基数极大,导致劳资纠纷、工伤纠纷等时有发生。2020年7月,城西新区积极践行新时代“枫桥经验”,打造“龙山经验”城西版,将原本的警务中心升级改造为“公安警务中心、乡镇矛调中心、便民服务中心”三站合一的联勤警务站和社会矛盾纠纷调处化解中心,联合接待、联合办理、联合化解,形成矛盾收集、按需调处、诉讼服务全链条机制开展工作,让群众真正享受“一扇门进入、一条龙服务、一站式办结”的优质服务。



城西新区社会矛盾纠纷调处化解中心



城西新区矛调中心工作人员现场办公



调解员开展调解工作

党建统领 三站合一

“两个月都解决不了的事,没想到你们不到一天就解决了。对工作人员热情、专业、高效的服务,我要大大地点个赞!”前不久,王某特意制作了一面锦旗送到城西新区社会矛盾纠纷调处化解中心,以示感谢。

原来,王某来自云南,在城西新区一家企业务工,今年上半年,他在车间工作过程中不慎受伤,经鉴定为十级伤残。王某夫妇向企业主李某索要赔偿金,但因对赔偿金额分歧过大,双方在两个月里自行协商了10余次,均没有结果。无奈,王某只得向城西新区

矛调中心申请调解。

城西新区矛调中心专职调解员程忠定了解事情原委后,通过矛调中心联合调解平台,及时组织城西新区劳动保障所、安监中队、法律顾问、金牌调解员等参与调解。调解员们悉心向王某夫妇和李某解释了工伤赔偿的法律依据,介绍了相关的历史案例,并不断安抚双方情绪,仅仅用了1个多小时,就促使双方达成了调解协议。

据了解,城西新区是典型的人口倒挂区域,常住人口2万余人,流动人

口7万余人,治安状况比较复杂,日均警情在15起左右,而且跨部门的警情比较多。城西新区联勤警务站为“公安警务中心、乡镇矛调中心、便民服务中心”三站合一,公安、信访、司法、劳动保障、执法、司法、法律援助等多部门实现集中办公。民警和专职调解员24小时全天候值班。联勤警务站还设立了党支部,由城西新区政法委领导担任党支部书记和站长,以党组织的力量统筹各方资源开展工作,构建出权责清晰、功能集成、便民高效的综合性战斗实体。



市民赠送锦旗



矛调中心工作人员组团服务

整体作战 组团服务

城西新区社会矛盾纠纷调处化解中心可谓是各部门的枢纽站。近年来,城西新区建立了“警格+网格”体系,依托平台分流、领导包干、团队攻坚等机制,推进矛盾纠纷联调、社会治安联防、突出问题联治、重点工作联动、服务管理联抓、基层平安联创的“六联工作法”,让纠纷化解在网格,隐患消除在萌芽,能有效化解警情重复报、反复报等难题。

“我丈夫喝醉酒打我……”今年1月的一天,西城派出所接到新永康人程女士报警,称其丈夫赵某酒后实施

家暴。而就在近段时间内,民警已接该户求助警情20余次,虽经数次调解帮扶,仍然难以从根源上消除隐患。社会矛盾纠纷调处化解中心工作人员不厌其烦,联合城西新区管委会工作人员、妇联工作人员和村干部,隔三岔五前往程女士家中走访,经常性电话回访,并主动联系医院咨询治疗方案,劝解赵某戒酒。赵某起初有些回避与排斥,妇联工作人员以一些活生生的家庭暴力真实案例,向赵某宣传反家庭暴力法。同时,“娘家人调解室”的贵州籍老乡调解员也一同上门做思想

工作。近日,在大家的齐心合力劝解下,赵某终于下定决心戒酒,程女士称将会全力配合医生帮助其丈夫摆脱酒瘾,双方努力重塑幸福家庭。

以上是各职能部门协同作战为民解忧的一幕。除了各职能部门外,城西新区社会矛盾纠纷调处化解中心还吸纳了辖区新永康人、基层党员、救援队等400余人的“西红卫士”群防组织,每周组织行政执法、消防、工商等部门整队集结,开展一系列联合整治行动,为确保辖区平安和谐提供了坚强合力。

网格闭环 源头治理

现“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”。

城西新区社会矛盾纠纷调处化解中心还建立了信息共享机制、指令流转机制、联勤会商机制、限期反馈机制、交流研判机制“五大”工作机制,成立了由10名金牌调解员、12名红色调解员、2名专职调解员为主的调解专家库。今年,该社会矛盾纠纷调处化解中心接收矛盾纠纷103起,成功调处103起,实现了调解率100%、群众满意率100%的“双百”目标。

调百件事、解千家难,方能暖万人心。近年来,城西新区物流小镇蓬勃发展。每天早上,快递小哥们载着从全国各地寄来的包裹,派送到收件人的手中;傍晚,快递小哥们带着收件包

裹回到这里,在这里进行分拣,分拣后发往目的地。源源不断的流动人口、庞大的产业体量不可避免地产生了诸多不安定因素。为此,城西新区紧紧结合实际,在物流小镇设立社会矛盾纠纷调处化解中心分站,以专业的能力解决专门的问题。

副市长、城西新区党工委书记陈伟强表示,下一步,城西新区将继续以社会矛盾纠纷调处化解中心建设为抓手,畅通社情民意,以更高的站位、更完善的制度、更实在的举措推进中心规范化建设,打造“枫桥经验工业区提升版”和“龙山经验城西特色版”,更好地把社会矛盾纠纷调处化解中心打造成为群众信访和矛盾化解的“终点站”。



融媒记者 徐灿灿