

一条龙服务 多元化调处 闭环式处置 开发区矛调中心“排雷”先行护平安

经济开发区是我市工业经济主战场、产城融合先行区,托管着21个行政村,汇聚着2000余家企业,生活着17万多新老永康人。“平安是福,和谐是金”,这是老百姓最朴素的愿望,也是开发区孜孜不倦努力追求的目标。对于平安园区的建设,开发区党工委、管委会从来都是作为“一把手工程”在抓。

今年5月,随着社会矛盾纠纷调处化解中心(以下称矛调中心)正式投入运行,开发区平安园区建设“组合拳”再添新“利器”。大到上百万元劳资纠纷,小到家长里短邻里矛盾,群众遇到问题可以在这里一站式“找说法”,开发区此举进一步践行新时代“枫桥经验”,打通服务群众“最后一公里”。

一窗受理一站解决

近日,记者走进位于金山东路的开发区矛调中心看到,在一楼办事大厅的入口处有一个引导台,办事群众只需在此讲明事由,就能在引导员引导下找到相关窗口办理业务。大厅里有劳动保障、民情民访代办、流管服务等多个接待窗口,各个窗口均有工作人员坐岗接待。

“到了矛调中心,我就不用再四处跑了。只要诉求合理合法,这里都能帮忙全力解决。”正在办理业务的陈大爷点赞了矛调中心。

“矛调中心是开发区基层社会治理的工作平台,是调处化解社会矛盾纠纷的主阵地。主要功能就是矛盾纠纷的调解,宗旨是为人民服务,当好百姓信得过的‘老娘舅’。”开发区党工委副书记李维彪说。与传统调解室相比,矛调中心的优势在于群众只需进“一扇门”,就可以享受“一条龙”服务,打破了部门壁垒,实现了资源共享。

李维彪介绍,为打造功能强大的矛调中心,开发区党工委、管委会高度重视,坚持党建引领,全面落实有固定实体场所、有一窗受理窗口、有部门站所入驻、有多种调解组织参与、有会商研判机制的“五个有”标准。

记者了解到,开发区矛调中心自投入运行以来,一直采用部门“常驻+轮驻”“一警情三推送”等工作机制,通过前台分流、窗口受理、后台办理、跟踪处理,开展矛盾纠纷调处、信访接待处置、“四个平台”事件流转、公共法律服务供给等职能工作。对于重大疑难、复杂问题,该矛调中心将充分整合力量资源,发起联动调处,防止问题无人问津、久拖不决,推进群众咨询、纠纷调处、信访接办等“一站式”解决,着力实现全链条闭环管理、本地化快速处理、调解渗透全过程。



矛调中心办事大厅



“1+3+N”矛盾化解体系



调解现场

专班集成多元调处

“幸亏你们不厌其烦帮助调解,才能这么快解决这起矛盾纠纷,免去了我们公司的‘后顾之忧’。”2日上午,在开发区矛调中心,经过“喜哥调解室”团队的积极调解,一桩企业员工工作时不慎被卷材碾压受伤、送医抢救无效死亡的矛盾纠纷顺利化解,该企业相关负责人连连道谢。

“凡事预则立,不预则废。矛盾纠纷化解,是维护平安建设的一个重要方面。想让矛盾纠纷化解在萌芽状态,只有离得‘近’,才能解决得‘快’。”开发区“喜哥调解室”主任李洪喜说。

“喜哥调解室”自成立以来,一直秉持“调千家事、解心中忧”的理念,坚持“以情动人、以理服人、以法育人”行为准则,念好“公、情、恒、

帮”四字诀,着力帮助化解涉及辖区工业企业劳资、工伤、经济等各类纠纷以及疑难复杂的矛盾。

前段时间,开发区发生一起企业员工酒后在辖区一村庄配电房触电身亡事件。其家属提出了100多万元的高价赔偿,一方面要求相关企业按工亡标准赔偿,出钱约酒的企业老板和一起喝酒的同事要承担赔偿责任;另一方面,还以疏于管理的理由提出了向供电部门索赔。

“家属一开始‘来势汹汹’,还扬言如果不按要求赔偿,他们就去上访,搞‘大动作’。”李洪喜说。不过,就是这样一起涉及部门、企业、个人的复杂矛盾纠纷,“喜哥调解室”经过细致深入地调查、分析、研判、调处,仅用不到一周时间,最后以企业

非工伤待遇加人道主义补助的方式成功化解矛盾。

事实上,由于开发区工业企业林立,农村集体经济发达,吸引了17万多人在此工作、生活,呈现的矛盾纠纷日益多元复杂,在原有的邻里矛盾、婚姻家庭矛盾、经济纠纷等常见性矛盾基础上,还出现了更具专业性、行业特殊性的复杂矛盾。

在开发区矛调中心,除了“喜哥调解室”这张闪亮的“金名片”,还有民间金牌调解员李天明、民间公益调解组织“和事嫂”调解员队伍“坐镇”,从而使开发区的矛盾纠纷化解从碎片治理向集成治理、被动治理向主动治理、突击治理向长效治理、单向治理向多元治理转变。

延伸基层闭环处置

“随着平安园区建设的深入推进,开发区对‘1+3+N’矛盾化解体系的建设也在不断升级。”李维彪说。依托于“1+3+N”矛盾化解体系,开发区矛调中心打造了一支专班集成、社会参与、多元调处、精准化解的“调解天团”,构建了立体式大调解工作格局。

“1+3+N”矛盾化解体系的“1”就是指由领导班子成员、政法委员会委员、“两代表一委员”金牌调解员、工作片主任、一村一警制干警、法院联系法官、农村法律顾问、职能办公室成员、驻村第一书记联合组成的

一个大调解中心;“3”就是指由东区、中区和西区的行政村主职干部、驻村第一书记、联片领导、联片民警、调解员组成的3个流动调解站;“N”就是指各村企、各行业组建的调解委员会,以及调解员、民情民访代办员、网格员、联系民警等。

记者了解到,矛盾化解体系建设虽然在升级,但核心要义没变,那就是织密矛盾纠纷调解网格,形成纵向互动、横向结合合力,激活民间力量,按照就地、就近原则,致力用身边人调解身边事,将矛调中心的触角延伸到村企基层一线,形成上

下协同、闭环处置的运行模式,实现矛盾不上交,纠纷不出村企。

“实现高水平的社会治理,离不开软硬件配套设施的助力。”李维彪表示,接下去,开发区还将进一步建立健全矛调中心的各项工作机制,完善各项相关配套,不断探索矛盾纠纷化解的新机制、新路径、新解法,构建人民调解、行政调解、司法调解有机衔接的调解体系,打造联合调处、多元化解的矛盾解决工作模式,部门各司其职、齐抓共管,推动形成共建共治共享的良好局面,夯实平安园区建设的和谐稳定基础。