

以非警务事项协同处置为契机构建社会治理新格局 古山镇着力打造民情精工坊



古山镇社会治理中心

组建新军 以规范强标准

日前,市公安局110接警中心接到一起报警称,古山镇某建筑工地1名工人因拿不到工资找负责人讨要说法。由于双方并无过激行为,此事项属于非警务事项。于是,110接警中心第一时间将警情流转至市社会治理中心。第一时接到报警后,古山镇政务即时处置队伍当即联系了当事人并赶往现场,经了解,当事人做刷墙工程,因当事人与负责人吵架后未完成工程,提出离职要结算工资,遂产生纠纷。经调解,负责人当场支付当事人14000元整的工程款,当事人当场离职,双方无异议,此事到此为止。该事

项在2小时内处置完毕,快速有效地化解矛盾纠纷,避免了矛盾升级。

而这支政务即时处置队伍,就是古山镇率全市之先于2022年10月23日开展的非警务事项协同处置试点工作所交出的答卷。整支队伍由“大综合一体化执法队伍+镇工作人员+人民调解员”组成,由他们分时分段进行非警务事项处置。

值得一提的是,为确保非警务事项处置工作的专业性和高效性,古山镇以加强非警务事项协同处置工作为要点,编制了涵盖工作流程、处置规范、人员职责等在内的18项社会治理

工 作 手

册,还推动

派出所综合信息指挥室和乡镇四平台高效联动对接,同时为队员配备了应急联动车辆,确保每名队员身上执法记录仪、对讲机、手电、肩灯、服装等装备一应俱全。

每当治理中心接到流转的非警务事项时,政务即时处置队伍便会依据“执法+调解”事件处置模式,由执法人员带队与人民调解员一起赶往现场开展即时处置,以此实现大综合一体化执法队伍与治理中心的紧密衔接。

机制焕新 以标准促提高

非警务事项协同处置工作是践行以人民为中心发展思想、部门协同构建为民服务长效机制的创新实践,如何保证“一脚踩灭火星”,真正实现案结事了、气顺人和?民情精工坊便是古山镇给出的答案。

古山镇是工业大镇,也是名副其实的人口流动大镇,该镇外来人口近7万。然而,大量外来人口的涌入,在促进古山经济发展的同时,也带来了无形中的风险隐患。经研判,在非警务事项处置工作中,涉及外来人口的非警务事项占全镇的70%以上,主要涉及生活矛盾、情感纠纷等,而这类事项正是许多警情的起点,也是基础社区治安的“晴雨表”。针对这类事项隐患大、隐蔽性强的特点,为确保警源实

治,防止“灰犀牛”和“黑天鹅”事件的发生,古山镇创新提炼民情精工坊概念,通过实行“三级会商、两室联动”制度、“隔天+定期”回访制度、“网格+警格+智慧消防站”三位一体统筹流转,让非警务事项处置工作“天天推进、周周闭环、月月改进”,将每个“火星”都踩灭在源头。

5月6日,古山镇社会治理中心接市流转指令,工人罗某因工资未结清问题与企业负责人李某发生纠纷,经政务即时处置队伍到场处置后,李某承诺于5月31日之前分2次支付7000元工资,双方无异议,该事项处置完毕。

当古山镇政务处置信息员在6月1日再次回访报警人罗某时,罗某却称李某只支付了3000元工资,剩余4000

元工资并未按约定时间支付。了解该情况后,古山镇政务即时处置队伍当即联系李某,并得到李某会在三天内支付剩余工资的承诺。6月3日,古山镇政务即时处置队伍电话回访报警人罗某时得到反馈,工资已全部结清,此事顺利了结。

此番场景并不是个例,古山政务即时处置队伍在常态化走访的同时,还对基本事项进行隔天回访,对重难点问题进行定期回访,对每一起事项的处置情况、满意度、十分钟到场率、重复报警情况进行复盘。截至目前,已通过回访处理事件近4000起,群众满意度高达97.34%。据悉,自打造民情精工坊以来,古山镇有效警情明显下降,取得了阶段性成果。

协作联动 以融合增实效

非警务事项协同处置工作是群众求助事项上的“最多跑一次”改革,群众只要向一个渠道提出诉求,就可以通过部门之间、平台之间的协调沟通,依职能分工安排相应的部门单位开展处置。为了更好地承托社会治理职能,古山镇社会治理中心设立于新建成的行政服务中心大楼。该社会治理中心前期投入了300多万元对设备进行了全面升级,高标准配备了可视大屏、智慧监控等智能化治理设施。目前,该社会治理中心已完成执法、信访、司法、综治、应急等14个部门的物理整合与实体入驻,实现治理队伍“同

楼办公、同窗受理、同室会商”的同时空共事格局。

而位于行政服务中心大楼6楼的综合信息指挥室则是全镇基层社会治理的大脑,通过协调“手脚”联动形式,依托数字化指挥平台进行事件指挥调度,加强平台运行及交办事项办理情况的监督、检查,做到第一时间接收、第一时间流动、第一时间反馈,实现“受理、执行、督办、考核”闭环治理机制,为全市110、12345和社会治理中心的高效互联互通工作作出示范。

此外,古山镇还建立了多元化解机制,充分发挥网格员基层治理“红色

细胞”的作用,以镇司法所、劳动保障所为基础,整合网格、两代表一委员、乡贤乡音等资源力量,打造了一支专职调解队伍,形成多主体参与、多领域汇集的矛盾纠纷调解工作体系,强化源头纠纷化解,实现第一时间介入、第一时间化解,切实把好“警源治理”事前关口。

治国安邦,经世济民,重在平安稳定。下一步,古山镇将继续深化建设民情精工坊,坚持群众需求导向、办理效果导向,不断完善制度、改进作风、提高质量,全力打造社会治理现代化的“古山样板”。

城乡规模不断扩大,社会矛盾日益多发……随着经济社会高速发展,非警务事项大量涌现。然而,这些并非传统意义上刑事或治安类的警情占据了警力资源的一大部分,给社会基层治理埋下了风险隐患。

近年来,古山镇立足发展现状,以数字化改革为引领,聚焦非警务类事项前端防范、事中处置流转、事后治理全周期闭环管理,全面推进并深化非警务事项协同处置机制试点工作,积极探索形成一套行之有效的社会治理新模式,为全市非警务类事项处置工作提供可复制、可持续、可推广的“古山经验”。



入企调处



入户宣传