

新时代

“枫桥经验”在吴忠

红寺堡区打造移民区基层治理“大脑中枢” 走进一扇门“事心双调”终归零

本报记者 何巧云 马涛 文/图

群众带着问题推门来到综治中心，在工作人员的分类指引下，前往对应窗口“求医问诊”……这样的场景不在医院，而是红寺堡区综治中心的日常。

红寺堡区把综治中心建设放在推进市域社会治理现代化试点的首位，突出“实体、实用、实效、实战”，经过多年实践，初步形成了“一个中心”凝聚各方合力、“一站式”化解矛盾纠纷、“一张网”管理人地事物、“一扇门”内做好基层治理的工作机制，推动基层矛盾纠纷一站式受理、一体化调处、一揽子解决，让群众只进一扇门、了却百家忧，切实把矛盾化解在基层、解决在萌芽状态。



红寺堡区综治中心“吹哨”召集相关行业部门，研究化解某建筑工地拖欠工程款问题。

聚合资源打造“治理中枢”

11月15日一大早，红寺堡区综治中心便接到信访局的报告，请求综治中心协调处理该区煤炭交易市场纠纷问题。

“部分煤炭商户声称，既然他们已经按要求将煤炭销售摊位搬离高污染禁燃区，那么就应该一视同仁，原建材市场某某的煤炭销售点也应尽快搬离。”信访局工作人员表示，因为涉及人员较多、上访频繁，群众情绪激动，存在不稳定因素。

“自2022年10月下旬起，红寺堡区规定在划定禁燃区内不得销售、燃用高污染燃料，但至今仍有3家销售点在原处销售煤炭，这对已经搬离的煤炭商户是不公平的。”煤炭经营户代表马某表示。

了解到诉求和矛盾焦点，红寺堡区综治中心分析研判后，立即报告分管领导红寺堡区委政法委书记和坐班处级领导，第一时间启动“中心吹哨、部门报到”化解机制，召集红寺堡镇、自然资源局、综合执法局、消防救援大队等10余个部门召开分析研判会，分析病结、对症下药。

一场部门之间联动、现场调处督办、融媒体记者问政的“纠纷化解战”随即展开。

各相关单位负责人来到纠纷焦点提到的3家煤炭销售点，以及红寺堡区清洁煤炭配送中心等地开展调查、线索核实，上访人与被信访人、被信访人与部门、部门与部门之间当面对质、厘清职责。



红寺堡区人民调解员文永刚调解一起矛盾纠纷。

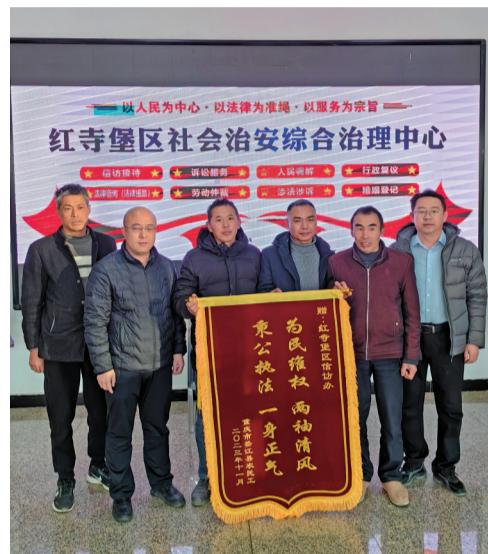
“建议由住建交通、自然资源、市场监管三个部门分别牵头帮助3家煤炭销售点在10日内将库存煤炭销售完毕；在这10日内，住建交通、市场监管、消防等部门要组织人员每日调度，确保过程可控、进展顺利，10日后全部停止销售并搬迁至清洁煤炭配送中心；红寺堡镇负责建立健全煤炭配送中心管理机制，成立市场煤炭行业协会等，确保长效长治……”调解现场，区委政法委书记综合各方因素，提出调解方案，得到涉事多方的赞同和配合，一场潜在危机就此化解。

“枫桥经验”始终是红寺堡区在基层社会治理中学习和对标的一面旗帜。基层工作千变万化，要想及时有效化解，只能在社会治理工作机制上求创新。走进红寺堡区综治中心，一块由10余个小屏幕组成的大屏幕引人注目。作为该区社会治理的“大脑中枢”，各重点区域的实时情况在大屏幕上一目了然，出现突发事件，指挥部可立即进行整体调度。

今年以来，红寺堡区综治中心坚持治在基层、干在一线，突出实用导向，创新探索“走进中心一扇门，引导在N个进驻窗口受理，指令到N个行业部门督办调处，最后中心‘吹哨’变上访为下访，‘一揽子’化解实现‘事心双调’”的“1+N+N+1=0”运行模式，切实做到矛盾纠纷在基层实质性化解。



矛盾纠纷调解现场。



红寺堡区综治中心收到群众送来锦旗表示感谢。

当好“减压阀”架起“连心桥”

在红寺堡区大河乡，提起人民调解员文永刚的小挎包，很多人非常熟悉，“看到文永刚带着小挎包过来，就知道今天的纠纷能够见分晓。”“辖区群众有矛盾时，第一时间就想到小文这个贴心人。”

文永刚个子不高，精干的短发，总是笑盈盈的。作为大河乡司法所的一名专职人民调解员，他随身携带的小挎包里，永远装着一本翻得发卷的民法典、一沓事先打印好的空白人民调解书、当季的法律宣传资料、一套调委会印章和印泥。

一次下午下班，文永刚在司法所门口看见2名妇女手足无措的样子，便上前询问。原来，来自大河乡龙源、龙兴、龙泉三个村的67名农民工因欠薪问题与包工头产生纠纷，多次协商未果且拖欠时间较长。

“大家实在没办法了，请司法所工作人员帮帮我们。”农民工代表马某情绪激动。

请进屋、倒杯水，文永刚一边听她介绍情况，一边把陆续聚到司法所的67位农民工信息及工资数额一一登记，一边联系包工头协商处理。为了尽快解决纠纷，文永刚连夜向双方当事人耐心细致讲解与合同相关的法律法规、违约责任以及上级文件政策等内容，最终双方达成调解协议。“你把我们的事当自己的事办，真心感谢你。”当凌晨1点最后一位农民工拿到工资露出笑容时，文永刚的内心也乐开了花。

和文永刚一样，红寺堡区一线调解员常年学习与人民调解工作密切相关的法律法规知识，被当地群众称为行走的“活法典”。他们在把握政策、法律边界的同时，灵活运用以案释法、现身说法等调解方式，通过摆事实、明道理、释法律，力争为每位当事人一个公正公平的说法和交代。

经过多年探索，红寺堡区打造出获得“全国模范调解员”称号的文永刚、马海东调解团队金牌调解室、大河乡“小挎包”、柳泉乡“出门一把抓、进门就分家、门内织网线、门外听看法”“四门工作法”等具有新时代“枫桥经验”的地域特色调解品牌。在各个乡镇、部门的通力配合下，红寺堡区综治中心先后化解婚姻家庭、征地拆迁、劳动纠纷等疑难杂症164件，挽回损失360余万元，防止规模性群体上访3起。今年截至11月22日，共登记1540件，化解1532件，化解率99.48%，切切实实成为区委、区政府的“减压阀”，人民群众的“连心桥”。