

和平县：

推进“1+6+N”社会治理体系建设 打造“一站式”解纷服务中心

核心提示

和平县认真贯彻落实党的二十大关于完善社会治理体系的新部署新要求，坚持践行和发展新时代“枫桥经验”，立足预防、立足调解、立足法治、立足基层，“点线面”多维发力，深入推进“1+6+N”社会

治理体系建设，按照“一窗式受理、一站式接待、一条龙服务、一揽子解决”的思路，扎实推进矛盾纠纷化解服务中心建设，积极探索建立贴近群众、服务千民的“一站式化解”矛盾纠纷调处体系，最大程度凝聚齐抓共管工作合力。

夯实“中枢纽” 规范化建设矛盾纠纷化解服务中心

和平县把矛盾纠纷化解服务中心规范化建设作为打造纵横贯通“治理中枢”的关键环节，并制定若干措施，多管齐下加强矛盾纠纷化解服务中心建设。通过优化和调整组织架构，着力提升处置效率、效能，实现矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”，从而有力促进纠纷化解工作高效开展。

该中心通过扩建改造、优化布局，建成集矛盾纠纷调解、心理服务、法律援助等功能为一体的近600平方米“一站式”解纷功能区域，建立各类调解室、来访接待大厅、社会心理服务室、法律援助室、部门进驻工作室、网格工作室等9个功能室，集人民调解、诉前调解、行业调解、法律援助、心理服务、指挥调度等功能于一体的矛盾纠纷化解“综合体”“主阵地”。

按照“前店+后厂”工作模式，接待大厅为“前店”，接待来访、咨询群众，按照常驻、轮驻、邀驻等方式，推动县委政法委、县人民法院、县人民检察院、县公安局、县司法局、县信访局及县心理协会、县法学会等单位、协会派出10余名骨干力量常驻现场办公，县民政局、县

人社局、县住建局等20余个单位通过轮驻、邀驻等方式，实行集中办公、集约管理、集成服务，重点打造劳资纠纷、邻里纠纷、婚恋家庭纠纷、征地拆迁、商事调解、公证仲裁、涉法涉诉、交通事故理赔等领域，调解、信访、诉讼、仲裁、法律援助、心理服务等10余项服务。

服务中心建设注重营造温馨舒适的环境，服务中心工作人员统一着制服办公，同时加强接待礼仪培训，安排充足工作人员第一时间做好诉求登记、分流接待；在接待大厅配备饮水机、书籍报刊、充电器、医药包，设置宣传展柜、LED屏滚动播放幻灯片、视频，借助轻松便民氛围舒缓群众焦虑心情，防止怨气滋生蔓延。通过设置社会心理服务工作室，对情绪激动的来访群众，及时通过开展心理沙盘、解压游戏等方式，为群众开设心理咨询健康服务，从人文关怀和心理疏导入手，帮助当事人理顺心气，打开心结，引导当事人依法理性维权，多措并举帮助来访群众消解负面情绪，走出心理困境，促进矛盾纠纷的实质性化解和社会关系的根本性修复，确保做到案结事了。

连点成线 从“分散单一”向“多边联动”转变

和平县以矛盾纠纷化解服务中心为中枢纽，联合多部门政法力量和“粤平安”等社会治理云平台，发挥诉源治理、矛盾化解、法律服务等专业优势和主导作用，绘细“经线”，连通“纬线”，联合构建起社会共治“经纬线”，把矛盾纠纷化解在萌芽状态，做到发现在早、防范在先、化解在小。

依托“粤平安”“雪亮工程”基础平台，建立健全民情反馈、风险研判、应急响应、舆情应对机制，推进跨部门、跨层级、跨领域信息互联互通。一方面，根据基层社会治理多元共治的需求，强化“系统集成”，将现有“雪亮工程”“和家园”等视频监控前端规模优势，依托其跨部门跨层级扁平化视频指挥系统，构建起上下贯通、横向联通的指挥调度体系，推动社会治理信息数据可上可下，推动镇、村社会治理数字化，实现矛盾纠纷信息“一个口子进、一个口子出”、全流程闭环。另一方面，针对县域内基层治理数字化的需求，聚焦“6+6+N”平安建设重点，围绕基层社会治理“管得住、服务好、提效能”总体目标，充分利用“雪亮工程”前端视频规模优势进行科技赋能，二次算法开发，对预警信号形成任务事

件流转处置，实现对各类不稳定因素和风险隐患前置预防和快速处置。同时，服务中心引入线上调解模式，依托“粤公正”线上调解平台，实现远程连线快速调解，让数据多跑路，让群众少跑腿，极大节约调解资源。

同时，结合工作实际，深化疫情防控四级网格管理经验成果，和平县在综治三级综合网格的基础上科学划分四级网格，整合农村水管员、护林员、党员、村民小组长等人员力量设立四级网格员，并充分发挥四级网格员来自村民内部优势，将矛盾纠纷排查化解到户到人。制定县直单位矛盾纠纷和问题隐患排查事项目录，将常见矛盾纠纷和问题隐患细化分类成19类128项，推进矛盾纠纷和问题隐患清单化排查、流转、交办、反馈，打造社会治理信息数据可上可下，解决社会治理信息流转反馈的多样化、非标准问题。同时，充分发挥服务中心指挥调度作用，指挥调度全县17个二级综合网格、1026个三级网格、8535个四级网格以及265个调解委员会，形成了以“广覆盖、全要素、高智能、标准化、大联动”为特点的“横向到边、纵向到底”的基层社会治理新格局，实现解纷工作“一中心统筹”。



日前，和平县长塘镇秀河畲族村党员干部深入农户家中了解情况。

织线成面 融合N种力量参与共治

和平县以政法力量为主线，积极引导各种社会力量参与基层社会治理工作，形成多元共治新局面。

和平县突出加强对重点行业领域关注，对在工作接待的矛盾纠纷化解，定期进行研判，及时发现处理各类风险隐患和苗头性问题，及时向行业主管部门和涉事属地发出提示函，发挥防患于未然及纠偏作用，防止矛盾纠纷激化、风险隐患落地，切实维护社会和谐稳定。服务中心和法院、检察院、公安、教育、卫生、人社、信访、妇联等部门建立常态化联动机制，全面统筹整合诉源、警源、访

源、仲源以及信访、12345热线、妇联12388热线、共青团12355热线、市长信箱等渠道收集的各类矛盾纠纷，及时主动介入，引导当事人通过服务中心调解，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，通过服务中心“全科门诊”及时解难，努力让群众“最多跑一地”甚至“零次跑”，从源头上预防和减少矛盾纠纷。

服务中心坚持消未起之患、治未病之疾，在源头上预防减少矛盾纠纷的发生。以全县17个新时代文明实践所、245个新时代文明实践站，为德治枢纽平台，持续深挖善用客家传统文

化，积极传承和弘扬中央苏区革命文化，制定和完善村规民约、居民公约，修订和规范红白理事会、道德评议会等评议机制，推动形成文明乡风、良好家风、淳朴民风，构建友善和睦的邻里关系。同时，加强《和平县“以评促管、以比促治”基层社会治理试点工作方案》推广，鼓励镇、村通过将参与惠民政策宣传、社情民意收集、矛盾纠纷排查化解、人居环境整治、孝老敬亲等文明善行量化为积分，并通过积分评比、兑换等方式，强化荣誉、物质双激励，实现了以小积分“撬动”大文明，成为推动基层社会治理和矛盾纠纷化解的有力抓手。

擦亮特色品牌 赋能基层治理



日前，在和平县公白镇塘角村党群服务中心，党员志愿者为党员、群众提供高效便捷、优质贴心的服务。

理平等有效做法。

热水镇充分发挥老支书、老村干部这一调解资源，先行先试，推进“老支书”调解工作室建设，做到矛盾纠纷早发现、早调解，人民调解在就地化解矛盾纠纷中的作用得到充分发挥。

大坝镇水背村充分发挥妇女优势，建立“半边天”调解工作站。

目前，和平县正深入推进党建引领基层治理，让“和事佬”、老支书、老村干部、“半边天”等多元力量凝聚起来，让基层治理效能更多更好地惠及人民群众。

文：本报记者 叶春雨 特约记者 江逸伦 图：本报记者 冯晓铭



和平县东水镇增坑村在党员干部带动下，结合当地实际情况，发展茶叶产业，增加村民收入。