

聚力巧思解民忧 宁围探路打造一站式智治服务站

■ 尹德馨

优化基层社会治理格局是推进社会治理现代化的关键。如何真正实现“小事不出门,大事不出村”?宁围街道宁新村探索建立“社会调解,政府引导、和谐有序、多功能于一体”的服务新机制,在宁新理想中心试点设立一站式智治服务站,探路基层治理全新模式。



“你好,我想问一下这里可以办暂住证明吗?”
“可以的,坐在这里填一下资料就好……”

在宁新村一站式智治服务站中,一大早就有居民来咨询办理业务。自8月份正式成立以来,这个集警务联动、平安宣防、纠纷调解、物业服务等功能为一体的一站式智治服务站,帮助周边的居民解决了很多身边小事带来的烦恼。



宁新村一站式智治服务站

多项功能一体化



业务办理功能区

宁新村一站式智治服务站位于宁新理想商务中心一层。设置业务办理、数字驾驶舱、宣教室、网格员工作室等功能区。以新时代枫桥经验为指引,宁新村整合管区民警、辅警、网格、物业、保安、志愿者等力量,充分发挥智安小区、平安村社在线应用平台等成果在小区的集成应用效果,打造警务联动、隐患整治、平安宣防、人口管理、纠纷调解、物业服务等功能一

体的一站式智治服务站。

在服务站的业务办理区,每天都有一名社区工作人员、一名民警和一名物业人员共同办公,线上通过组建业主微信群的方式,第一时间指派工作人员解答处理,线下通过设立窗口受理小区居民各种诉求与纠纷。居民可以直接前往服务站,反映各类诉求,针对居民的不同问题,工作人员可以统筹各方力量,第一时间安排相关人员办理

业务、调解矛盾、处理问题。居民日常所需的各类证明办理、夫妻或邻里间的矛盾纠纷、物业设施损坏维修等等问题都可以在这里得到解决。

在数字驾驶舱内,将宁新理想商务中心的应用端与街道综合信息指挥室联网,可实时观测各类数据,如遇突发情况,服务站可以联动综合信息指挥室及时作出判断,并第一时间协调相关力量处置。

党建统领一张网

以党建为统领,一站式智治服务站不止在物理空间上形成一体化服务,更在日常管理与服务上形成了统筹高效“一张网”。

联动专业人员组建基层人民调解委员会。由社区工作人员中的党员骨干担任调解委员会的主任及副主任,与其他4名专职调解员共同组建一支专业力量,在调解员的主持下,依照法律、政策及社会主义道德规范,对纠纷当事人进行说服规劝、疏导化怨,有效化解矛盾,化解社会矛

盾,防止矛盾激化,努力实现“小事不出门,大事不出村”。

联合职能部门开展“三合一”整治。联合街道综合执法队、消安办、城建办等相关部门,整治违规违建的“三合一”场所,认真做好登记台账,边查边改,对检查发现的重大隐患,督促落实整改责任、整改方案和防范措施,并且加强队伍建设,完善监管体系,建立检查制度和不定期抽查制度。

联接微网格力量提升治安水

平。发掘辖区内优秀党员、热心居民等力量,由他们担任微网格长及楼道长,形成微网格队伍。每周组织召开工作会,了解各微网格情况,并部署重点工作。为进一步提升小区平安建设,微网格长及楼道长组建治安巡逻队,开展一档一户排查工作,并在宁新村主要干道、沿街商铺、宁新村安置房项目工地等重点区域和聚集场所进行治安巡逻,排查辖区涉黄涉赌、打架斗殴等违法犯罪行为。



数字驾驶舱

矛盾化解一站式

居住在宁新理想中心小区的居民中,70%是流动人口,随着居住人口越来越多,随之而来的是各种纠纷矛盾,家庭矛盾、邻里纠纷、外来务工人员打闹斗殴等事件频频发生。而且由于人员众多,违章停车、交通拥挤等情况也逐渐增多。

而最让这里的居民困扰的,是很多合理投诉无法得到及时有效的反馈。陈师傅不久前就遇到

了这样的问题,家里的管道坏了,多次向物业反映无果,自己找人维修又发现修不了。听说一站式智治服务站可以帮助居民解决这类问题,他就到服务站反映了问题。服务站第一时间安排了调解员和微网格长共同调查情况,了解到物业无法提供维修服务的原因是修理需要专业的设备及人员,涉及开发商及施工单位,他们一直协调不好。了解到

情况后,一站式智治服务站的工作人员同陈师傅、物业、开发商及施工单位等几方当事人进行反复沟通协调,最终达成各方都满意的解决方案,顺利帮助陈师傅修好了管道。

“解决得很及时,而且效果我也很满意,很感谢!”陈师傅对于服务站的高效率和高水平服务非常地满意。

环境安全、秩序安宁、生活和谐。自一站式智治服务站成立以来,共受理调解矛盾纠纷41件,经调解委员会调解达成调解协议的共计34件。辖区内治安类与纠纷类警情发生率下降30.37%。未来,一站式智治服务站将进一步完善规范各项工作,联合各方力量,与居民共建更加安定、繁荣、祥和的生活环境。



微网格长工作会议



日常宣传