

五指成拳 共同发力

北京市房山区西路街道探索建立“五位一体”矛盾调处新机制,实现社会治理从“单一管理”向“多元治理”转变

“

北京市房山区西路街道始终践行以人民为中心的发展思想,结合开展党史学习教育和“我为群众办实事”实践活动,不断巩固拓展“不忘初心、牢记使命”主题教育成果,从群众诉求和诉讼源头入手,创建了“五位一体”矛盾调处机制,通过调配相应的行业力量、专业力量进行细致沟通、协商、解决,实现了由“单一管理”到“多元治理”转变。



西路街道“五位一体”诉源治理模式总结提升推广座谈会现场

矛盾化解是国家长治久安的基础性工作。努力将矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态,让人民群众的获得感成色更足、幸福感更强、安全感更高,是推动基层治理现代化的重要内容。习近平总书记强调:“各地区、各部门要高度重视,强化责任担当,综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法,把群众合理合法的利益诉求解决好。”

北京市房山区西路街道始终践行以人民为中心的发展思想,结合开展党史学习教育和“我为群众办实事”实践活动,不断巩固拓展“不忘初心、牢记使命”主题教育成果,从群众诉求和诉讼源头入手,创建了“五位一体”矛盾调处机制,通过调配相应的行业力量、专业力量进行细致沟通、协商、解决,实现了社会治理由“单一管理”到“多元治理”转变。特别是在2021年全国“两会”期间,该地区实现“零信访”和一季度“零越级访”。目前,此项探索得到北京市委组织部和北京市住建委等市级部门的充分认可,作为北京市街道工委书记培训班典型案例进行宣传,先后被人民网、新华网等国家级媒体和北京日报、北京支部生活等市级媒体报道。

试点先行 深化探索

聚焦问题选试点。西路街道现有15个社区,老旧小区占比70%,老旧小区治理已经成为重要课题。其中,北路园片区始建于1999年,由北路园、北路春两个社区和北路春、北路芳、北路华、北路冠、北路馨5个居住小区组成,人口2.7万人,是典型的老旧小区。其公共设施老化、道路破

损、车辆乱停等物业问题频出,邻里纠纷、家庭纠纷、业主与开发商纠纷等多种矛盾叠加。2020年,北路园片区“12345”工单量为1072单,是“接诉即办”重点地区。其中,涉物业类纠纷工单占比高达66.8%。为此,西路街道以老旧小区治理为着力点和突破口,在北路园片区建立矛盾调处试点,大胆探索、先行先试,努力让群众操心事、烦心事、揪心事变成放心事、舒心事、开心事。

抢抓机遇明路径。《北京市物业管理条例》出台后,西路街道抢抓推动“关键小事”落实落地落细的重大机遇,在北路园片区建立“五位一体”矛盾调解工作站。“五位一体”,即基层党组织、政法部门、政策相关方、调解员、社会组织,各自发挥职能优势,相互配合、联动协作,形成“一体”合力。“五位一体”矛盾调处机制,即街道工委、片区联合党委、基层党组织等各级党组织充分发挥领导作用,统筹建立政府主导、五方力量参与的“一元主导多元化解”体系;开发商、物业公司、企事业单位等政策相关方履职尽责,积极参与矛盾化解,提供服务保障;调解员积极开展调解工作,维护好当事人权益,协调当事人履行好责任义务;公检法等政法部门发挥行业优势,对矛盾纠纷进行精细化分流和专业调处;心理咨询中心等社会组织发挥专业优势协助开展矛盾化解。

围绕诉求解难题。“五位一体”矛盾调处机制建立10个月以来,主动调解并化解了片区的占道停车、顶层住户频繁漏水、桶站设置不合理等突出矛盾纠纷150件。与去年同期比,北路园片区“12345”物业类纠纷工单

量明显下降,“三率”同比提升10%。比如,围绕北路芳小区28号楼外墙皮脱落,片区联合党委统筹协调区住建委、开发商、物业公司等五方力量,彻底解决并满足了居民诉求。同时妥善完成了其他4栋楼修缮问题。

总结规律 完善机制

北路园片区聚焦“五位一体”矛盾调解机制,进行了多角度、深层次的试点探索。同时,西路街道不断推动体系建设、流程处理、制度改革,健全化解基层矛盾的工作体制机制,通过人民调解、行业调解、行政调解、司法调解和诉前调解的充分结合,实现了“主动治理、未诉先办”。

建立三级体系。基层党组织、片区联合党委、街道工委分层牵头,建立了社区(村)、片区、街道三级自下而上的矛盾调处体系,高效率、高质量将矛盾化解在基层。矛盾调处体系建立以来,社区(村)级调解站解决排查出的矛盾隐患和“12345”派单问题488件次,片区级调解站统筹专家团队资源解决共性问题22件次,街道级调解站解决历史遗留问题6件次。

完善工作流程。实践中,西路街道总结提炼了“前期介入”“中期调和”“一站解纷”“教育引导”的工作流程。前期介入,即由基层民调员对社区(村)级调委会排查的矛盾、“12345”工单诉求和群众申请,进行初步筛查,梳理问题类型,形成具体台账。中期调和,即根据矛盾纠纷、隐患问题的具体情况,基层党组织牵头确定案例类型并进行现场调解。一站解纷,即如果调解成功,则签订调解协议,进行司法确认;如果调解

存在困难,先行固定事实、留存证据,以便提高案件进入诉讼程序后的审理质效。教育引导,即对难点案件和重点信访人,在调解或判决后,公安局、司法局、检察院和街道相关职能部门全面介入,教育引导当事人通过正规方式维护权益。

健全制度保障。西路街道建立健全了“统筹制度、席位制度、预筛制度、预约制度、宣传制度、例会制度、排査调处制度、统计分析制度、奖励制度、督查制度”等10项工作制度,强化了党建引领、总体统筹、事件分类、办理流程、宣传培训、监督检查、总结提升等方面的制度保障。

复制推广 全域应用

西路街道从深化党建引领、深度整合资源、细化分类施策、量化纠纷问题、可视化案例分析、项目化复制推广等六个方面进行总结提升,在全街道推广“五位一体”调解机制。据统计,与去年同期比,辖区“12345”“三率”排名提升了28.8%,诉讼案件同比下降了14.3%。

全力化解物业类纠纷。针对辖区内老旧小区物业费收缴难、车位紧张、单元门禁破损等问题,全力化解物业纠纷。比如,围绕圣景苑小区供水管线改造,西路街道界定了自来水

公司、新老物业公司三方的责任与义务,订制了详细的解决方案,明确了解决问题的时间表、路线图。通过反复沟通、多方协调,困扰群众多年的用水问题和自来水公司水费收缴问题得到彻底解决。目前,辖区已累计梳理、调处物业类矛盾纠纷306件。其中,业主与物业公司之间的矛盾纠纷213件、小区乱停车38件、停车收费不合理15件。

有效化解历史遗留问题。围绕“北三村”腾退,组建了由“北三村”党组织、社会组织、街道职能部门、专业公司及村民代表组成的“五位一体”调解站,对已判决案件,全力推动案件落实和执行前矛盾调处,避免事后缠访;对正在诉讼中未判决的案件,开展判决前沟通,避免矛盾升级;对有诉求或上访苗头的腾退企业,开展摸排和有针对性矛盾化解,避免形成群体上访。目前,一标段的1833套安置房项目已于2021年4月正式启动开工建设。

全面化解其他问题矛盾。首先,分级分层形成化解合力。在基层方面,强化社区(村)调解委员会、矛盾化解工作组作用,充分调动党员、居民代表、楼门长等力量,有效参与矛盾化解;在社会组织方面,有效发挥物业第三方评估、心理咨询站点、安馨适老服务等专业优势,以多元服务融入矛盾化解;在司法领域方面,通过“星夜调解室”“许顺调解室”等载体和普法宣传等方式,强化司法“精准式”调解作用。据统计,辖区87%的矛盾纠纷和诉求化解在社区(村)调解站,10%的共性矛盾纠纷化解在片区级调解站,3%的重点难点问题在街道级调解站得到妥善调处。其次,丰富拓宽群众诉求渠道。不定期开展居民议事厅、楼门议事会等协商活动,引导业主自治,避免矛盾升级;定期开展矛盾大排查,超前化解纠纷。如今,通过以上手段稳妥化解了西兰岛小区使用公共维修基金、北路冠小区多家业主顶层漏水等一批专业性强的基层矛盾。

(本版文图由北京市房山区委改革办提供)



苏庄片区关于建鑫园二里院停车矛盾调解工作会现场



社区矛盾调解员为居民调解矛盾



星夜调解室指导法官为居民解答法律问题



心理咨询师为居民进行心理疏导