

南通崇川：民生诉求倒逼管理创新



崇川区委、区政府在办公用房十分紧张的情况下,总投资近2000万元,置换出濠河中学近5000平方米校舍作为区级社会管理服务中心的办公用房

“勇于改革,为民唯实。”去年11月,南通成为江苏省唯一的全国社会管理创新试点城市,作为南通主城区的崇川区又成了省社会管理创新试点之一。将创新社会管理的试点责任担在肩头,崇川人把握机遇,先行先试,体制创新全国范例、社团建设风起云涌、“一站”服务便民惠民、“大调解”全国首创……崇川人用活力的实践,创造了新鲜的经验,引领着社会管理的创新方向。

整合28个部门成立社会管理服务中心、健全社会稳定风险评估机制、建立舆情中心全方位监控网络、大调解实行日排查零报告制度、与高校联合组建社情民意调查研究中心……在诸多创新社会管理举措中,崇川把管理与服务并举,究竟给当地的社会管理带来了哪些变化?又让群众得到了怎样的实惠?日前,快报记者走进崇川进行了一番探访。

□快报记者 陈泓江



182米高南通大饭店,在规划建设中为附近居民让步,挪动了20多米。

快报记者 陈泓江 摄



两万多探头织起崇川治安防控网,图为崇川和平桥派出所警务人员在查看辖区监控系统。

快报记者 陈泓江 摄

创新社会管理,整合28个部门成立服务中心

今年6月底,崇川区社会管理服务中心正式启用。

记者看到,该中心有前、后、中三幢楼组成,前楼一楼设有服务大厅,听证对话大厅、新闻发布大厅,楼上三层是大调解工作场所;中楼主要是特殊人群管理、新市民服务、社区戒毒等;后楼主要设有舆情中心、应急指挥中心。

崇川区社会管理服务中心有个醒目logo,该图标由四只手组成,其中两只手紧握在一起,另外两只手并拢托起了紧握的双手。崇川区委常委、宣传部长蔡莉解释说,图标中的四只手,分别代表党委领导、政府负责、公众参与、社会协同的创新社会管理理念;紧握的双手又代表“大调解”,是“大调解”原来的logo,寓意社会管理的创新源起大调解,以大调解为特色;另外两只手分别代表党委和政府,寓意起到呵护和支撑作用。

崇川区政法委副书记、司法局长、社管中心主任任建华说,为有效应对当前全区社会管理中存在的思想上麻痹松懈、指挥上多头领导、工作上合力不强、责任上分散退让等问题,该区创新成立了崇川区社会管理委员会,作为全区社会综合管理领导和协调机构。社会管理委员会增挂“崇川区社会管理服务中心”牌子,作为统领全区社会管理服务的综合性实体平台,全面整合区、街道、社区三级信息及资源,实行信息互通、研判互动、决策互联。

“社会管理服务中心的建立,不是机构的叠加,而是职能的有机整合。”任建华介绍,该区社会管理服务中心由核心层、紧密层、联动层三个层面构成。核心层由政法委、司法局、调处中心等9个部门组成;紧密层由宣传部、检察院、法院、公安分局等8个部门组成;联动层由人保局、民政局、商务局等11个部门组成。该中心整

合了这28个部门全部或部分职能,形成了社会管理综合信息中心、社会矛盾纠纷调处中心、法律援助中心、特定人群管理中心、新市民服务中心、技防监控中心、信访接待中心、应急处突指挥中心、社情民意调查中心、舆情信息研判中心10大具体工作平台。

任建华说,目前,崇川区社会管理服务中心实行统一管理制度、统一信息系统、统一标识形象的三个统一,形成了职能聚合、一站服务、关口前移、有机衔接、多方联动的五大效应,行使通畅诉求表达、调处社会矛盾、及时应急预警、管理公共安全、创新人群服务、加强网络监管的六项职能。

全方位监控网络,舆情中心化解矛盾与监督并举

今年3月28日,崇川在南通率先成立舆情信息中心,各街道、部门网络发言人制度同时建立,首批网络负责人及网络回帖员正式“上任”。目前,该区共有政府新闻发言人60名、党委新闻发言人18名、网络发言人60名、网络回帖员60名。

崇川舆情信息中心谢主任介绍,依托舆情中心,崇川50个政府部门和10个街道都成立了舆情工作站,各单位网络回帖员要在上午8点半准时到舆情信息中心QQ群签到,保持在线状态,及时在当地和国内知名网站、论坛收集整理网络舆情,舆情中心每天向区委、区政府主要领导报送《舆情快报》,重大问题、突发事件做到第一时间报送,以便迅速启动应急预案。“一般舆情信息12小时内拿出处理意见答复,重大舆情需要多部门协调处理的,3天内答复。”

让谢主任记忆犹新的是,数月前的一天傍晚,崇川狼山街道一拆迁户18:03在滨滨论坛发帖要自杀。15分钟后,该帖被监控发现及时逐级上报,去信访局、狼山街道等领导和工作人员在18:30就先后赶到该拆迁户家中,查看情况,稳定拆迁户情绪,避免了一场意外

的发生。6月18日,小学毕业考试当天下起了大雨,上午8点多有家家长发帖称,要是接孩子回家吃午饭会淋湿的,孩子下午考试便成了问题,该帖引起区教育部门和各学校关注,崇川实验小学等多所学校回帖安排学生在校吃午饭,感动了众家长。

舆情信息中心不仅预防、化解矛盾,还起到很好的监督作用。5月19日,有网帖反映,苏F00716公车出现在南通红旗驾校,怀疑是公车私用。当天,崇川区机关事务处网络发言人就跟帖公开调查结果,答复该车驾驶员因单位要求学习A照,经单位同意驾车前往驾校报名,报名完即返回单位。崇川区机关事务处网络发言人还表示,该处将对驾驶员更加严格要求,进一步规范公务用车的使用,并欢迎社会各界监督。

探索社会稳定风险评估,50多个项目无一被否决

建立健全社会稳定风险评估机制,是崇川社会管理创新的一大亮点。“把维稳工作窗口前移,在涉及广大群众利益的重大项目实施前都要启动风险评估,评估该项目的合法性、合理性、可行性、安全性等,排查化解矛盾。”崇川区维稳办副主任陆斌强说。

南通第五人民医院,也是南通市肿瘤医院。今年上半年,该院将靠近居民区的矮旧房子拆除,准备盖幢5层病房,没想到到附近多幢居民的强烈反对,多次推倒围墙,并砸坏变压器。陆斌强说,居民反对到医院建病房,主要是认为肿瘤医院的病房有放射性物质会污染环境,而且将影响紧邻居民楼采光、通风,房子还会贬值等。“了解到此事后,我们社会管理服务中心认为必须作风险评估。”

陆斌强说,经调查,南通第五人民医院新建病房早在数年前就拿到了规划和环评手续。在街道、社区、责任单位对居民挨家挨户走访排查,把群众意愿完全了解上来后,召集专家研讨,然后告

知居民新建病房有合法手续,病房内不安装放射性仪器,不再挂肿瘤医院的牌子,大多数居民表示了理解和支持,但仍有不理解的,便重点做工作。“对做了工作仍不理解的,相关部门和医院就要做好应急预案,谨防矛盾激化出现意外事件。目前,该项目已在实施中。”

截至目前,崇川区已对60多个项目实施了风险评估,这些项目基本涉及拆迁问题。经过评估,无一项目被否决。是不是群众对这些项目都没问题呢?面对记者的疑惑,陆斌强坦言,风险评估有两个程序,经过走访调查,绝大多数老百姓没有意见的,可以实施;如果不少群众对该项目有意见,但该项目不得不实施的,那就要经过专家讨论,将排查出的矛盾予以化解,把风险降到最低。

织起三级治安科技防范网,两万多探头布满城乡

在崇川社会管理服务中心应急指挥中心,记者看到值班室内设有电子显示屏、卫星地图、多部电台等,值班人员告诉记者,在该指挥中心可随时调看辖区内2万多个电子探头,如遇上突发或重大事件,区领导可在该中心直接指挥。

崇川公安分局巡防大队长曹勇告诉记者,该区创新公共安全管理机制,已建立区级技防监控中心,完善三级联动科技防范网,实现全区技防监控一体化。全区共建有二级技防监控平台47个,基本形成“行人在主城区步行每5分钟、城郊接合部每15分钟被拍录1次”的技防监控布建密度。

探头织就了“天网”,不仅起到了震慑的作用,还在侦破案件中起到了有力的支撑。今年三四月份,城区多个新村发生入室盗窃案,经调取案发小区监控比对发现,每次案发时都会有几个男子出现,其中一人是秃顶特征明显。很快,警方根据体貌特征和行动轨迹,将犯罪嫌疑人锁定在某宾馆,破获了系列盗窃案,涉及南通、盐城、宿迁等地,共作案40多起。

和平桥派出所位于崇川主城区,是崇川最大的派出所。教导员陈云飞说,辖区内的南大街是南通市区最繁华的商业街,该所年发案数量占分局五分之一,其中南大街就占所发案量的三分之一。针对南大街扒手多、两抢案件多、商业纠纷多等案情,该所去年在南大街率先建立了警务室,将警力前沿,拎包、盗窃等案情同比下降了20%以上。

在大调解中,听证也是处理矛盾纠纷的最好方式。“听证有两个方面,处罚听证以及重大决策和重大项目的听证。”2006年,南通大饭店要建设52层高楼,遭到了后面小区众多居民的强烈反对,称影响了他们居民楼采光等。“在两年中,我们先后举行了10多次听证会,不断优化规划建设方案,最后饭店与居民妥协,将高楼前移了20多米。”

预防矛盾纠纷,大调解实行日排查零报告制度

2003年,崇川区开始建立大调解机制,截至目前全区已有专职调解员近300人。崇川区司法局副局长、崇川区社会矛盾纠纷调处中心常务副主任孙进洪说,为了创新矛盾纠纷调处机制,该区建立“一综八专”大调解新体系。一综,即综合调解;八专,即拆迁、劳资、医患、婚姻、交通事故、消费、涉外、土地等八大专业调处机制。此外,该区还深化公调、检调、诉调、访调、援调“五大对接”机制建设,最大限度地使社会矛盾和问题不积累。

“传统的大调解,已难以应付新形势下的社会矛盾。”孙进洪说,该区完善社会矛盾纠纷“周排查、月汇总、季分析”制度,社区每周排查一次,街道半月一次,区里一月一次,形成矛盾纠纷排查常态化机制。但在实际操作中发现,这样的排查仍有疏漏,该区社会管理创新后对矛盾纠纷实行了零报告制度,社区、街道每天下午4点向区社会矛盾纠纷调处中心上报,然后由中心研判小组分类研判,进行交办、督查。

今年4月,观音山街道排查出辖区一企业经营状况不好,拖欠50多名员工两个月的工资,存在劳资纠纷隐患。该信息被上报后,崇川区社会

矛盾纠纷调处中心联系劳动、总工会等部门找到企业了解实际困难,进行帮扶,让欠薪得到及时发放,企业也有了一定起色。

在创树江海志愿者品牌,志愿者服务队超千支

创树江海志愿者品牌,志愿者服务队超千支

让崇川人在公益事业中引以为荣的是,该区创树了“崇川江海志愿者”品牌。近年来,崇川不断完善志愿服务,大力推进志愿者团队建设,全区成立党员志愿者、青年志愿者、巾帼志愿者、夕阳红志愿者等各种志愿者服务队1000多支,志愿服务者达40000余人,志愿者定期或不定期开展义务巡逻、居民矛盾调解等活动,并不断拓宽服务范围,将志愿服务向敬老助残、邻里互助、环保宣传、心理保健咨询等领域拓展。

新城桥街道3.77平方公里,是崇川城区的老街道,下辖7个社区,总人口6万多人。“提起新城桥,人们首先想到的是爱心新城桥。”新城桥街道党工委书记耿国军说,为了能让志愿者队伍长久发展,该街道近年来打造了爱心送餐、爱心妈妈、爱心共建、爱心委员、爱心社团、爱心公仆等十大爱心品牌。

2009年4月,新城桥街道率先在全区探索爱心送餐服务,目前有19家送餐单位为25名老人每天提供爱心餐,其中一经营小饭店的夫妻俩



新城桥街道开展牵手空巢老人活动 资料图片

每天轮流送。周朝庆老人被爱心送餐感动,主动反哺社会,从自己的薄弱退休工资中每年拿出1000元资助贫困生。爱心妈妈群体,原来是由12个社区妇联主任发起的,现在队伍却壮大到了60多人,很多女侨眷、女企业家和教师纷纷加入其中。爱心妈妈起初与区里的西藏民族中学结对,中秋节、春节等假日将藏族孩子接回家过节,平时给予温暖照顾,其群体故事被写进了藏族教科书。

针对时下空巢老人增多现象,新城桥还开展了爱心委员活动,自2008年以来,已有21名政协委员与21名空巢老人结对,开展一对一帮扶,每周一次电话,每月看望一次,每季度抽时间陪一次,每年带体检一次。耿国军告诉记者,该区的爱心共建始于1997年,当时与辖区内的南通大学共建志愿服务活动,先后有6700多名大学生加入街道志愿者队伍。“大学生志愿者最初为居民医疗服务,慰问孤寡老人等服务,现在挂职在社区任团委书记或社区主任

助理。”目前,新城桥街道还跨区、跨省与高校开展了爱心共建活动。

外来人口社区化管理,让服务没有空白

在社会管理中,外来人口是不容忽视的巨大群体。为了创新管理模式,崇川目前对外来人口实行分片区分色管理和服务。

“流动的是人口,不变的是服务。”崇川区钟秀街道地处城郊结合部,由于城市化进程的不断加快,该街道总人口5.2万,其中外来人口2.7万,超出了本地户籍人口。针对这一现状,全国人大代表、钟秀街道党工委书记邵敏说,该街道通过开展外来人口服务需求的调查,整合相关资源,在街道和社会开展了一系列的活动,发挥街道服务中心的综合作用,实施外来人员“同宣传、同管理、同服务、同维权”的“四同”服务,主动延伸触角,递进服务层级,在全部社区设立了外来人口管理服务

站,在外来人口集聚小区设立了便民服务点,为外来人员提供“一站式”服务。

邵敏说,为减少外来人口的办事路途,街道外口办每周六、日安排社区干部到点集中办理暂住证,开展法制宣传,让外来人员在家门口享受到零距离的便民服务。“良好的服务得到了新市民的认可,他们积极参加社区各类活动和服务,主动融入社区。如百花蔬菜市场的新市民主动加盟新市民调解员队伍,成功化身身边多起矛盾,吸引央视的关注,在新闻联播进行了报道。”

今年上半年,钟秀街道在新桥村社区试点网络化管理工作,在社区建立7个网格单元,每个单元约15户左右常住居民和70户左右外来人口,社区每个外来人员都有自己的“社区管家”,每个社区干部都有自己的“一块”责任田”。每个社区干部每月必须深入10户以上外来人口家中,收集掌握基本信息,把握好服务,记好家访日记,做到“民有所呼,我有所应”。

在今年的全国“两会”上,中共中央总书记、国家主席、中央军委主席胡锦涛,来到江苏代表团参加审议政府工作报告时,对邵敏如何做好基层社会管理创新工作的发言给予肯定和赞同。胡锦涛说:“邵敏代表对基层工作非常了解,谈的体会和提出的建议都很贴近实际。正如邵敏代表所说,加强基层建设非常重要,党的方针政策再多、再好,还要靠基层去落实;社会管理要创新,就必须加强和完善基层社会管理和服务。各级党委、政府要把工作精力更多地放在基层,把更多的人力、物力、财力投到基层,夯实基础,壮大基层力量,整合基层资源,为基层社会管理创新工作创造良好条件。”