

社会服务管理中心遍布城乡—— 基层治理的浙江样本

本报记者 翁浩浩 通讯员 范建荣 袁晶晶

在嘉兴市秀洲区洪合镇,活跃着一支特殊队伍:今年5月刚公开招聘的40名综合服务管理协管员,他们与镇行政执法中队、劳动监察等专业人员整合,接受严格培训后,组成一支全新的社会综合服务管理大队。队员全部纳入到所在村(社区)的网格,履行信息采集、社会管理、服务民生等多项职责,并协助处

理其他社会事务。
眼下,在我省的乡镇、街道,有一个地方必为当地居民关注——乡镇(街道)社会服务管理中心。截至目前,全省1358个乡镇(街道)建立了社会服务管理中心,构建起集社会管理、维护稳定、平安建设、公共服务为一体的工作平台,形成一张护佑民生、构建和谐社会的平安大网。

起源:痛定思痛探新路

2004年,杭州市余杭区乔司街道建立起全国首家综治工作中心,这背后,有着特殊的背景和现实意义。

乔司街道地处余杭区南大门,是杭州市区向东延伸的重镇,户籍人口4.2万人,流动人口却达到8.8万人。2000年前后,在经济快速发展的同时,当时的乔司镇社会治安形势日趋复杂:刑事案件发案量居高不下,烟花、烟草市场秩序混乱,群体性事件日益多发,以至于在2001年,被省、市综治部门列为重点整治地区。

至今,乔司街道社会管理服务管理中心副主任陆金利对当时的场景记忆犹新。2002年,由于土地围垦资金的分配问题,几乎每天有两三千名村民到当时的镇政府信访,镇政府工作人员疲于应付,有时甚至无法开展日常工作。

“以前,我们只注重发展经济,却忽略了社会治理,改善民生,导致矛盾集中爆发。”一番痛定思痛后,当时的乔司镇党委、政府把更多的目光投向民生领域。

于是,社会治安综合治理工作中心应运而生。综治办、联调室、信访办、司法所、巡防大队、流动人口管理办、警务室7个部门集合办公,集

中受理,分流处理。一合一分,解决了原先各部门之间相互推诿的弊病。

2011年初,乔司街道决定,把以租赁企业工资保证金、消防安全、流动人口管理为主要内容的“3+X”网格化管理模式与党群线工作机制有机融合,实行“两网合一、一网协同”。

2012年,社会治安综合治理工作中心正式更名为乔司街道社会服务管理中心,服务民生的理念更加凸显。同时,通过各部门密切配合,迅速化解矛盾,维护社会和谐稳定。

今年5月29日,嫁入三角村的临安人俞某突然死亡,亲属无法接受事实,认为俞某之前与丈夫王某家人有纠纷,俞某的死亡与王某有一定关联。当日下午,俞某亲属召集80余人到王某家中“兴师问罪”,并进行打砸。得知情况后,乔司街道迅速联系公安、司法、信访、卫生等部门,启动应急预案。30日晚11时许,事件终于被平息。

社会服务管理中心,让乔司街道实现了社会面貌“由乱到治”的转变。如今,街道也从省、市综治部门挂号的治安重点镇,多次被省委、省政府命名为综治工作先进集体和示范乡镇。



余杭区乔司街道社会服务管理中心。



东阳市南马镇启用便民服务中心。



温州市八仙楼社区服务大厅。

探索:心系民生重服务

当下,社会正处于转型期,各种矛盾凸显。由于矛盾成因多样,表现形式也多样,社会影响也不同,如何应对成为各地党委、政府面对的一道难题。有社会学专家表示,这就好比看病,对一症多因、一因多症的病人,依靠单科门诊往往只能是头痛医头、脚痛医脚。这时,需要来一个专家组会诊。而社会服务管理中心,就是这样一个地方。

自从第一家社会治安综合治理工作中心挂牌,这个社会治理的新生种子,带着民生的温度,逐渐在全省落地生根,不断发展。浙江省率先全面建立乡镇、街道综治工作中心,随后被中央综治委在全国推广。

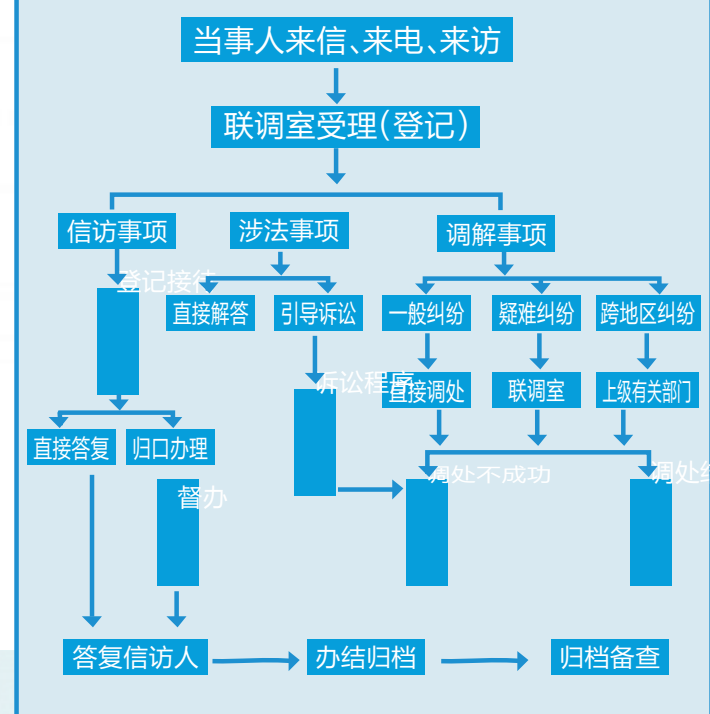
为适应社会治理现代化新形势,2012年,我省统一将社会治安

综合治理工作中心更名为社会服务管理中心。这不是简单的更名换牌,而是整合资源拓展功能,将综治、调解、计生、劳保、民政、城管等所有与百姓有关的职能集中在同一个平台,提供一条龙、一站式服务。

如今,不少地方将基层党员服务中心、便民服务中心、法律服务中心、社会事业服务中心、社会矛盾联调中心,统一纳入乡镇(街道)社会服务管理中心,并设置公共服务大厅、信访接待区、矛盾联调区、集中办公区等功能区,统一标牌标识,完善设备配置。同时,推广运用基层社会管理综合信息系统。数据显示,全省综合信息系统目前实现乡镇(街道)全覆盖,村(社区)覆盖率达84.5%,终端已达4.1万余个。

矛盾纠纷联调室工作流程

(余杭区乔司街道社会服务管理中心)



完善:扎根基层有活力

一项制度,只有扎根基层,才有生命力。

在我省,社会服务管理中心的内部运行机制、组织协调机制、上下联动机制不断完善,比如嘉兴等地在健全“五联”作机制的基础上,推行“服务管理联抓、舆情信息联通、民生问题联帮”。眼下,各地社会服务管理网络和机制正向村(社区、企业)及网格延伸。宁波市在520个城市社区都建立了服务中心,在农村按照“一村一中心”、“多村一中心”模式建立农村社区服务中心1839个,服务覆盖2025个行政村。

与此同时,资源的整合效应不断显现。许多地方在原乡镇(街道)综治工作中心“8+X”组成模式基础

上,进一步整合党建、民政、社保、残联、劳动、工商、城管、质监、交通、消防、计生、法庭、检察等力量参与集中办公。杭州市、宁波市及舟山市定海区、龙游县等共30个县(市、区)已完成“多中心”的力量整合;嘉兴市以建立“分中心”的形式,完善协作联动机制,形成工作合力。

我省更是把推进乡镇(街道)社会服务管理中心建设纳入全局工作之中,将该项工作确定为“十二五”社会管理重大建设项目,列入平安综治考核。杭州、宁波、嘉兴、湖州、衢州、舟山、台州等地纷纷研究制订具体实施意见,建章立制。如舟山市成立社会服务管理中心建设项目协调小组,按“城区、渔农村、外岛”分类指导抓好建设。



视野网 供图

社会服务管理中心成长史

2004年初

杭州市余杭区乔司镇成立全国首个乡镇综治中心,集综治办、信访办、司法所、巡防队、流动人口管理办公室等7部门于一体。

2012年2月

省综治委出台《关于乡镇(街道)社会治安综合治理工作中心更名为乡镇(街道)社会服务管理中心的通知》,将镇(街

道)社会治安综合治理工作中心统一更名为社会服务管理中心。

2012年3月

全省首个镇(街道)社会服务管理中心——临平·东湖街道社会服务管理中心正式揭牌。

2012年底

全省1354个乡镇(街道)都完成乡镇(街道)社会服务管理中心更名工作。

各地掠影

嘉善:“三心联动”解民忧

“村里有些桥和路不好走”、“姚庄大道上的红绿灯指示有问题”、“菜场门口的毛毛虫吃树叶影响市容”……自从嘉善姚庄镇“84773456”社会管理服务平台开通以来,姚庄镇群众参与社会管理的热情日益高涨。2011年,姚庄镇成立社会管理服务中心,开通“84773456”社会管理服务平台,一般要求在3天内必须由

中心给来电人作答复。为确保调处效果,姚庄镇曾特别强调,在必要时,镇分管领导和相关部门负责人要亲自给来电人作答复。目前,姚庄镇社会管理服务中心、综治中心、调解中心将在镇司法所办公,形成“三心联动”模式。三大中心可以根据各自分管职责,帮助群众及时找到责任主体、部门。

平阳:守护平安一张网

在平阳县昆阳镇城南社区,群众过去需要跑多家单位才能办成的事情,如今只要联系网格内的联络员,即可在家门口享受多家单位“上门服务”的待遇。2012年,城南社区正式开通“一张网”管理服务工作模式,该县综治办、县社保局、县安监局、县司法局、县委组织部、县计生局、县流口

局、县禁毒办8家单位信息系统整合融为“一张网”。建立统一的信息采集、录入、梳理、分流、督办工作机制,实现资源共享。小到井盖被偷、电表安装,大到环境整治、安全生产,群众均可拨打联络员电话,反映情况并要求解决。这是该县“一张网”社会管理服务模式为群众带来的好处。

宁波:一站服务贴心

2012年,宁波市百丈街道社会服务管理中心正式成立,成为江东区首家挂牌成立的街道层面社会服务管理中心。中心将党员服务中心、综治工作中心、社区服务中心统一纳入到社会服务管理中心,实现“三中心合一”,打造成集社会管理、维护稳定、平安建设、公共服务等功能于一体的实体化运作的工作平

台。中心主要划分公共服务区、信访接待区、矛盾联调区、集中办公区等功能区,设置党员服务、劳动、民政、残联、计生、人民调解、信访接待、城管、经济服务等20余个服务项目,通过加强社会服务管理中心资源、信息和功能整合,充分发挥社会服务管理中心在加强社会建设、创新社会管理中的重要作用。