

百家融媒体“枫桥经验”60周年调研行—— 创建“枫桥式”园区 龙岗华南城有高招



龙岗融媒记者 董宝宏 聂朦 区倩琳 赵薇
诸暨融媒记者 宣浩军 应柳漪 胡正涛 蔡建夫

深圳华南城商圈位于深圳市龙岗区平湖街道中部,以华南城为主体,周边分布着宝能智创谷、广弘产业园、恒路E时代、海源城、亚钢一号等产业园区和商业综合体,是商事主体高度密集、商事活动高度活跃的片区。其中,仅华南城园区就占地106万平方米,有各类企业200余家、商户约13000户,建筑面积30万平方米的全国首个第四代万达广场坐落其中,多家全国十强跨境电商企业聚集于此。

近年来,随着华南城商圈的发展壮大,片区治理难度增加,各类矛盾纠纷凸显,加强园区治理成为重要课题。在此背景下,平湖街道贯彻“共建共治共享”理念,着力打造华南城“和谐合作发展”多赢商圈,在化解矛盾纠纷、回应基层诉求、服务商事主体、聚拢多元力量、增进民生福祉等方面形成了一套行之有效的机制和模式,使其成为龙岗区践行和发展“枫桥经验”的一道生动缩影。

窗口前移 将工作触角延伸至企业

推动社会治理力量在基层整合,使问题解决在基层,是“枫桥经验”的应有之义。2016年10月,平湖街道在华南城成立综治中心,将信访维稳端口前移,使社会治安综合治理的工作触角延伸至园区企业。该中心设在华南城园区党群服务中心大楼内,集应急联动、指挥协调、信访接待、矛盾调解、心理服务等功能于一身,筑起了矛盾纠纷化解的坚强防线。据了解,自综治中心成立以来,累计化解矛盾纠纷4000余宗,提供法律咨询近3000次,园区企业与群众法制意识不断提升,形成“有问题找综治中心”的共识。

综治中心调解员郭妮分享的一则故事,生动体现了信访维稳端口前移在矛盾纠纷化解中所起到的作用。2017年,几位清洁工阿姨情绪激动地来到中心,称其工资已被公司拖欠了几个月,希望中心能够出面讨回。为了尽快将这宗劳资纠纷化解于萌芽状态,郭妮一边安抚阿姨们的情绪,一边立即联系其公司,弄清事情原委,并积极为双方搭建沟通平台。最终,在综治中心的介入下,三天后阿姨们便拿到了工资,一场劳资纠纷就此平息。

与信访维稳端口前移相呼应的,还有行政服务窗口的前移。2019年9月,龙岗区行政服务大厅华南城分中心挂牌成立,建立起平湖辖区内首家政企共建的产业园区公共服务平台,重点受理或代办商事登记、资金扶持、人才保障等9类168项企业相关政务服务事项,为园区及周边1万多家企业、2万多名创业人才提供基础政务和个性化定制服务,让企业切实享受到了丰厚的政务服务红利。

中心统筹 建立一套综合处置机制

郭妮在华南城综治中心成立前夕来到平湖工作。伴随着综治中心一路成长的近7年时间里,她曾调解过成百上千起矛盾纠纷,令她感受最深的一点是:这些年来,华南城综治中心逐渐建立起一套协调联动、综合处置的工作机制,在纠纷调解和应急处置中日益显露出强大功能。

“首先是实现纠纷统一受理。”郭妮说,华南城综治中心在调解纠纷时突出事实取证,强调证据收集及固定,工作人员在面對群众来访时,首先要对来访者所诉之事进行梳理,印证其真实性。在此基础上,以综治、信访、司法、劳动、派出所等单位为主力,协调相关主管单位介入,联合化解各类纠纷。对诉求不合理的上访者,尤其是出现过激情绪人员,以法律宣讲为主,安排心理咨询师介入



调解员郭妮正在调解一起纠纷。

■见证者说

龙岗区平湖街道禾花社区 党委书记、工作站站长刘达华



龙岗区平湖街道禾花社区党委书记、工作站站长刘达华。

禾花社区是一个多元的社区,既有像华南城这样的大型商贸综合体,也有面积不小的城中村,还有多个工业园区,基层社会治理难度颇大。

近年来,社区在践行和发展“枫桥经验”方面做了很多有益的探索。比如说,在化解矛盾纠纷方面,我们在华南城园区专门设立了综治中心,全面统筹园区企业的矛盾纠纷化解工作。而在园区之外,我们也配置了社区调解中心,可以全方位地服务不同领域的人群和商家。另外,我们还成立了明星调解工作室,比如华南城园区的调解员郭妮,她在化解矛盾方面的经验非常足,可以说是平湖乃至整个龙岗区的明星调解员,为维护园区和谐稳定发挥了重要作用。

前不久,我去了一趟浙江诸暨枫桥,被当地人民群众那种敢闯敢试的精神所感染。60年来,他们一直坚持践行“枫桥经验”的种种做法,在化解矛盾纠纷方面做得非常好,社会面非常的祥和。让我印象最深的是,他们那里的名调解员特别多,并且在基层发掘和培养了许多“老娘舅”。不少家庭矛盾出动“老娘舅”就可以有效解决。我觉得这种发动人民群众将矛盾纠纷化解于萌芽状态的做法很值得我们借鉴。

接下来,在服务商圈方面,我们将通过一些社区组织和专家人才智库的力量,把服务企业做得更优更精。我相信,只要片区兴旺了,矛盾就会少很多。另外,我们还将和辖区企业联合建立共享足球场、共享美术馆等文体场所,更好地满足居民的文体需求,让大家从文体活动中获得乐趣、减缓压力。群众身心舒畅了,矛盾纠纷自然也就少了。

(本版图片由龙岗融媒记者 李凯 摄)

帮助当事人控制情绪,理顺矛盾关系,缩小矛盾差距;对于缠访闹访人员,由派出所开展教育训诫;对重要节点、矛盾较为尖锐的纠纷,成立工作专班全力化解。

而在处置群体性事件和突发事件方面,华南城综治中心通过统筹协调各相关单位,按照事态性质确定处置力量,采取分组包干,化整体为局部,抓好重点稳控,有效控制事态发展。“我们中心与华南城警务室通力配合,推动警务前移,常态备勤抓好应急处突工作。”郭妮介绍,华南城园区设立了反恐联勤点,安排警力24小时驻守,随时开展设卡、拦截封控,组建由反恐应急分队、专职消防队、园区企业安保等500余人组成的华南城园区反恐应急队伍,分布在9个重点区域,进一步提高了应对突发事件的快速反应和实战能力。

功能整合 让资源在园区有机共融

动员多方力量参与基层社会治理,也是“枫桥经验”的应有之义。近年来,华南城园区成立了华南城园区党委,成为平湖街道唯一实现“党建+综治+行政服务”等党政资源融合、一条龙服务的园区。以园区党群服务中心为载体,华南城工青妇等群团组织不断壮大,在团结教育、维护权益、服务群众等方面发挥了积极作用。

另一方面,华南城园区持续优化联系服务群众机制,建立了街道领导干部驻点直联工作室、人大代表社区联络站华南城联系点,定期开展走访、接待群众、收集民意等活动,不断完善针对性服务,解决园区群众所需。“疫情期间,我们通过不定期走访、主动问需,帮助企业解决了一大批经营难题,也使一些矛盾纠纷隐患化解于无形。”平湖街道相关负责人介绍道。

园区治理,离不开企业的协同参与。“近年来,我们积极引导、搭建平台,成功化解了一批合同、租赁、搬迁等重大纠纷,使深圳华南城集团逐渐认识到园区管理服务的重要性,企业主体责任意识不断增强。”据平湖街道相关负责人介绍,通过抓住企业的关键作用,深圳华南城集团逐渐搭建起对接街道及园区企业商户的三方沟通渠道,并指定集团高层作为处理诉求、纠纷主要责任人,负责纠纷细化及分割转交,组织企业力量化解纠纷。

值得一提的是,在深圳华南城集团的牵头下,华南城园区还成立了商户议事会,每月定期召集园区的各区域的商户代表,搭建交流对话直通车,共同探讨物业管理、行业发展、服务需求等多方面问题,着力解决商户的需求,促进商圈繁荣。