



华南城商户向市人大代表送锦旗。



华南城综治中心工作人员(右一)走访企业。



平湖街道行政服务窗口前移,提升服务水平。

将信访维稳端口前移、建立综合处置机制、搭建多方沟通平台……

解码华南城“枫桥式园区”创建路径

龙岗融媒首席记者 聂滕
实习生 姚皓腾 文/图

今年初,一场突如其来的新冠肺炎疫情给经济社会发展造成了巨大损失。疫情冲击之下,不少企业生产经营受阻,各地劳资纠纷、租赁纠纷等时有发生,信访维稳形势一度严峻。然而,在平湖街道华南城却是另外一番景象:园区纠纷不增反减,劳资关系平稳运行,营商环境整体向好……

华南城保持和谐稳定的“密码”是什么?说起来,这得归功于2016年以来,平湖街道持续将信访维稳端口和服务窗口前移,将社会治理末梢延伸至园区内部,着眼从源头上、萌芽状态化解纠纷,使华南城在管理和服务上实现双提升,在探索建设“枫桥式园区”方面走出了一条特色鲜明、成效显著的平湖路径。



龙岗区行政服务大厅华南城分中心。

窗口前移

将工作触角延伸至企业

深圳华南城是华南城控股集团子公司,于2002年入驻平湖,目前园区内有6家上市公司,入驻企业、商户达13000余家,是平湖街道商业聚集地。近年来,随着华南城的快速发展,园区纠纷日益凸显,加强园区治理势在必行。

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。有数据显示,自综治中心成立以来,累计化解矛盾纠纷2600余宗,年均约占全街道纠纷总量的三分之一,且未发生一起越级上访事件,牢牢把矛盾纠纷稳控在园区。

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,称其工资已经被公司拖欠了好几个月,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,郭妮一边极力安抚阿姨的情绪,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服务和个性化定制服务,让企业切实享受到丰厚的政务红利。

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四年时间里,她曾调解过成百上千起矛盾纠纷,令她感受最深的一点是:这四年来,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显露出日益强大的功能。

“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,工作人员在面对群众来访时,首先要对来访者所诉之事进行梳理,印证其真实性,“对于反映的内容明显不属实或捏造事实的人,我们一般不会接受他们的上访诉求。”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。

在处置群体性事件和突发事件方面,由综治中心统筹协调,各相关单位依法履职,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置工作。”郭妮介绍,一方面派出所和华南城设立反恐联勤点,安排警力24小时驻守,随时开展据点设卡、拦截封控;另一方面,组建由反恐应急分队、专职消防队、园区企业安保等559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

华南城综治中心聚集信访调解、司法、劳动三大力量,入驻了华南城公共法律服务站、华南城劳资和谐创新服务中心、深圳国际仲裁院调解中心华南城工作站等职能机构,为综治中心赋予了强大动能。此外,平湖街道通过选派和购买专业服务两种方式确定服务队伍,选定四级高级主办分管华南城综治中心,选定职业化工会副主席负责中心日常管理,并通过购买服务引进具有资质的律师1名及律师助理(调解员)2名,形成“2+3”专业服务队伍,负责中心日常业务及纠纷调处。

与此同时,平湖街道一方面以园区党群服务中心为载体,不断发展壮大华南城工青妇等群团组织,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,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,使深圳华南城商管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,深圳华南城商管集团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。今年,深圳华南城筹建了深圳华南城众商联,为商户提供沟通交流、共享经验的平台,及时倾听、回应商户诉求,推动商户积极参与园区建设,互通有无,共解难题,共谋发展。