

世界瓷都 何以长安

德化,这座被誉为“世界白瓷看中国 中国白瓷看德化”并享有“世界陶瓷之都”美称的地方,其历史与文化底蕴深厚,陶瓷产业繁荣。在新时代的背景下,德化不仅保持了陶瓷文化的传承与创新,更在社会治理领域取得了显著成效:获评福建省“2017-2020年度平安建设示范县”,连续五轮获评福建省第一批“平安县”和第二批“全省法治政府建设示范县”,连续20年获评“泉州市平安建设优秀县”;“一网统管”平台入选首届全国100个优秀数字化监管案例和全国政法智能化建设智慧治理创新案例……

德化的社会治理创新,是对新时代社会需求的积极回应。通过构建社会治理新格局、推进综治中心规范化建设,德化实现了政府部门之间的高效协同,让“问题有人解、纠纷及时除”成为35万瓷都百姓的幸福密钥。

□融媒体记者 廖培煌 林劲峰 通讯员 郭玉琳 文/图 (除署名外)

一窗通办 综治中心打造矛盾化解“终点站”

“德化县将综治中心规范化建设作为‘一号平安工程’,县主要领导‘双组长’高位推进,把中心建成一个强大的矛盾纠纷化解‘中枢站’。这样一来,群众请求解决矛盾纠纷等各项诉求就可以实现‘只进一扇门,最多跑一地’。”德化县委常委、政法委书记苏锡培说。

为了让老百姓遇到问题能有地方“找个说法”,实现人民群众矛盾纠纷化解“只进一扇门”“最多跑一地”,德化县乡(镇)两级综治中心规范化建设先后进入提质增效阶段,政法机关、平安建设涉矛盾纠纷排查调解职能单位,成为综治中心常驻或轮驻单位。

在德化县综治中心,三大功能区清晰有序——引导受理、多元化解、指挥调度高效运转,政法委、政法各部门、信访、人社等23个部门以“集中常驻+动态轮驻+因需随驻+在线云驻”模式,多部门联合作战,形成一个窗口服务群众、一个平台受理反馈、一个流程调解到底、一个机制考核管理”的工作局面,达成“一站式受理、全链条响应”的解纷闭环。这一创新机制,让百姓只需进一扇门,就能解决万家事,极大地提升了矛盾纠纷化解的效率和质量。

“‘中心吹哨,部门报到’已成为综治中心新的工作模式。”据介绍,德化县综治中心不仅发动相关职能部门派员入驻集中办公、集成服务,还能快速联动参与矛盾纠纷化解。

作为山区县,德化县下辖18个乡镇、223个行政村(社区),如何让偏远乡村群众也能享受到“诉求在‘家门口’提,纠纷‘一站式’解决”的便利?在乡镇,18个乡镇综治中心化身“平安前哨”,为群众提供平安建设、矛盾纠纷化解等事项“一站式”服务;在村(社区),德化县依托党群服务中心,做好群众诉求接收与化解,县乡两级综治中心实现了资源共享、信息互通,形成矛盾纠纷“分级诊疗”局面。

目前,德化县乡两级19个综治中心构建起“分级诊疗”网络,依托金牌调解员、法律专家、心理咨询师“三师联动”,通过“13515”快速响应机制,实现了矛盾纠纷化解率提升至98.6%。

推开“一扇门”,一个窗口进入、一个平台流转、一个流程办理。德化县19个综治中心的“一扇门”都敞开着,为群众解“万家事”,打造矛盾纠纷化解的“终点站”——

2024年6月,曾某因住院医保无法报销前来县综治中心寻求调解。原来,当年5月,曾某受赖某雇佣从事装修杂活,工作过程中,瓷砖砸到曾某头部,致其受伤住院。在报销时存在承担责任比例的问题。中心受理后,向相关部门核实并联系赖某,组织调解,经过调解员的析法释理,双方自愿达成了曾某承担该事故90%责任,赖某承担该事故10%责任的协议并进行司法确认。

议并进行司法确认。

2024年7月,县综治中心成功调解一起跨国离婚纠纷。外国籍的石某与德化的蒋某2012年登记结婚,双方因生活文化差异,争吵不断。2015年,石某带着孩子回外国生活。石某将蒋某起诉至法院,请求判决离婚,并要求蒋某承担婚生子的抚养费。县综治中心调解员组织双方前来调解,在4小时的努力下高效调处完结。

而在偏远的国宝乡,一场跨越十年的邻里道路纠纷,经县乡村三级调解力量连续10小时攻坚,终以“道路修复+房屋限高”方案彻底化解。

国宝乡国宝村村民叶某夫与邻居叶某云因旧房改造争执十余年,后叶某夫将叶某云一家出行道路挖断损毁,双方矛盾彻底爆发。经多次调解无果,乡村两级综治中心工作人员邀请县综治中心金牌调解员陈文晖前往现场共同调解。在三级调解力量历经10小时的耐心协调下,双方握手言和,这段跨越十余年的恩怨终于画上句号。

这样的案例,在德化比比皆是。在瓷都大地上,“有矛盾有纠纷就找综治中心”,成为越来越多群众的第一选择。它们共同印证着“中心吹哨、部门报到”机制的生命力,也彰显了“枫桥经验”在瓷都的生动实践。



德化县综治中心内,相关职能部门派员入驻集中办公、集成服务,快速联动参与矛盾纠纷化解。



德化开展福蕾计划活动,孩子们动手制作火药穿画。



德化县多部门联合组织开展模拟法庭活动,大学生志愿者们为参加活动的经部校青少年展示了生动的法律实践课。



德化县综治中心里的调解之家,成功调解了许多纠纷。(德化县委政法委供图)



德化县召开综治中心规范化建设专题调度会(德化县委政法委供图)



护苗行动

作为一个常住人口城镇化率高达79.5%的县城,德化县未成年人总数达到84569人,其中户籍人口76591人,流动未成年人7978人,随着经济社会的高速发展,他们的成长环境亟须社会的关爱与帮助。

面对全县未成年人的成长需求,德化将未成年人保护作为平安建设的“重中之重”,通过一系列创新举措,探索升级未成年人保护新体系、新路径,织密未成年人成长的“防护网”。

“未成年人保护绝不能是某个部门单打独斗,需要各相关部门同向发力。”德化县检察院分管日常工作的副检察长伍德裕,道出了未成年人保护机制的核心逻辑。

德化坚持党建引领,将预防和治理未成年人犯罪作为主动创稳的一项重要工作,列入全县为民办实事项目,健全完善未成年人保护体系,推动综治中心、工会、教育等单位加快推进心理幸福体验馆二期暨职工子女强心立志馆建设,为未成年人搭建集评估、预防、干预、培训、疏导、调节、指导于一体的综合性心理服务平台。

去年,德化依托县综治中心成立了未成年人保护教育联动中心,这也成为近年来德化县未成年人保护工作的一大亮点。该中心通过党委政府统筹、数字技术赋能、社会力量协同,织就一张覆盖预防、监测、干预、矫治的全周期保护网络,以科技的温度与制度的锐度,为全县8.4万未成年人构筑起一道立体化防护网。

近日,记者走进德化县综治中心内的未成年人保护教育联动中心,体验数字赋能下的中心“AI驾驶舱”运作。

“驾驶舱”分为AI赋能中心、考核评价中心、矛盾统筹中心等多个功能。各个问题在不同的大屏幕上一目了然地得到体现,如帮扶信息、帮扶任务、高频分析、高发区域。2200多名未成年人情况分门别类地在数据库中,随时等待调阅查看。

政府各部门工作人员、圆梦社工、网格员等正在集体商讨今年下半年残疾儿童、困境儿童、留守儿童、弱势未成年人、疑似辍学返校未成年人、专门教育转出未成年人等的帮扶帮教方案,商量制定详细的活动细节。

在未成年人保护方面,“一网统管”平台也发挥了重要作用。通过实时监测未成年人的学

织密8万多名未成年人保护网

习、生活、心理等状况,平台能够及时发现潜在的风险和问题,并触发预警机制。

一块占据整面墙的电子大屏正闪烁着密集的数据流。一条来自某社区的红色预警突然弹出——系统通过比对多部门数据,发现14岁少女小真(化名)已连续三天迟到早退,其监护人信息存在异常。

“过去各部门数据像散落的珍珠,现在AI驾驶舱把珍珠串成了项链。”未成年人保护教育联动中心圆梦社工点启屏幕,调出小真的档案:父亲因盗窃服刑,母亲为植物人,女孩独自在城中村租房生活。系统生成处置方案,几分钟后,联动指令同步推送至教育局、民政局、圆梦社工及派出所。

这是驾驶舱今年以来处理的第17例预警。今年以来,驾驶舱预警、处置100余起案例。比如系统发现两名服刑人员子女连续几天未在校就餐的情况,随即启动了“N对一”帮扶机制,为孩子们提供了临时救助、学业资助等全方位的支持。这一举措,不仅保障了未成年人的基本生活需求,也促进了他们的健康成长和全面发展。

通过人工智能分析未成年人心理数据,平台能够形成“评估—预警—干预”全周期服务链,为未成年人提供及时、有效的心理疏导服务。

在探索未成年人保护新路径上,德化步伐坚实——政法委统筹协调,公安、教育、团委、妇联等协同发力,县乡组建工作专班,定期调度解决预防和治理未成年人犯罪工作推进过程中的问题,压实责任链条;政法委、法院、检察院、公安、司法、教育、民政、卫健、团县委、妇联、关工委以及圆梦社工等部门打破壁垒,紧密携手合作,共同开展涉未成年人权益保护和家庭教育指导工作。

“司法救助+多元帮扶”就是新路径中可圈可点的探索。在办理一起民事执行监督案件中,德化县检察院发现申请执行人为残疾儿童,迅速以“司法救助+多元帮扶”模式,推动“以我管促都管”。

申请执行人小岚年仅9岁,先天肢体一级残疾,无生活自理能力,日常生活由母亲林某一人照顾,其父因交通事故死亡后,未能得到有效赔偿,向检察机关申请监督。检察官调阅

卷宗,立即提出检察建议,督促恢复执行程序,法院对被被执行人采取失信惩戒措施,同时上报上级列入异地交叉执行名册等手段,穷尽财产调查措施,督促被执行人全面履行赔偿义务。

在开展法律监督的同时,检察官多次上门走访小岚一家,了解到林某无固定职业,母女二人均为农村低保户。为避免残疾儿童家庭因案致贫,检察院启动司法救助程序,在县委政法委的支持下,为小岚申请发放司法救助金。同时,县残联、关工委、慈善总会、妇联等部门,积极为小岚及母亲林某协调落实社会化帮扶救助,县关工委、慈善总会等部门先后提供社会救济,县法院提供“慈善+执行救助金”,县综治中心将小岚纳入德化“阳光桥”关爱行动帮扶对象,县妇联将被救助人家纳入重点关心对象并提供慰问金,有效帮助母女缓解生活困境,实现从“独角戏”到“大合唱”的多维度保护。

为了满足未成年人的心理健康需求,德化县综治中心联合教育、工会等部门,打造了心理幸福体验馆二期工程,并创新推出了“AI心理老师”服务平台。

对于那些存在不良行为的未成年人,德化组建了一支阵容强大且专业的志愿者队伍。队伍中不仅有肩负维护社会秩序职责的民警,还有充满活力与爱心的团委工作人员,以及具备专业社工知识和技能的圆梦社工。此外,驻村(社区)工作队、村(社区)“两委”以及熟悉基层情况的网格员也纷纷加入其中。他们共同实施精准高效的“N对一”结对帮扶帮教模式,就像为每一个需要帮助的未成年人配备了专属的成长导师团队。

依托未成年人保护教育联动中心,德化县还整合了法官、教师、圆梦社工等专业力量,建立了“家庭教育守护站”。

通过为家长量身定制家庭教育课程,帮助家长提升育儿能力,改善亲子关系。在龙门滩镇,“亲子沟通工作坊”帮助46个家庭重建了亲子关系;在流动人口集中的浔中镇,“周末法治课堂”则惠及了3200余名务工人员子女。这些举措,不仅提升了家庭教育的质量,也有效降低了涉未成年人矛盾纠纷的发生率。

数字赋能 “一网统管”架起智慧治理“连心桥”

“通过‘德便民’功能,看到问题随手拍,上传至综治中心后不到半小时,一场因阳台滴水引发的邻里纠纷就解决了。”鹏都社区网格员讲述的日常工作方法让人眼前一亮。在近年来开展的“物业管理提升专项行动”中,“德便民”在汇集民情社意、消除矛盾于萌芽状态中发挥了重要作用。

在数字化时代,德化县充分利用信息技术手段,构建了“一网统管”平台,实现了社会治理的智能化、精细化。通过整合862.8万条数

据、4700路视频资源,德化县构筑了强大的“城市大脑”,为智慧治理提供了有力支撑。

德化秉持“让数据多跑路,群众少跑腿”的理念,将综治中心“六单工作法”与县社会治理“一网统管”平台深度融合,汇聚全县数据共享共用,利用人工智能、大数据分析等技术,实现矛盾纠纷精准识别化解和社会治安风险精准防控,有力有效赋能基层治理。

推行“一码解纷”,上线“接诉即办”小程序则是上述智慧治理的一大创新,群众只需通过

手机扫码或拨打热线电话,就能将诉求上传至平台,形成“接诉—处置—反馈”全流程闭环机制,实现秒级响应,全方位提升群众的安全感与满意度。

农民工姚某就是通过“一码解纷”模块,在4天内追回了被欠薪资。这一举措,高效解决群众的实际困难。

除了“接诉即办”小程序外,德化县还推出了“AI德网通精灵”和DeepSeek大模型等智能应用。

通过“AI德网通精灵”,百姓可以随时随地获取法律咨询等公共服务信息;而DeepSeek大模型则能够为用户提供更加精准、个性化的普法服务。这些智能应用的出现,让百姓在享受便捷服务的同时,也增强了法治意识和法律素养。

窑火不熄 平安底色绘就幸福画卷

从宋代龙窑的熊熊火焰到综治中心的智慧星火,德化县始终以“一任接着一任干”的韧劲,书写着新时代平安答卷。通过一系列创新举措和实践探索,德化县不仅实现了社会治安的持续稳定好转,也提升了百姓的获得感、幸

福感和安全感。

在综治中心的调解室里,非遗传承人门现着“瓷圣”何朝宗的窑火之道;在心理体验馆里,留守儿童们绽放着灿烂的笑容。这些温馨的画面,正是德化县平安底色的生动写照。在这里,陶瓷文化与社会治理创新交相辉映,共同绘就了一幅幅平安幸福的画卷。

未来,德化县将继续秉持“以人民为中心”的发展理念,不断深化社会治理创新实践,努力构建更加和谐、稳定、繁荣的社会环境,让“中国白”的温暖釉彩照亮更多人的未来。