



太湖浪里有古城,茗香绕翠是长兴。

浙江省湖州市长兴县,这座有着7000年文明史的江南古城,外揽山水之秀,内得人文之胜,自古就是多元文化汇聚之地。辖区民营经济发达,流动人口众多,社情民意复杂,社会治理任务繁重,围绕浙江省委提出的“努力成为新时代全面展示中国特色社会主义制度优越性的重要窗口”要求,长兴加快完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制,积极创新工作方法,切实把矛盾纠纷消灭在萌芽、化解在基层。



来访群众是考官 信访案件是考题 群众满意是答案

“长兴样本”为“重要窗口”护航添彩

本报记者●南丁●李谱新●金丽

中心重装亮相 矛盾化解“最多跑一地”

“随着法院入驻,全部常驻、轮驻和随叫随驻单位全部完成‘搬家’。”长兴县委政法委副书记宣剑忠向记者介绍。经过升级改造,今年6月18日,长兴县社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称矛调中心)全新亮相。得知消息的市民们,纷纷前来新址办理业务。

2019年,长兴县建成矛调中心,伴随着服务需求逐渐增加,中心“运力”出现不足现象。面对提高服务质量、融合多元平台、扩大办公面积的现实需求,打造新中心成为一道“必修课”。

今年年初,中心的升级改造工作正式启动。“我们立足‘一站式受理、一条龙服务、一揽子解决’,致力实现矛盾纠纷化解‘最多跑一地’。”宣剑忠说。

走进矛调中心一楼大厅,首先映入眼帘的就是“来访群众是考官、信访案件是考题、群众满意是答案”这几个大字。这是2005年8月15日,时任浙江省委书记的习近平同志到德清县下访时,对社会基层治理提出的要求。如今,这句话被张贴在长兴县矛调中心的大门口,成为新中心每一位工作人员办事的座右铭。

新中心占地面积2700平方米,是集综治、诉讼服务、来访接待、公共法律服务、矛盾纠纷多元化解、行政争议调解等“多中心”为“一中心”的综合性平台。中心设置25个接待窗口,其中2个综合受理窗口实现了各类矛盾纠纷无差别化“一窗式”受理。中心设领导接访、综治指挥、调解、听证、警调指导、心理服务、审判庭、仲裁庭等多个功能区域,入驻部门分常驻、轮驻和随叫随驻三个层面,入驻工作人员110余名。

“中心以解决重大、疑难复杂的矛盾纠纷为重点。”宣剑忠表示,下一步中心将健全矛盾纠纷分流疏导、会商研判、考核评价等一系列工作机制,将乡村两级作为矛盾纠纷调处化解的主阵地,着力构建全县矛盾纠纷调处化解分层过滤网络,方便群众就近选择,矛盾纠纷就地化解。

倡导有德者有得 家家有本“诚信账”

前不久,趁着好天气,长兴县洪桥镇陈家埭村老杨家的新房开建了。此前,因资金不够,房子无法动工。村里翻阅老杨的“诚信档案”后,开出“绿色通道”,联系银行申请贷款,帮助老杨解决了难题。诚信积分换来真金白银,老杨大受鼓舞:“要继续保持,做示范户!”

有德者有得,失信者受限。去年,长兴县以开展全国新时代文明实践中心建设试点县为契机,在全县推进文明诚信档案建设。一户一档建立文明诚信档案,“示范户”可享受景区免费、购物打折、免费体检等实惠,被扣分的“待提升户”除了“丢面子”,将不作为乡镇(街道)及年度帮扶和慰问对象,同时不列入各级各类评选优先考虑名单。

在陈家埭村,每位村民都有一份“诚信档案”,家庭成员之间互相提醒、互相帮带,有效发挥了家庭“最小细胞”助推社会治理的积极作用。“有了‘诚信档案’,邻里间吵架的少了,赡养孝敬老人的多了。”村民沈银贤说。

据了解,该村文明诚信档案系统平台根据季度评分成绩自动生成三种不同颜色的“文明诚信码”,绿码为“示范户”,蓝码为“达标户”,红码为“待提升户”,每户的季度诚信分数在各自然村显著位置进行张榜公示。

在此基础上,洪桥镇创新成立“鸿信+”系列诚信联盟品牌,推出“鸿信卡”“诚信码”。有了它,诚信示范户可以在镇卫生院享受免费常规体检,在诚信工厂享受优先应聘,在诚信商户享受消费折扣。同时,培育硬件、软件靠前的村,率先开展“诚信村”建设。陈家埭村就依靠便民服务中心、文化礼堂,建设了鸿信馆、诚信大道、和治楼。通过“党员示范、包片联户、公开晾晒、结果运用”4项举措,让文明诚信积分发挥作用,在全村形成了民事民办、民事民管、全民参与的文明诚信建设浓厚氛围。

此外,陈家埭村还创新多种载体,让诚信积分在移风易俗、城镇精细化管理、危旧房清零、垃圾分类、门前三包、规范建房等具体事务中发挥约束力。“当人人都是幸福洪桥建设的一分子,参与感和获得感自然就增强了。”洪桥镇党委副书记沈树明一语道出了乡村治理的“突破口”所在。

这套机制很管用 矛盾纠纷不上交

近日,长兴县太湖图影社会治理办主任孔海云,接到了来自贵州的一个电话。“喂,孔主任,我们拿到工资了,真是太感谢你们了……”来电的是一起劳资纠纷的当事人周某,一周前,他在孔海云的帮助下,拿到了被拖欠的工资。

今年3月,周某和10多名老乡在当地一家工地从事外墙涂料喷涂工作,但3个月过去了,没领到一分钱工资。周某等人就向太湖图影矛调中心求助,最终如愿以偿。

“在大项目的溢出效应下,原本的小渔村成了‘聚宝盆’,与此同时矛盾纠纷的类型不断变化增加,用地、债权、劳务等纠纷日益凸显。”孔海云说。为此,太湖图影矛调中心推出“135矛盾纠纷调处”工作机制。“1”是“一中心”,即汇集社会治理、公安、劳动监察、信访等多方力量的矛调中心。“3”是“三级调处网格”,即依托“管委会-项目片区(陈湾、碧岩、图影)-项目专项组”,形成三级调处网格,将四个平台职能站所、公安、劳动监察、项目专员等力量充实到项目片区和项目专项组。“5”是五步调解法,即通过“预判、约谈、调解、执行、回访”五步来实现矛盾纠纷就地化解。”孔海云介绍。

就在上个月,太湖图影通过“135矛盾纠纷调处”工作机制,成功化解了一起工地木工班组劳资纠纷。据了解,该工地承包商拖欠其木工班组劳务工资17.6万元,双方多次协商未果。太湖图影矛调中心了解诉求后,立即启动“135矛盾纠纷调处”机制,联合项目专项组的力量,开展多轮调解和约谈,帮助8名务工人员顺利拿到工资。截至目前,太湖图影矛调中心共计调处各类纠纷361起,其中劳资纠纷259起,涉及金额6202万元。

随着太湖图影自身不断发展,矛盾纠纷压力也越来越大,但太湖图影对此却很有信心。“我们不惧‘棘手事’,不怕‘矛盾点’,将继续用发展的眼光不断改进工作机制和方法,有效控稳、化解纠纷,切实做到矛盾纠纷不上交、不积压、不耽搁、不延误,为打造山图水影的美丽图影打好坚实基础。”太湖图影党工委委员、人武部长叶先君说。

解纷有一套 “三无村”亮出别样精彩

长兴县龙山街道渚山村山林面积有6800亩,遍地的杨梅山是当地人的“金山银山”,但由此带来的山林界线纠纷也较多。

“今年调处山林(杨梅山)界线纠纷有4起。”渚山村党总支书记王佳介绍,他们把这类纠纷搬进村民议事厅,由“老娘舅”与村干部共同出面到杨梅山勘察,与当事人拉家常、讲道理,当场量好尺寸划好界线,推动矛盾双方签署调解协议。

近年来,渚山村致力于打造无信访、无诉讼、无案件的“三无”村。据悉,在这项工作中,渚山村以村民议事调解为主线,明确由村党支部书记牵头,民兵连长具体负责,通过“乡贤(老娘舅)+村干部+网格员”的社会治理模式,把来便民服务中心或向村干部反映矛盾纠纷的村民请到村民议事厅。同时,渚山村建立健全了现场纠纷调解机制,并创新推出“建、联、访、议、帮、评”基层社会治理六步工作法。王佳介绍,“建”就是班子建好、组织建强,“联”则是干部联片、党员联户,此外,通过群众访遍、村民议事、事情帮办和每季、年终评价,创新矛盾纠纷化解机制。

“前两年为了提高渚山杨梅口感品质,打造品牌特色,我们开展杨梅树整形工作,但回收承包给农户的300亩山林成了村里的一个大难题。老百姓不愿意把地‘还’给村里,一部分人想去县里反映。”王佳说,为此,村里开了19次会议反复商量,并挨家挨户上门做村民思想工作,同时通过队长会议、队长上山,测量每棵杨梅树的高度,对所有新种植的树及死掉的树给予相应补偿及回收,最终成功回收300亩山林。

渚山村着力化解发生在群众身边的各类矛盾纠纷,真正做到小事不出村、大事不出街道,切实提升全村群众的满意度和获得感。今年以来,累计调处邻里关系、土地纠纷等共计13件,调解成功率、满意率均达到100%。