



新时代“枫桥经验”在秦东大地遍地开花

渭南着力构建多元解纷平台

□ 本报记者 孙立昊 马金顺
□ 本报通讯员 任晓彤

近年来,陕西省渭南市积极践行新时代“枫桥经验”,全面统筹政法、信访等力量,按照“一站式”搭建平台、“一条链”压实责任、“一揽子”化解纠纷模式,打造解决矛盾纠纷“终点站”,一大批矛盾纠纷化解在基层,人民群众获得感、幸福感、安全感明显提升。

整合资源搭平台

渭南规范推进市、县、镇、村四级综治中心建设,统筹推进综治中心、人民调解委员会、公共法律服务中心、人民来访接待中心等治理资源,努力实现矛盾纠纷“一窗反映、一门受理、一地办结”。

为了更好地整合资源,渭南市积极探索新形势下的矛盾纠纷多元化解机制,通过深入11个县(市、区)对镇级矛盾纠纷“一站式”排查化解平台和工作情况调研,组织全市基层社会治理创新示范项目成果观摩等,全力推动新时代“枫桥经验”在秦东大地遍地开花。

其中,韩城市金城街道矛盾纠纷“四联调解”工作法、富平县税费争议“一站式”调解工作法成功入选全国“枫桥式工作法”。

合阳县委、县政府把矛盾纠纷排查化解作为一项重要民生实事,在全县推行“乡村说事日”,依托县镇

村三级综治中心,规范说事主体、说事内容和说事流程,及时发现解决各类矛盾纠纷和群众关心的热点、难点问题。

澄城县综治中心充分发挥党员示范带头作用,以退休党员干部为主体,吸纳社会贤达人士,让基层协商民主成为化解矛盾、凝聚共识、推动工作的“金钥匙”,培育了“老哥说事”社会组织,形成具有澄城地域特色的矛盾纠纷调解品牌。

目前,全市共建立市镇调委会140个、村(居)调委会2066个,建成人民调解委员会11个、协会工作人员20余名,共有专职调解员1223名、兼职调解员6493名。

压实责任控增量

金城街道地处城乡接合部,人员构成复杂,新旧问题交织叠加,矛盾纠纷多发。金城街道党工委坚持问题导向,创新推行“四联调解、分类施策”解纷工作法,整合了社会资源,压实了各方责任,拉近了党群关系,提升了工作质效,从源头预防矛盾纠纷外溢上行,走出了一条基层治理新路径。

金城街道以村、社区为单位,划分综合网格26个,村、社区两委干部担任综合网格的一级网格员,小组组长、社区干部担任二级网格员,社区党员、热心群众、退休干部、志愿者等担任三级网格员。通过发挥“人熟事清家门近”的优势,网格员动态入网走访排查,建立“民情档案一本账”,以“板凳会”“小院茶摊

会”等方式,摆事实、讲道理、释怨气,实现了源头化解矛盾纠纷。

今年以来,渭南市将坚持和发展新时代“枫桥经验”列入市委深改委2023年工作要点,作为重点工作推动,印发《加强矛盾纠纷多元预防调处化解的实施意见》等文件,进一步夯实各级责任,明晰依法依规化解矛盾纠纷“路线图”,推动多元解纷工作深入开展。

“目前,在我市已基本形成了村级‘网格首办’、镇级‘会商研办’、县级‘疑难共办’、市级‘钉钉子督办’的化解体系,实现小事不出村社、大事不出镇街、各类矛盾纠纷不出县域、重大矛盾隐患不出市域。”渭南市委政法委员会治理科科长曹智忍说。

据统计,截至目前,全市共划分村(社区)一级网格19706个、二级网格52077个、三级网格17751个,动员各级网格员、红袖章、志愿者等参与一线矛盾纠纷化解,全市11670起矛盾纠纷化解在镇村两级,切实做到了小事不出村、大事不出镇。

联动处置防变量

“没有发票,房产证办不了怎么办?”5月20日,富平县某小区业主代表杨先生走进富平县税费调解委员会反映,其在小区120余户业主在2015年购房后,开发商不开具购房发票,导致业主无法办理房产证。

经调查,该开发商因账户被法院冻结欠税,影响了其销售不动产发票开具的授信额度,无法正常向业

主开具发票。

富平县税费调解委员会经过研判认为,该争议属于复杂争议,税务部门无法单方面调解。随后,依托富平县委政法委主导签订的《涉税费“争议共管合作备忘录”》,及时启动“税务+N”联调联处机制,确定由税务局主导牵头,法院、财政、住建等部门协调配合的解决方案,经过一周努力,开发商为所在小区120余户业主开具了购房发票。

随着涉税费事项日趋复杂化、专业化,涉税费纠纷呈上升态势。富平县按照“政法统筹、司法指导、税务主责、部门联动”的思路,着眼破解涉税费矛盾纠纷难题,设立涉税费调解委员会,推动涉税费矛盾纠纷“一站式专调”化解。

2022年,全县涉税费投诉、行政复议和行政诉讼案件较2018年分别下降85%和100%。

如今,渭南市相继成立63个行业性、专业性调解组织,52个特色鲜明的调解室,形成了矛盾纠纷联动大调解工作格局。

今年1月至10月,全市共排查各类纠纷14163起,化解13903起,化解率达98.2%。

“下一步,渭南市将持续坚持和发展新时代‘枫桥经验’,不断畅通人民调解主渠道,真正实现诉源治理网络全覆盖,为群众建成多元纠纷化解‘一张网’,架起一座座四通八达的‘连心桥’。”渭南市委常委、政法委书记刘凯说。

宁波鄞州区“四到位”工作法实现依法处理信访事项

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 鲍训盛

不久前,浙江省宁波市鄞州区信访局获评“全国新时代‘枫桥经验’先进典型单位”,这是浙江省唯一一家获此殊荣的信访部门。近年来,宁波市鄞州区坚持和发展新时代“枫桥经验”,坚持党的群众路线,积极探索创建“受理转办到位、化解处理到位、依法处理到位和问责效到到位”的“四到位”工作法,实现依法处理信访事项全流程闭环管理,信访领域矛盾纠纷化解法治化水平不断提升,全区年均办结信访事项10万余件(次),信访事项初次化解率达98.3%,群众满意率达99.1%,一大批信访问题及时得到解决,化解在萌芽状态,获评全国信访工作“三无县”、全省信访系统“人民满意窗口工作成绩突出集体”等荣誉。

鄞州区东柳街道幸福苑社区是一个城区老旧小区,60岁以上居民有1100余人,80岁以上有260余人,其中行动不便老年人就有130人左右。为满足群众尤其是老年人日益增长的就近医疗服务需求,2023年3月,社区装修

完成了卫生服务站,但向住建、消防等部门备案时,因楼梯净宽不符合《建筑设计防火规范》,导致无法正常开放使用,给群众造成了就医困难。为此,周边居民反映强烈,希望社区卫生服务站早日投入使用,多次到社区、街道和信访部门反映此事。

“群众事无小事,接待信访群众后,我们立即按照‘四到位’工作法‘先法定职责、再利于问题解决、后属地牵头’的原则进行综合研判,做到交办有理有据、有章可循,为后续高效处置打好基础。”鄞州区信访局局长李琪向记者介绍,“随后,我们积极搭建协调处理平台,由属地街道牵头,住建、消防等部门依现行法规提出了整改意见和建议,并及时开展图纸设计深化等工作,纪委监委部门全过程进行了监督问效。”

不仅如此,鄞州区还落实承办单位与当事人沟通解释、信访局与当事人调查回访的“双沟通”长效机制,确保“信访诉求有人问、信访问题有人管、信访答复很满意”,形成全流程闭环管理。最终,卫生服务站如期营业。

“本案例是鄞州区信访部门贯彻落实信访工作法

治化精神要求,运用‘四到位’工作法化解群众诉求的有益探索,在处置过程中,部门多跨协同,勇于担当,打通政策堵点,最大限度化解信访矛盾,实现了社会效果与法律效果的统一,积累了宝贵的工作经验。”李琪感慨地说。

坚持矛盾纠纷化解与信访法治化相结合,将司法公证机制引入化解方案,形成“信访+公证”的社会治理新模式是鄞州区“四到位”工作法的又一特色亮点。

“我们在全省率先探索调解、和解工作贯穿信访事项化解全过程,与信访群众签订的相关协议经公证机关现场公证后被赋予了协议强制执行力,不仅维护了信访群众合法权益,进一步提高了政府公信力,也有效规范了信访秩序。”鄞州区信访局副局长罗华锋向记者介绍说。

信访群众陈某某多次向省、市信访部门写信反映其被征收房屋土地性质为国有出让,但在征收补偿时其房屋与国有划拨土地房屋评估价值相同,认为不合理。

接到群众来信反映后,鄞州区信访局坚持查找依

据与多方论证相结合,经过复盘溯源,明确当初国有土地房屋征收和补偿的相关政策符合法律法规的规定,但在房屋征收给予补偿时对国有出让和国有划拨未做任何区分的不合理之处,且土地出让金缴纳标准也缺乏相关规范性文件予以支撑。

随后,鄞州区坚持属地担当与社会资源相结合,事权单位主动下沉释法明理,亲友、律师等社会力量日常疏导,渐渐取得信访群众信任,打开了他的心结,与此同时化解方案也逐步形成。

今年6月,信访群众正式签订相关协议时,鄞州区同步引入司法公证程序,赋予协议强制执行力,信访群众对党委、政府的工作表示满意,长达9年的信访之路画上了句号。

展望未来,李琪说,今后,鄞州区将继续探索构建信访工作法治化体系新路径,构建信访事项“访前——事中——诉后”依法分类处理新模块,并加强监督问责环节,形成全流程闭环,切实推进信访领域矛盾纠纷化解法治化水平,真正实现小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。

想方设法找寻问题“最优解”

大冶聚焦群众信访诉求精准施策高效解纷

□ 本报记者 刘欢
□ 本报通讯员 余志文

“我们在农村时都没人管,现在怎么就收钱了?”初冬清晨,《法治日报》记者走进湖北省大冶市综治中心,一群中年人正在“讨说法”。

他们是当地拆迁还建社区居民,因对物业收费不满,强烈要求取消物业费。

大冶市副市长、公安局局长黄开广接待了来访群众,经一番释法说理,来访群众同意回去广泛征集社区居民意见,形成书面材料交由相关部门依法依规解决问题。

“我们现在每天都有一名市领导在综治中心接待群众来访,并提前在媒体上公示,让群众能见到想见的领导。”大冶市信访局副局长刘金花告诉记者。

信访工作是“送上门来”的群众工作,事关群众切

身利益。近年来,大冶市聚焦群众信访诉求精准施策,切实把信访矛盾纠纷化解到位,不断提升维护群众合法权益的效率和水平。

据了解,大冶市、镇两级信访工作联席会议现已全覆盖并实体化运行,联席会议第一召集人均提级为党委书记。

今年以来,大冶共召开研判会议300余场次,研究解决突出信访问题500余件,有力防范化解各类风险隐患。

“我们现已建立初信初访事项‘日研判’、重点信访事项‘周研判’、疑难复杂信访事项‘月研判’机制。”大冶市委政法委员会副书记吴运刚说。

针对疑难复杂的矛盾纠纷,大冶市探索建立“5+N”矛盾纠纷一站式、多元化解联动机制——以市、乡镇(街道)、村(社区)三级综治中心为基础,政法、信访、退役军人事务、司法、公安等部门派出人员常驻综治中心集中办公、联动联动;其他部门、群团组织等力量,以

轮驻或随叫随驻等方式入驻。

解决信访问题的最好办法,是将矛盾纠纷化解在基层,化解在萌芽状态,避免小问题拖成大事,一般性问题演变成突出问题。

大冶市创新基层治理,将43个城市社区、322个村划分为3119个治理单元,充分发挥下沉党员、社区社会组织、楼栋长、村庄理事会等作用,持续开展“矛盾纠纷大排查、大走访、大化解”专项行动。

今年以来,大冶市通过综治网格员走访特殊人群3.4万余人次,排查矛盾纠纷2778件,化解矛盾纠纷2701件,化解率达97.2%;各级调解组织共受理调处案件1289件,调解成功率达98%。

“我们将加强综治中心规范化建设。在线下,综治中心进行流程再造,功能重塑;在网上,‘一县一码’进行信息主导,一网通办,让群众只进一门、只上一网、只跑一次。”大冶市信访局局长柯光明说。



近日,江苏省海安市公安局南关派出所民警走进田间地头,生产一线,通过发放宣传单、面对面讲解等方式,开展防范电信网络诈骗和养老诈骗宣传,帮群众守好“钱袋子”。图为民警正在向南关镇林庙村老年群众讲解防范养老诈骗知识。

本报记者 罗莎莎
本报通讯员 周强 摄

【三着力】助推矛盾纠纷实质性化解
阜新市司法局

本报讯 记者韩宇 记者近日从辽宁省阜新市司法局获悉,阜新市司法局积极推动矛盾纠纷源头预防、前端化解,全力服务保障辽宁全面振兴新突破三年行动。

着力强化机制建设,构建多元化解纷格局。阜新市司法局实行联调模式,在全市推广阜蒙县“县、乡、片、村”四级联调机制,采取“圆桌调解”“板凳调解”等多种形式化解矛盾纠纷10922件,大量矛盾纠纷预防在源头。深化诉调对接机制,与市法院联合开展“千人解万纷”活动,法官对接司法所参与指导调处化解辖区内矛盾纠纷51件。联合市公安局、市法院建立“四所一庭”商会分析、衔接配合和联动处置机制,联动化解矛盾纠纷240余件。

着力布局全程调解,实质性化解矛盾纠纷。阜新市司法局进一步夯实四级矛盾纠纷调处化解体系建设,发挥行业领域专业调解组织作用,为企业和群众提供更多途径、更多层次、更多种类的调解服务,从源头减少民商事案件诉讼增量。打造“调解+普法”工作方式,解答群众法律咨询8545件,开展法治宣传教育1377次,化解矛盾纠纷数量较2022年同期增长60.24%。

着力延伸调解触角,形成特色调解新成效。阜新市司法局组建170名市县两级“人民调解专家库”,组织基层调解员参加省、市线上线下调解业务培训13期,覆盖7000余人次,7个县市区人民调解中心已全部进驻“阜政通”平台,共承接调解平台线上线下转办案件1032件。

桦川县打造矛盾纠纷多元调处模式

本报讯 记者张冲 通讯员潘蕾 黑龙江省桦川县司法局调对接法律服务中心积极运用多元矛盾纠纷化解工作模式,引导信访矛盾纠纷得到有效化解。据了解,该中心构建了纠纷化解网络,建立以中心为原点的1小时法律服务圈覆盖全县,与信访、法院、公安建立矛盾信息共享制度,筑牢社会稳定第一道防线。中心还组建了一支专业的矛盾纠纷调处应急小分队,24小时奔走在化解矛盾纠纷的最前沿,将矛盾纠纷解决在萌芽状态,化解在基层。近年来,该中心化解矛盾纠纷1500余件,调解成功率在95%以上。为困难群众追索劳动报酬100万元,挽回各种经济损失300余万元。

重庆北碚区：疏通行政争议化解“主渠道”

本报讯 记者战海峰 通讯员李逸群 近年来,重庆市北碚区司法局不断强化行政复议队伍建设,畅通申请渠道,创新工作机制,提升争议化解质效,行政复议公正专业、高效为民的制度优势和化解行政争议的主渠道作用日益彰显。今年前三季度,北碚区新收行政复议申请140件,同比增长226%,首选率58%,行政复议调解成功率达44.4%。

北碚区在重庆市率先建立行政复议员由政府任命,由区司法局负责管理考核的运行机制。为解决过去行政复议申请渠道不畅,申请不便的问题。北碚区司法局在官网开通了行政复议网上申请通道,依托区公共法律服务中心,17个镇街司法所、公共法律服务站,设立行政复议服务窗口,提供申请指南和申请书范本,打通了群众行政复议申请的“便民路”。针对一些行政争议涉及的政府部门多、法律关系复杂的问题,今年3月,北碚区法院、区检察院和区司法局签订了《行政争议实质性化解的框架协议》,成立行政争议实质化解中心。中心运行以来,会同区级相关部门、属地镇街,共同化解行政争议18起。为优化法治化营商环境,北碚区司法局建立民营企业行政复议“快速通道”,确定专人负责,“快速通道”开通以来,已累计办结涉企行政复议案件33件,快速办理简单案件17件。

行政复议体制改革以来,北碚区行政复议调解协议履行率达100%,有力推动了行政争议实质性化解,让申请人切身感受到行政复议工作的公正高效和便捷务实。

昆明盘龙区：探索实施“社区合伙人”模式助力基层治理

本报讯 记者石飞 通讯员曹霞 记者近日从云南省昆明市盘龙区委政法委获悉,近年来,盘龙区探索实施“社区合伙人”模式,着力构建共建共治共享基层治理新格局。

工作中,该区组织动员120余个机关企事业单位、370余个市场主体、150余个社会组织与驻地社区“合伙”,形成“物业合伙人”“机关合伙人”“公益合伙人”等,推动社区与各治理主体优势互补、互助合作、共生共赢,全面壮大社区治理力量。

在团体型合伙人的基础上,通过挖掘吸纳各行业专业人才、社区能人、党员骨干等成为“独立型合伙人”,累计吸纳500余名各行各业领域专业人才,以服务社区、贡献社会为主旨,发挥自身专业特长和能力优势,开展社区规划、法律援助、矛盾纠纷化解等工作,推动他们成为“治理帮手”。

此外,龙盘区积极探索合作方向和模式,聚焦社区实际和居民需求,通过购买服务、积分兑换、空间共赢、组织动员等形式,推动“合伙人”在社区治理和服务、社区安全和发展等方面发挥优势、贡献力量。积极探索“社区合伙人”反哺机制,除组织动员、自愿参与外,充分考虑“合伙人”利益和诉求,推动形成合作长效机制。强化空间阵地利用,整合社区用房、公共闲置空间、单位共享空间等,通过签订共建共营协议,为“合伙人”提供阵地支持50余个。聚焦居民高层次多元化需求,创新社区与社会组织、社会工作者、社会慈善机构的联动机制,依法支持符合条件的社会组织参与承接政府购买服务项目。探索社区服务“积分兑换”模式,将“合伙人”参与社区服务的时间和贡献度折算为积分,通过“服务换积分、积分存社区、累积兑权益”,实现社区服务良性循环和可持续发展,激发“社区合伙人”提供服务、参与治理的积极性。

内蒙古突泉县：打通网上信访服务群众“最后一公里”

本报讯 记者颜爱勇 通讯员蔡志芬 近年来,内蒙古自治区兴安盟突泉县不断强化全县信访系统网络安全管理建设,部署推进网上信访制度改革措施,打通了网上信访服务群众“最后一公里”。

加大投入,强化网上信访投诉建设。突泉县严格规范网上信访业务流程,引导群众通过合理合法、快捷方便的渠道反映诉求。把网上信访作为推进“阳光信访”和“便民信访”的关键措施,依托内蒙古自治区网上信访受理平台,信访信息平台联通各个乡镇和相关县直部门,“网上信访”平台已覆盖全县。

提升效能,严格网上信访投诉办理程序。突泉县坚持把好群众来信信息、分类转交办、督促办理、出具答复意见书、网上回复、回访信访人等关口,规范业务管理,形成“信息网上录入、流程网上管理、活动网上督查、绩效网上考评”的信访工作模式,实现“横向到边、纵向到底”的信访信息网络全覆盖。

制定制度,提升信访事项一次性化解率。突泉县制定网上信访标准化流程“九步工作法”等信访工作制度,提高了工作效率和质量。群众网上提交投诉请求或提出建议,可以通过智能手机等移动终端随时表达诉求、查询事项办理情况、咨询相关政策,并进行满意度评价,实现信访系统“随身带”,使信访表达诉求更加方便快捷,推动了信访方式由传统的书信、走访转变为“掌上信访”“指尖信访”。