

社会治理“最多跑一地”全国法治媒体浙江行

打造社会治理“长兴样本” 为“重要窗口”护航添彩

见习记者 沈婷婷 本报记者 唐佳璐 程绍亮

太湖浪里有古城，茗香绕翠是长兴。

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。

紧紧围绕习近平总书记提出的“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，长兴县加快完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，创新工作机制，切实把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层。

7月9日至10日，“社会治理‘最多跑一地’·全国法治媒体浙江行”主题采访团来到长兴。采访中，记者们面对面聆听工作人员讲述一个个关于基层治理的鲜活故事，用脚步探寻长兴社会治理的创新实践。

矛盾化解“最多跑一地” 讨要说法“一码解决”

“这是矛盾中心啊，我还以为是哪个宾馆呢。”初见长兴县社会矛盾纠纷调处化解中心（以下简称矛调中心），采访团的记者们对其大气的外观感慨不已，而实地走访后，对其“内涵”更是惊叹。

“这是搬迁后的新中心，不仅改造了硬件，更是升级了软件。”长兴县委政法委副书记宣剑忠说。

走进一楼大厅，首先映入眼帘的就是“来访群众是考题，信访案件是答案”这几个大字。

“这是2005年8月15日，时任浙江省委书记习近平同志到德清县下访时，对社会基层治理提出的要求。”长兴县委政法委常务副书记高福良表示，长兴县的社会基层治理工作一直以这句话为座右铭。

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

今年年初，中心的升级改造工作开始运行。新中心面积达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“一心”的综合性平台。

“中心以解决重大、疑难复杂的矛盾纠纷为重点。”高福良表示，接下来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，将镇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。

“这个是什么？”“有了这个长兴解纷码，真能化解纠纷吗？”面对记者们的提问，长兴县法院审判管理保障服务中心副主任吴昊介绍，这是由长兴县政法委联合县法院、司法局等部门全面推出的“长兴解纷码”。公众、调解员、网格员均可通过该平台登记纠纷，每一起纠纷会生成专有二维码，基于不同办理层级和状态，进行蓝、黄、橙、红、绿色转换。除此以外，“长兴解纷码”也可以实现县域矛盾纠纷的排查见底。

值得一提的是，长兴司法局对人民调解员实行等级评定，对评选出来的优秀人民调解员制定“三赋”政策，他们都能享受“赋证”“赋能”“赋誉”待遇。

“赋证”指根据不同等级为人民调解员制作不同证件，作为一种身份展示；“赋能”指根据不同等级可以享受免费体检、免费乘坐县域公交、免费参观县内景点、开通就医绿色通道等13项奖励；“赋誉”则是对这些优秀人民调解员在县级媒体等进行公示、表彰，增强他们的获得感和荣誉感。除了这些奖励之外，优秀人民调解员还可以享受免费疗休养待遇、参加法院组织的业务培训等。

“在长兴县矛调中心短暂而全面地了解后，感受到真正能把矛盾纠纷化解在‘一地’，是对党委、政府的考验，对各职能部门的长期测试。要实现来访群众‘最多跑一地’，我们看到的‘长兴样本’，除了高效的硬件设施，还有完善的制度，保证了刚性运行，看到了大数据、人工智能、信息研判的软件支撑。”江苏法制报新媒体部主任明磊表示。



用好“三治”达到“三无” 渚山风景别样好

在长兴县龙山街道渚山村视频监控平台，一块巨大的电子屏幕显示该村各重要路段、区域的实时状况，无论是水塘、公路，还是文体广场、农房，一切尽入眼底。这是长兴县首个村级社会治理综合指挥中心。

村党总支书记王佳指着柿子坝地段的监控视频告诉采访团记者，前几天，工作站放水员放水，把种粮大户的10亩稻田淹了，两人为此动了手。专职网格员朱法棠了解情况后，通过监控视频掌握受淹面积，及时安排5台水泵同时抽水，将损失降到最低，才制止了这场纷争。

据了解，指挥中心可以和网格员、街道、县里进行视频连线，实现线上线下联动。同时平台接入56路公安视频监控，自动对秸秆焚烧、违章建筑以及人员聚集等情况进行识别、预警。

健全自治、法治、德治相结合的乡村治理体系，是实现乡村善治的有效途径。近年来，渚山村以“三治”为引领，组织全村党员干部和群众积极参与“三无”（无诉讼、无案件、无信访）村创建，确保辖区内重点人员有人管、矛盾纠纷有人解、村庄组落有人巡。5年来，渚山村未发生一起刑事案件。

有德者有得 失信者受限 这个村家家有本“诚信账”

因为没有做好卫生工作，扣1分，被降为“待提升户”，和采访团的记者说起这事，陈火明有些难为情。

陈火明家住洪桥镇陈家埭村，其邻居因为长期在外做生意，弄堂无人打扫，卫生脏乱。按照村规民约规定，这属于最近住户的责任田，陈火明因此被扣1分信用分。

2019年，长兴县在推进文明诚信档案建设工作，一户一档建立文明诚信档案。洪桥镇为此创新成立“鸿信+”系列诚信联盟品牌，推出“诚信码”“鸿信卡”。

根据季度评分成绩，长兴文明诚信档案系统平台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”。各家庭成员通过APP，就能申领“文明诚信码”，每户的季度诚信分数在各自自然村显著位置张榜公示。

“诚信示范户凭鸿信卡，可在镇卫生院享受免费常规体检，在诚信工厂享受优先应聘、在诚信商户店内享受消费折扣。而被扣分的‘待提升户’除了‘丢面子’，将不作为乡镇及以上年度帮扶及慰问对象，同时不列入各级各类评选优先考

要处理一起十多年前因政策耽误的土地置换案件，张志刚负责把关协议。这份协议，他给出了不少修改意见。“以前是事后问法，现在是事前询法。我们村干部、村民的法律意识都提高了。”村党总支委员、监委会主任蒋锋说。村里大事要讲法，小事更要讲法，现在邻里纠纷、事故赔偿等，村民们第一个想到的就是找法律顾问来咨询。

“自治，让老百姓有了参与的活力；法治，为乡村治理提供了强有力的保障；而德治，更像是春风化雨润物无声一般，改变着老百姓的内心。”龙山街道党工委副书记李祥贵说。

在渚山村，由党员、乡贤、法律顾问、退休干部、妇女代表、社区民警、志愿者等组成的“三会一队”（乡贤理事会、和治理理事会、妇女联合会、家园卫队），评定星级文明户、最美乡贤等，并定期对各类问题进行点名曝光。

村民高美生（化名）家因为鸡鸭混养产生污水，一颗星都没有拿到。上个月底村里卫生考核，高美生（化名）和老伴把院子里外打扫了三回，拿到了村里颁发的“最快进步奖”。通过三治融合机制，渚山村98%的矛盾在村一级就得到了解决，真正做到了矛盾不出组、小事不出村。

“渚山村形成和发展了一整套村民自治、民主参与的制度，让社会治理从‘唱独角戏’走向‘社会协同’。”法制日报记者王春表示，通过组织开展无案件、无信访、无诉讼的“三无”村创建工作，“枫桥经验”在渚山落地生根。

怕有人乱来吗？陈治祥摆摆手，“现在拼的就是诚信，大家信我，我也信大家。”

正是靠着诚信经营，陈治祥圈了不少忠实客户。他申请加入和治理理事会，村干部也很支持。“理事会成员都是村民认可和信任的人，并且熟悉村内人员和事务，有他们参与文明诚信考核，可以更好地推动文明诚信档案建设落地生根。”洪桥镇党委副书记沈树明表示。

除了和治理理事会，正在创建村级“诚信村”的陈家埭，还在持续探索发展“青春网格员”“法治先锋队”“警老伯巡讲角”“人民调解室”“本富调解队”等民间自治团队，共同营造诚信友善的乡村氛围。

从失信丢面到守信光荣、守信受益，村民们从被动管理到主动自主。陈家埭村信访数量从2019年到现在一直保持着零纪录，不仅拿到了“乡村治理示范村”等一系列荣誉，还在全市美丽乡村考核中，由“优秀村”提档为“精品村”。

“村民是文明诚信的受益主体，更是文明诚信的治理主体。通过挑选各类乡村能人进入民间自治组织，并以此为抓手推动文明诚信档案建设，可以最大限度实现文明诚信考核的公认性，形成民事民议、民管、民办的长效自治格局。”中国新闻社记者林波表示。

这套机制很管用

矛盾纠纷不上交不积压

“我们愿意接受这个方案，会尽快支付工资的。”“真是太感谢你们了。”7月10日，采访团记者来到长兴县太湖图影社会矛盾纠纷调处化解中心，“围观”了一场劳资纠纷调解。

“我们目前在建项目比较多，因而调解的主要内容就是劳资纠纷，为此还成立了专门的劳资纠纷调解委员会。”太湖图影旅游度假区管委会社会治理办主任孔海云介绍。

周某就是其中一位。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，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。

太湖图影矛调中心于2019年11月成立，入驻科室、站所有社会治理办、劳动监察中队、司法所等多个部门，是整合综治中心、人民来访接待中心、矛盾纠纷多元化解中心、诉讼服务中心、行政争议调解中心、公共法律服务中心、心理服务室等“六中心一室”的实体化平台。该中心建立诉调、专调、访调、警调、检调、律调、品调等多调联动机制，实行来人来访“一站式接待、一条龙服务、一揽子解决、一个流程办理”，努力实现群众纠纷化解和信访“最多跑一地”。

“在大项目的溢出效应下，原本的小渔村成了‘聚宝盆’，矛盾纠纷的类型不断变化增加，用地、债权、劳务等纠纷凸显出来。”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盾中心。“3”是“三级调处网格”，即依托“管委会—项目片区—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，中心通过“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，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。

此外，身处旅游景区的该矛调中心，随着景区旅游设施的完善，将接待更多游客，也可能会有更多旅游纠纷。未雨绸缪，该矛调中心还成立了旅游调解委员会。

随着太湖图影自身不断发展，矛盾纠纷压力也越来越大，但太湖图影矛调中心对此却很有信心。“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景奠定坚实的基石。”太湖图影旅游度假区管委会党工委委员、人武部长叶先君说。

北方法制报记者周运杰说：“太湖图影矛调中心独创的‘135’矛盾纠纷调处机制，‘一查二核三定’确认法，将矛盾化解在基层，这样的做法值得效仿与学习。”