

# 就近受理 就近化解 舟山普陀打造百姓“家门口纠纷化解地”

本报记者 许梅 郑嘉男 陈立波

“大姐,你的信息我们登记好了。你放心,这些钱你一定能拿到。”7月10日,舟山市普陀区社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称“矛调中心”)里,来登记欠薪问题的吴大姐和前来采访的“社会治理‘最多跑一地’·全国法治媒体浙江行”主题采访团的记者们不期而遇。对吴大姐遇到的渔事纠纷,记者们都很感兴趣,拉着她采访起来。

## 一站式“兜底”解决百姓难题

海岛渔民吴大姐闲时常常接一些扎螃蟹、剥虾壳之类的零活儿。去年年底,有人找她剥虾,可活干完了,工钱却一直没拿到。后来吴大姐一打听,有40多人同样被拖欠工钱,共计15万元左右。后来,这起涉众纠纷被移送到了普陀区矛调中心。

“我们这里有法官、专职调解员、律师,大家发挥各自优势,协同解决。”矛调中心主任缪华杰说,在中心的努力下,这起纠纷目前已经化解,近期吴大姐他们就能拿到工钱。

缪华杰介绍,普陀统筹区法院诉讼服务中心、司法局公共法律服务中心、人社局劳动人事仲裁院等17个部门的力量成立区矛调中心,不仅解决了以往基层治理力量分散、单兵作战现象突出的问题,还对进驻部门进行日常管理、综合协调和督查考核,实现矛盾纠纷调处化解的全流程、一站式、规范化。

普陀区矛调中心还设立无差别综合窗口,对责任不清的矛盾诉求兜底化解,确保群众诉求“样样有着落”。同时,中心组建以诉前调解员、员额法官为核心的简案快调速裁团队,将调解作为前置必备条件,确保能调尽调、诉调速裁。2019年,普陀区民商事案件降幅居全省基层法院第一,从源头上减少了诉讼增量。

## 矛盾纠纷“就近受理、就近化解”

在普陀的街道村社,老百姓也能找到家门口的解纷化忧之地。

东港街道南岙村社会矛盾纠纷调处化解站(以下简称“矛调站”),在调解员见证下,两名村民在调解书上签上名字。至此,一起农业用地纠纷短短3天就得以化解。调解过程中,调解员多次实地走访,街道有关人员协助收集查阅土地凭证、丈量农田面积,驻点法律工作者向当事双方讲解有关法律法规,一环扣一环的工作,最终促成矛盾双方握手言和。

像南岙村这样的村社一级矛调站,在普陀已遍地开花。目前,普陀区已建成20个示范型、44个普通型和21个经济型基层矛调中心(站)。

## 服务智能化提升群众满意度

“当前,我们正努力建设智能化的服务中心,提升群众满意度。”东港街道矛调中心相关负责人说,通过网格、村社、街道的联动共享机制,那些过去需要跑街道、多个窗口办理的事项,如今只要在村一级递交相关材料,后续流程通过线上流转就能处理完成,有力推动了



“最多跑一地”工作的开展。

同时,普陀围绕区级中心规范提升、镇级中心强化执行及村级站集成服务三方面,对区、镇街、村社三级矛调中心(站)进行科学定位、全面优化,实现窗口式接待、一站式办公、集成化服务,推动问题实地实时解决。

在打造完成三级矛盾纠纷调处化解体系的基础上,今年初,普陀区委作出《打造县域社会治理共同体推进基层治理现代化的决定》,深入推进风险防控、矛盾化解、网格管理、海上枫桥、社会组织、信用体系、数字治理、服务供给八大提升工程,引导各方力量有序参与社会治理,打造人人有责、人人尽责、人人享有的有机共同体,并以打造县域社会治理共同体为引领,提出“高于一类标准建设、争当全省模范中心”的目标定位,努力在全省县级中心建设中走前列作示范。

“舟山和我们海南一样,矛盾纠纷具有浓厚的海岛特色。”法制时报社记者侯阳说,在普陀区矛调中心,他看到有专门针对海事渔事的调解室,并且有专业的调解员,“只有这样专业化、精细化的调解,才能让老百姓信赖、信服。”他还注意到一组数据:普陀区矛调中心2018年以来累计解决各类诉求17.5万件,办结率100%，“可见每一起矛盾纠纷在这里都得到圆满解决,值得点赞!”

# “警务超市”破解海岛老城区社会治理难题 舟山昌国街道的基层治理新模式令采访团眼前一亮

本报记者 许梅 郑嘉男 陈立波

全开放式老小区和商贸区聚集的老城区,怎样打通基层治理“最后一公里”?7月10日,舟山定海的芙蓉洲路联勤警务站,让“社会治理‘最多跑一地’·全国法治媒体浙江行”主题采访团的记者们眼前一亮。

## 联勤警务站24小时不打烊

芙蓉洲路商圈位于定海城区中心,属于昌国街道辖区,是一个全开放式的居民老住宅区和商贸聚集区块混搭区域,也是舟山“夜经济”的集散地。这样的地方往往是社会治理的重点区。今年5月,昌国街道与城东派出所联合打造的芙蓉洲路联勤警务站正式亮相,推出24小时不打烊的商圈“警务超市”,旨在创新基层治理新模式,在全市打造“五治一体”联勤工作样板。

警务站不大,功能却一样不少,设有党建活动室、接待室、联勤保障室、矛盾调解室、指挥调度室,还专门放置了群众办事自助办理机。民警杜恒达说,目前警务站常态化入驻的有民警、交警、巡特警、城管、调解员、网格员,还按需入驻了市场监管、司法行政、应急管理等部门工作人员,构筑起多部门联动的“6+X”共同执勤模式。

“最近我家空调漏水被投诉了,能不能帮忙联系上对方协商解决?”调解员王凌霞说,前不久,辖区一餐饮店负责人来到警务站求助。在工作人员帮助下,纠纷得到圆满解决。“以前遇到小纠纷不知道该找谁,现在有了联勤警务站,方便了不少。”餐饮店负责人称赞道。

以联勤警务站为活动阵地,街道、派出所、商家、党员骨干和志愿者等还专门成立联勤党支部,建起一个集行政业务联询、商业网点联防、矛盾纠纷联调、综治问题联治,以及应急救援、安全宣传、群众服务等功能于一体的24小时不打烊的商圈治理服务超市。目前,联勤警务站首批支部成员32人,还有治安、卫生、维修等志愿者65人。

## 党建“红钥匙”开启小区自治新模式

在当地,社区干部、基层党员、普通群众都积极参与社会治理。昌国街道东管庙社区就通过“红钥匙”微物业自治管理模式解锁了小区治理难题。

走进雨后的东管庙社区张家弄小区,“红钥匙”志愿者正开展环境卫生常态化整治。居民们说,建于上世纪90年代的张家弄小区是开放式小区,此前存在环境脏乱、乱停车等“老大难”问题。为此,社区在该小区实施党建“红钥匙”微物业自治管理破解难题。“‘红钥匙’管理团队由党员、楼道组长和热心业主组成,为居民提供治安、卫生、消防和维修等服务。”居民们说,微物业自治管理模式实施一年多来,小区12户党员家庭、35户居民全部加入到这支服务管理团队。

## 大数据构建城区统一管理体系

“白虎山路芝林大药房附近有电动自行车乱停放,请尽快处理。”10日上午,昌国街道综合信息指挥中心刚发出一份任务清单,虎山社区和区综合行政执法局昌国执法中队马上收到,不到3分钟,乱停放问题解决,处理过程及结果也随即回传指挥中心。

这样的问题处理模式在昌国街道已是常态。去年4月,街道联合定海区公安分局、综合行政执法局等部门建成全区首个基层治理综合信息系统。如今,该系统紧贴基层实际,形成一整套网格合一、条块合一、终端合一、指挥合一、流程合一的基层信息平台,并将辖区内的



所有监控统一接入平台,充分发挥一张网优势,整合业务条块,打破系统间的数据壁垒。

“系统平台采用PC端与移动APP端相结合的手段,通过闭环处理的模式进行事件的上报、派遣、处理和办结。”昌国街道综治办专职副主任沈骏说,这样一来,专职网格员日常发现问题,也可及时通过移动APP上报至街道综合信息指挥中心,并处理该中心下派的任务。此外,系统还可用于流动人口、出租房、城市部件等各类基础数据的采集及更新。

“街道辖区有13个城市社区和4个村委会,管辖的各类重点场所达111处,日均受理新区‘12345’转件40余件,处理城市管理事项60余件,基层社会管理确实存在一定压力。”昌国街道党工委副书记黄跃明说,基层治理综合信息系统投入运行以来,不仅进一步提高了街道办事效率,也提高了基层社会管理效能。

“舟山是一个海岛,想不到社会治理也这么高科技、智能化。”内蒙古法制报社记者金丽说,“可见浙江各级政府、职能部门、社会组织在社会治理方面都花了很多功夫,全社会深入参与,值得学习!”