

# 全国法治媒体聚焦绍兴“最多跑一地”创新实践

绍兴政法融媒体中心 徐晓  
本报记者 陈立波

烟雨朦胧、水巷乌篷，描绘的是绍兴柯桥的清丽秀气。日前，全国22家法治媒体总编辑(社长)一行来到柯桥区和上虞区进行集体采访活动。大家一路走、一路看，一路点赞绍兴基层社会治理好风景。



## “一站式”接待“一条龙”服务

走进柯桥区矛调中心，采访团眼前一亮：宽敞整洁的办事大厅里，6大功能区合理布局、13个功能室有序分布、17个服务窗口一字排开……大厅专人接待，信访诉求一窗受理，办事维权集成办理。

上海法治报社主编王霄岩不禁感叹：“非常人性化，老百姓只要跑一个地方，矛盾纠纷就可以得到解决，并且办事过程还很方便很具体，真正体现了社会治理‘绣花针’一般的功夫。”

去年12月，柯桥区矛调中心正式启用，秉承“一站式”接待、“一揽子”调处、“一条龙”服务的理念，聚集了全区纪检、政法、信访、司法、行政机构和社会组织的调解功能，整合了人民来访接待中心、公共法律服务中心、诉讼服务中心、社会治理指挥中心等10多个工作平台，推动“多中心”转变为“一中心”。目前，该中心已有22个部门常态化入驻，其中政法委、信访局、司法局整体入驻。

“我们始终把百姓的满意度放在首位。”工作人员介绍说，“从接待、受理、调处、化解到结案，我们全程跟进分级处置、教育疏导、依法调解、风险评估等各项措施，努力实现矛盾纠纷在中心内结案。结案后，相关单位和乡镇街道还会进行回访评估并反馈结果，真正把中心打造成为矛盾纠纷的‘终点站’。”

## “四不出村”蹚出乡村治理新路子

上虞区谢塘镇新戴家村有一个和美公园，园内正中心有一个写有“四不出村”几个大字的大型雕塑。新戴家村首创的“四不出村”工作法，在村民们心中举足轻重。

所谓“四不出村”，就是群众办事不出村、矛盾调处不出村、文化共享不出村、增收致富不出村。为了让“矛盾调处

不出村”，这里通过设立“夜间调解室”“阿海来帮忙”等调解工作室，千方百计搭建矛盾调解的“连心桥”。

为什么要建“夜间调解室”？村党支部书记戴瑞良解释：“白天来来往往的人多，老百姓碍于面子不愿意过来接受调解；到了晚上，人少了，村调解员和当事人坐在一起，往往心平气和就把事情解决了！”

为全域提升基层治理现代化水平，谢塘镇按照节点整合、串点成线的原则，分创新型、提升型、标准型三个梯次分村培育全域建设，全面打造全镇14个行政村“四不出村”工作法的具体载体。

“通过零距离的便民服务和矛盾纠纷调处，我们努力推动‘最多跑一次’向‘跑零次’升级，打造群众‘最近家门口’服务。”戴瑞良说。

## “一窗申请”让矛调“最多跑一地”

村里有村里的矛盾化解高招，乡镇（街道）也有他们的化纷解忧妙法。上虞区崧厦街道矛调中心的“一窗申请”制度，就是服务当地百姓的“金字招牌”。

“我们中心下设纪检、专业调解、人民调解、法律服务（法律咨询）、劳资纠纷及信访代办（信访代写点）六个窗口，群众办事一窗申请，工作人员分类引导，即时受理。”崧厦街道矛调中心负责人介绍，中心还进驻了警务调解室，由派出所民警24小时值班值守，确保第一时间回应群众诉求。

前不久，一对兄弟因土地问题发生纠纷，大打出手。该中心工作人员接到网格员电话后，立即赶到现场。“都是自家兄弟，消消气，凡事好商量！”安抚了兄弟俩的情绪后，矛调中心工作人员赶紧拉两兄弟坐下，又喊来当地村干部和两兄弟的舅舅，一起参与协商调解。

“长辈在，一来能帮我们主持大局，二来比我们更了解两兄弟脾性，清楚其中因果，调解才能事半功倍。”果然，在大家的联合调解下，两兄弟握手言和，土地问题也得到圆满解决。

## “一站九区”社区中心化纷解忧

“大家出门坐高铁或者住宾馆，是不是都遇到过忘带身份证件的苦恼？”在上虞区金渔湾平安服务中心暨“枫桥式公安派出所”创建展示中心，警务站站长阮海兵的第一句话，就引起了采访团的浓厚兴趣。

原来，在这个中心，这些烦恼都能轻而易举地解决。平安服务中心内不仅有自助服务机可以帮助打印临时身份证件，一旁的身份证自助申请机还能拍出美美的证件照。

另外，金渔湾平安服务中心还综合了重华警务站、智慧感知指挥区、矛盾纠纷化解区、出租房旅店式服务区、24小时自助服务区、上虞文化展示区、“枫桥经验”陈列区、安全防范体验区、平安法治宣传区、平安志愿服务区等“一站九区”，成为当地“重量级”的平安助推器。

“很多纠纷是小事，但都是关乎百姓生活的大事，把水端平，把事化小化了，群众就会满意的。”阮海兵说。

新法制报社记者谢欣赞叹说：“在上虞，从村一级到乡镇（街道），我们看到了很多矛盾纠纷调处化解的好做法，尤其是感受到了浙江社会治理的现代化、精细化。我们特别想把这些好做法带回江西，让社会治理现代化更好造福人民。”