

# “湖笔之都”的“匠心”服务

## 湖州善琏镇铸造基层社会治理“匠品”

见习记者 陈倩

湖州城东南四十公里有座小镇,小桥流水、石砌河岸,尽显江南水乡风韵,“湖笔之都”“蚕花圣地”,这是湖州市南浔区善琏镇。站在善琏镇政府向东望去,一幢新装修而成的三层小楼颇为显眼,近期,它还是全镇不折不扣的“网红”。

这幢小楼之所以能成为当地“网红”,不仅源于它如画的风景,更源于它是一个让人抛开烦忧、化解矛盾的好地方。小楼是新建成的善琏镇社会矛盾纠纷调处化解中心(下称矛调中心),中心设有接待受理、调处化解和指挥办公三个功能区,整合了综治、信访、司法、劳动保障、禁毒等基层社会治理力量整体入驻,为群众提供全覆盖、全领域、全过程的多元化解服务,致力于矛盾纠纷化解“只进一扇门”“最多跑一地”。

近日,记者前往善琏镇,实地感受如“千万毛中拣一毫”制笔般精细的基层社会治理。



### 百姓解忧“只进一扇门”

白墙黑瓦、飞檐翘角,善琏镇矛调中心有着典型的江南式建筑风格。

“这个地方原来是个制笔厂,改建过程中,我们希望群众进门的瞬间感受到的是家一般的温馨与归属,能放下心防,把我们的工作人员当作家人一样来诉说和沟通,这样才能让他们舒舒心心地将纠纷解决。”矛调中心工作人员汤民峰向记者介绍。

在接待服务大厅,法律援助、法律咨询、信访接待、劳动维权、诉讼服务、人民调解6个常驻开放式办事窗口呈“L”型排开。群众来办事,综合受理窗口的工作人员在了解问题和诉求后,会立即分流到对应的服务窗。“可不能小看前期的引导和分流,第一次来这里办事的百姓,内心其实很紧张,一是摸不着头脑找不到地方,二是担心办事手续太繁琐。有了这道程序,老百姓到中心办事心里就有谱了。”善琏镇司法所所长杨雪锋说。

在婉约的建筑外观内,是中心对待矛盾纠纷表现出的爽快和高效。

“我当时是抱着试试看的心态来这里,没想到我们村委工作人员在得知后也专门赶来,大家当天就帮我们解决了难题,以后有问题再也不用东奔西跑了,这个中心让我感觉很踏实。”近日,在矛调中心签完和解协议的宇某开心地说。

此前,宇某在村里一家电声配件厂工作。今年7月

下旬,宇某在工作时,右手食指不慎被冲床冲断,治疗花费的8000余元由配件厂承担支付。之后宇某向配件厂提出5万元的赔偿金,但双方一直未能协商成功。

3个多月后,宇某与配件厂负责人沈某一同来到善琏镇矛调中心要求帮忙调解,工作人员受理后第一时间联系了宇某所在的宏建村村委。村委工作人员张永潮得知后,随即赶赴矛调中心协助调解。最终,在矛调中心与村委工作人员的共同努力下,这起矛盾顺利化解。

“今年以来,中心共接受群众咨询100余次,受理各类矛盾纠纷案件57件,调处56件,调处成功率98.2%。我们通过建立健全即接即办、教育疏导、会商研判、协调办事、公开监督及及时评价、定期回访等机制,优化内部流程、形成工作闭环,进一步增强工作预见性、针对性和有效性,让老百姓遇到问题有地方‘找个说法’,努力实现百姓办事‘最多跑一次’、百姓解忧只进‘一扇门’。”善琏镇党委副书记李莲莲介绍。

### 多元化解件件有着落

不足15平米的小房间内,摆放着一张八仙桌,桌上放有糖果和茶水,颇有在家会客的味道,这是善琏镇特创的“八仙桌调解室”。该调解室主要致力于家庭矛盾纠纷的调解。此外还有“善治工作室”“连心工作室”,这些工作室各具特色,都有自己专门的业务。

说起善琏,便离不开湖笔。在这里从事湖笔及湖笔衍生产品的人有很多,随之而来的矛盾纠纷也不少。

不久前,卜某自己在家置办车床生产笔杆,并接到了来自北京客商的一批笔杆订单。在付完押金,收到卜某寄来的样品时,北京客商十分不满意,认为笔杆存在质量问题,要求卜某将押金退回。而卜某则认为笔杆并无任何质量问题,客商是故意为难,不愿退还。多次协调无果后,该客商请求善琏镇矛调中心帮忙协调解决。

因涉及湖笔生产的专业问题,善琏湖笔协会会长马志良得知后,随即与协会理事一同前来帮忙协调,在多方的协调下,当事双方最终达成和解。其实,马志良的另一身份是“连心工作室”调解团成员。

“‘善治工作室’‘连心工作室’主要是通过整合各方资源,针对不同类型的矛盾进行多元化解。通过创立品牌工作室,整合政府职能部门和社会化力量参与矛盾纠纷化解工作中,合理调配,充分发挥各部门条线的优势强项,摒弃以往的单兵作战,打出一套完美的组合拳,最终取得‘1+1>2’的工作成效。”善琏镇党委副书记、镇长沈敏勇介绍。

### “专家”守阵地“门诊”沉下去

“来到这里才知道原来领导都很平易近人,听你



解释后,我们才弄明白这政策是怎么回事。”近日,5位年近80岁的居民在听完姚惠良的政策解释后,满意地离开了矛调中心。

姚惠良是善琏镇党委委员,5位老人来的当天,正好轮到他在矛调中心接访。原来这5位老人都曾是湖笔制造技艺人,当时由于体制改革,她们自行离厂,并没有购买任何养老保险。在得知国家现在对于持证的技艺工作者有政策补助,她们认为自己有国家轻工部颁发的技能证书,也应享受政策补助。

了解情况后,姚惠良第一时间联系了相关条线部门,要求条线部门工作人员携带政策文件前来矛调中心,在详细解读政策文件后,姚惠良与条线工作人员一同耐心地向5名群众解读政策。最终,来访的5名群众对政策表示理解。

在善琏镇矛调中心,镇领导接待来访群众不是什么稀奇事。善琏镇打造“周五公开日,服务零距离”机制,每个周五,善琏镇领导班子成员都会轮流在矛调中心接待来访群众,“问诊把脉”。

另一边,善琏镇的机关事业干部则将“门诊”服务送到了百姓的“家门口”。自善琏镇政府实施每周五驻村驻点工作制度以来,机关事业干部的工作地点便转移至了村委办公室和田间地头,在这里,他们与村民零距离、常态化接触,设身处地为群众答疑解惑、解决困难。截至目前,已为群众提供咨询60余次,受理各类矛盾纠纷案件23件。

如何从“灭火”向“防火”转变?定时进行排查,便是善琏镇给出的答案。今年4月中旬,姚家桥村南杏兜小组长在对自己管辖范围内进行排查时,发现村民章某和钱某之间存在长达一年的赔偿纠纷。原来,去年10月份,章某在钱某毛纺厂上班时不慎被机器绞伤右手,后被送往医院治疗,前后共花去医疗费12万余元,出院后经司法鉴定,其伤残等级为五级伤残。章某多次找钱某索要赔偿,但钱某一直推三阻四,导致双方矛盾逐步升级。

了解事情原委后,小组长立即将这起矛盾纠纷报送至村委,村委考虑到该矛盾调解难度较大,遂将该案件报送至善琏镇。杨雪锋在接到该案件后,立即组织人民调解员、网格员、村委人员等进行实地调查,并通知双方当事人进行现场调解。

调解过程中,人民调解员、村委人员等耐心细致地做双方当事人的思想工作,给大家讲解相关的法律、法规。经多次调解,双方就赔偿问题达成一致意见,至此,这起矛盾纠纷得到了圆满解决。

“善琏镇矛调中心建立健全以‘村委+网格员+小组长+党员’为成员,以‘四平台+浔安码’为载体的矛盾纠纷排查化解和信息报送制度,做到微事不出格,小事不出村,大事不出镇。围绕‘提前介入、主动调解、为群众排忧解难’的原则,坚持发展新时代‘枫桥经验’,将各类矛盾纠纷化解在基层,维护了社会和谐稳定。”南浔区委常委、善琏镇党委书记丁罡介绍。