

“一个阵地+家访式服务”

湖州南浔经济开发区破解社会治理“五多”难题

见习记者 陈倩 通讯员 宋晓夏

湖州市南浔经济开发区位于长三角经济圈中心,东与江苏省苏州市接壤,南与杭州市相望,经济科技信息灵通,地理优势明显,作为“工业强区”,该区在以大拓展大破局撬动高质量发展的同时,企业多、外来人口多、平台拓展多、征地拆迁多和社会矛盾多的社会治理“五多”难题也随之而来。

如何破解?近年来,南浔经济开发区以建设社会矛盾纠纷调处化解分中心(下称矛调分中心)为契机,聚焦防控体系优化、聚力社会矛盾化解、聚效治理能力提升,汇聚各方力量共同参与社会治理,有效解决各类社会治理难题,让老百姓的幸福感更强、获得感更实、安全感更足。

多维联动化解小微矛盾

“这是根据各方当事人意见给出的调解协议书,请你们都看下。没意见的话,签好字后就根据上面的协商结果履行了。”日前,在南浔经济开发区矛调分中心“水乡情工作室”里,一件涉及7名当事人的矛盾纠纷案圆满化解。

此前,浔北片区网格员丁冬在日常走访时了解到,这7名当事人1年前因在李家河征地拆迁过程中,对于转租人的赔偿以及厂房赔偿问题存在较大分歧而产生纠纷。这起纠纷还涉及5户村民的土地,考虑到情况复杂、自行和解难度极大,丁冬立即上报到矛调分中心。

矛调分中心接案后迅速启动联动调解机制,引入多方力量,由网格员、村两委、行政村人民调解委员会、群众威望高的老党员以及开发区司法所工作人员等组成7人调解团,形成调处合力。

在调解过程中,调解团事先调查走访,找准纠纷症结,共同分析案件中涉及的法律关系。在充分了解案情的前提下,调解员采取一对一的沟通方式,认真倾听当事人的诉求,并提出具体解决方案。在各方努力下,最终7名当事人达成一致意见,签署了调解协议。

据了解,“水乡情工作室”的创立,是为了在矛

盾调解中融合传统文化邻里情,让有威望、知民情的乡贤,有经验、精业务的老干部发挥所长、凸显价值,用“土言土语”调解“乡里乡情”,将矛盾化解在萌芽状态。

“通过实行‘三级联动’调处机制,开发区将辖区划为43个网格,形成4个网格片区,专职网格员及时处理日常矛盾纠纷,做到‘微事不出格’;网格片长联合管辖村两委和业务主管部门及时处理顽固旧疾,做到‘小事不出片’;‘水乡情工作室’限时处理大矛盾、大隐患,做到‘大事不出开发区’。”南浔经济开发区党委委员、社治办主任朱建国介绍。

多轮驱动打造纠纷化解“终点站”

走进矛调分中心视频调解室,只见南浔经济开发区社治办副主任、司法所副所长沈宁正对着一块巨大的电子屏幕,时而耐心安慰,时而专业讲解。一场由他主导的视频连线调解正在进行,对来访人提出的法律咨询,他一一答复。楼道另一侧的综合信息指挥室的电子屏幕上,各个路口视频直播和网格员巡查活动轨迹在屏幕上清晰显示。网格员们上报的各项矛盾纠纷等社会治理信息也一目了然。

“‘最多跑一地’改革,要更多地发挥大数据、人

工智能的智慧治理作用。线上线下的矛盾诉求统一集纳,社会治理综合服务中心进行分流处置和反馈,数字化方式收集、智慧化方式预警,真正实现基层群众办事不出开发区、‘最多跑一次’甚至‘一次都不跑’。”沈宁介绍。

今年3月,来自安徽的李某在一家建材公司车间维修输送机时,不慎从输送机架子上坠落,送至医院抢救无效死亡。料理完后事,关于赔偿金数额,建材公司与李某家属二者之间相差较大,因此产生了纠纷。来到开发区矛调分中心后,李某家属情绪激动,一直向调解员哭诉,家属觉得家人刚刚离世,自己在南浔人生地不熟,生怕受欺负。

得知李某家属的顾虑后,当地安徽商会的会长立即作为调解员参与这场调解。在老乡调解员的调解下,李某家属情绪逐渐稳定,最终,调解双方达成和解。“谢谢你们,没想到你们这么重视,作为会长的老乡都来帮忙调解,让我感到很亲切。司法所工作人员对相关法律知识,也讲得通俗易懂。这个

结果我们接受。”李某家属说。

这次纠纷的化解,得益于“一所三会”合作机制(即司法所、行业协会、商会、工会)的深层次构建。开发区结合地域实际,挖掘培育辖区106个企业工会、12个行业协会、6个商会的“三会”调解新力量;充分发挥21个行政村、1个社区的“六老”群体(老党员、老干部、老教师、老职工、老队长、老农民)作用,积极引入村法律顾问、联村民警法官等专业人员,广泛吸纳社会组织及各界专业调解力量,推进矛盾化解高效化、便捷化。

与此同时,开发区健全人民调解、行政调解、司法调解有效衔接的“三调联动”多元化解机制,在充分发挥人民调解的基础上,强化行政调解和司法调解,来访案件分门别类交由相关职能部门处理,针对特殊案件则邀请法院、检察院及区级相关部门协同调解,实现一体化协调治理、扁平式矛盾纠纷化解,推动矛调分中心真正成为社会矛盾纠纷化解“终点站”。

防线前置优化调解体系

今年以来,开发区基层治理矛盾纠纷和不稳定因素办结率达98%以上;辖区信访受理18件,同比下降12%;全面实现乡镇便民服务事项100%无差别全科受理……这份可喜的“成绩单”背后,离不开“乡音们”上门“家访”的功劳。

“老杨,你怎么皱着眉头,是遇到什么烦心事了?”日前,在开发区浔北村村民老杨家里,该村“乡音”调解员陈平新的一句家常问候话,瞬间让老杨打开了话匣子。老杨积了一个多星期的烦心事,也在随后的交谈中,被陈平新抚平。

这样的“家访”聊天,在开发区已不是新鲜事。今年以来,开发区在每个村、社区挑选出1名热心调解、综合素质优良的居民组建“乡音走访团”。“乡音”调解员通过登记造表、电话询问、上门回访等方式,收集辖区社情民意信息,对信息进行汇总分析,及时掌握群众关心的热点难点问题,对症下药解决影响民生和社会稳定的问题。

“乡音”调解员还有另一个特殊的身份——矫正人员的专属“心理管家”。在排查矛盾隐患的同时,调解员发挥自身经验和优势,适时给予矫正人员引导,挖掘、强化他们身上的积极因素,梳理、化解疑惑和心结。

今年8月,小周被判处有期徒刑1年6个月,缓刑2年。作为单亲妈妈的小周,当时心理压力大,神情恍惚,矫正期间无固定收入则成了她最大的心病。该村“乡音”调解员胡国平得知后,多次上门,鼓励小周用积极的心态面对生活,同时通过行业协会,帮助她在房地产销售公司找到了一份收入不错的销售工作。

上月,胡国平再次“家访”时了解到,小周在新单位工作得有声有色,还准备冲刺销售冠军。“有了积极的态度、充实的生活,她已经融入了社会。”胡

国平说道。

“关注社区矫正人员负面心理和消极因素很关键。”据沈宁介绍,截至目前,开发区已有14名社区矫正对象期满解除社区矫正,顺利回归正常生活。

“开发区始终以小事不出片区、大事不出开发区、矛盾不上交、化解在基层的调处工作模式,全面形成了党政牵头、多方参与、横向到边、纵向到底的人民调解网络体系,助推调解服务由‘家门口’向‘家庭内’延伸。让矛盾及时化解,让老百姓高兴,就是我们工作的最大动力。”朱建国说。

