

# 德清雷甸镇：乡镇矛调新模式激活社会治理“神经末梢”

见习记者 沈婷婷 潘悦 通讯员 潘江伟

雷甸镇是德清县的南大门、融杭的桥头堡。这里人员流动性强，人口底数不清、安全隐患大等问题一直是当地开展治安管理的痛点和难点。近来，通过坚持发展新时代“枫桥经验”，探索“矛调分中心+点单服务”矛盾纠纷化解，当地找到了一条提升基层社会治理的新路径。

数据显示，今年1-10月雷甸镇有效警情同比下降12.5%，来访同比下降11.5%。

## “一站式”助推横向联动



去年5月，雷甸镇矛调分中心启动实体化运作，按照“一窗式受理、一站式接待、一条龙服务、一揽子解决”的思路，整合资源，引入了司法调解、劳资调解，邀请雷甸司法所、法官工作室入驻，并衔接12345政府阳光热线、群众来信等业务，把中心打造成集信访接待、人民调解、法律服务、心理疏导等功能于一体的终点站。

分中心以“综合窗+专业窗”为突破，依托系统联通、数据共享、线上线下合力，实现受理人员从“专科受理”向“全科受理”，“单部门办理”向“多部门协



调办理”的转变。

今年4月，因一起出租房意外事故，情绪激动的死者家属跑到房东家中打砸东西。得知情况后，雷甸镇矛调分中心迅速启动应急预案，成立处置领导小组，与当事人双方进行面对面沟通，积极与公安、民政等部门联系，妥善处理，防止了事态进一步扩大。

去年年底，某企业职工忧心忡忡地来到雷甸镇矛调分中心反映，厂方拖欠10多名职工约40余万元工资，希望能帮忙追讨。矛调中心快速启动工资

纠纷处理机制，和来访职工一起到企业协商。最终，这一事件也得到了圆满解决。

“雷甸镇立足基层实际，全力以赴抓排查，综合运用法律、行政等手段，建立矛盾纠纷大调解格局，化解了大量的社会矛盾。”雷甸镇党委书记夏永明说。截至目前，雷甸镇矛调分中心共接到群众来访629批次，共受理征迁、劳资、婚姻、家庭和邻里等矛盾纠纷721件，流转至相关单位化解492件，组织调解229件，化解率达100%。

## “网格化”牵引纵向贯通



在雷甸镇，60名村社民警（协辅警）、79名网格员和13名社工每日奔走在大街小巷、田间地头，用脚步织起了一张张信息网，成为当地一道靓丽风景线。

“46幢4单元507室住户经常私拉电线，怎么劝都不听。”近日，专职网格员陈虹将居民执意私拉电线一事报告至社区矛调工作站后，社区民警周霞和社工王娟立即前往现场解决。“这样太不安全了，万一电线短路引起火灾，后果不堪设想。”在周霞等人的一番耐心劝说下，住户终于同意收回电线。

去年以来，雷甸镇大力推进村（社）矛调工作站建设，首创“一格一员一警一社工”的铁三角治理机制，将基层矛盾合流至村（社）矛调工作站，再细分到各个责任人。

“一个网格就是一个小矛调工作站，‘一合一分’间将矛盾纠纷化解于萌芽。”中兴社区党委副书记章华根介绍说，今年以来，村社党员干部、网格员共走访入户200余次，走访群众近800人，收到诉求41件，现场处理33件，办结率和满意率均达到100%。”

村（社）矛调工作站还设有社区警务室、民意联络站、法律服务台、平安防范体验区、“德清嫂”调解工作室等。居民黄银翔说：“现在社区有了矛调工作站，有事情只要找他们，马上就能办。”

“推动矛盾纠纷‘最多跑一地’，不是把所有的矛盾纠纷都引向镇矛调中心，而是要推动建立纵向机制，努力把矛盾纠纷化解在村（社）一级。”夏永明说，借助“一格一员一警一社工”的铁三角治理机制，今年以来全镇已经化解矛盾纠纷132起。

## 点单+联调，纠纷就地化解

“实行点单制后，老百姓想找哪位调解员出面解决问题，工作人员都可以帮忙联系。”在采访中，雷甸镇依托兰姐工作室、“微笑塘北”新居民服务站等基层阵地推出的点单式调解服务让人眼前一亮。调解员从“被动接访”变为“主动约访”，由专业的人干专业的事，调解效率极大提高。

近日，雷甸村的丁某家又传来了夫妻争吵的声音。家人苦劝无果，立即“点选”了蕙兰家事矛盾调解队成员周婧婧来调解。周婧婧了解到，原来丁某在妻子怀二胎期间沉迷网恋，孩子出生后又因孩子跟谁的姓氏这一问题，双方矛盾更加激化。

“我们随即开展了诊疗研判，讨论形成调处方案，安排由治保主任、妇联主席、兰姐工作室成员组成的调处小组上门，对双方矛盾进行调处化解。”周婧婧说，经过教育，丁某深刻认识到自己的错误，并

主动向妻子道歉，二人最终和好。

邻居闹矛盾不奇怪，但找“外人”来调解就新鲜了。近日，塘北村发生了这样一件事。

“打架了，赶快来劝一下。”10月15日中午，正在遛弯儿的蒋大丽接到消息后，立刻赶往现场。蒋大丽是塘北村24名新居民代表中的一员，也是新居民议事会副会长。经询问，原来双方是因修建菜园的事起了争执。蒋大丽通过分头疏导，很快压下了双方的火气。等村干部赶来时，双方已经握手言和。

针对流动人口基数大、服务管理难度大等问题，塘北村成立“微笑塘北”新居民服务站，利用“以外调外”的调解方式调解新居民纠纷。蒋大丽表示，作为新居民，她在处理新居民矛盾纠纷时当事人更容易对她产生亲近感，更有利于工作的开展。

据悉，今年以来，雷甸镇调解员共参与点单式调解465次，调解成功率达到100%。新居民代表共调解劳资纠纷、工伤纠纷、邻里纠纷等52起。

