

## 短新闻

## 平安集束

## 平安经验

## “勤”字诀化解基层矛盾

通讯员 陈里辉

本报讯 “我们家去年年底房子就交付了,至今还没有通水电,这事该怎么办?”前不久,平阳县海西镇调解中心接到了居民严先生的求助。

调解员立即向镇相关部门咨询,了解情况后,第一时间致电严先生作详细解释。原来,严先生的房子交付后一直未入住,直到今年年底打算装修入住时,他才发现一直没有通水电,向物业询问也没有结果,因此有些气恼,与物业发生了口角,于是抱着试试看的心态向调解中心求助。在调解员的耐心解释下,严先生才知道,需要本人去镇相关部门办理手续,才能开通水电。次日,在调解员的陪同下,严先生顺利办成了开通水电手续,他对调解员的耐心服务表示满意和感谢。

海西镇调解中心在开展日常培训中,既安排理论政策解读、法律法规和案例讲解,也要求专职调解员做到为人热心、做事公道、群众信赖,在调解过程中讲求“四个勤”,即勤介入、勤沟通、勤解释、勤调处,把沟通作为解决问题的有效渠道,并全面了解各类矛盾特征,研究调处方法,掌握调处技能,使矛盾化解在基层、消灭在萌芽状态。

## 面对面巧解无理信访

通讯员 陈海霞

本报讯 “这个月又有19件信访了。”在近日举行的每月信访案件分析会上,平阳县海西镇信访工作人员又看到了陈某的大名。45岁的陈某是附近村民,平时喜欢在周边溜达,看到他认为不合理的地方就会进行信访投诉。然而,经过调查,这其中大多为不实信访。

对于这一情况,信访工作人员没有简单处理,而是请当事人陈某前来当面答复。与陈某深入交谈后,工作人员发现,陈某并非恶意信访,反而是个热心肠,就想尽一尽普通公民的监督权。工作人员在肯定他的出发点的基础上,又给他作了详细的政策解说,陈某意识到自己的行为有所不当。他表示今后会合理使用信访平台,有问题先找村干部和职能部门解决,逐级反映。

近年来,海西镇强化信访工作机构的协调督促职能,落实初信办理责任闭环机制,做到对有合理诉求的信访群众想方设法给予解决,对政策不理解的信访群众耐心解释,对无理取闹的信访人员依法依规处理,以解决群众实际问题为核心,处理和化解信访矛盾,充分发挥信访工作维护群众合法权益、促进社会和谐稳定的积极作用。

## 平安宣传进村居商铺

近日,义乌市后宅街道组织开展平安建设宣传活动。工作人员走进社区、村居、沿街店铺、超市、商场等场所,宣传平安建设的意义,发放平安建设、扫黑除恶、防诈骗、反邪教、反恐、禁毒等宣传资料8000余份,并现场解答相关问题。

通讯员 王挺



## 打通信访“最后一百米”

通讯员 宋忠凯

本报讯 冬至上午,平阳县海西镇西湾社区群众陈某送来一锅热乎乎的汤圆,向网格员和信访工作人员致谢:“你们一直都像对待亲人一样倾听我的诉求,找准问题的根源。现在我的诉求得到了解决,非常感谢你们。”

据了解,海西镇将信访纳入网格,工作下沉,真正做到无缝隙、全覆盖。全镇共有村级网格30个,配备网格长30名、专职网格员30名、兼职网格员96名,有效打通了群众信访的“最后一百米”。网格员负责信访接待、亲情化解、结对帮扶。陈某原本是一名积案信访户,网格员得知她的情况后,凭着负责到底、锲而不舍的态度,配合镇信访办,多次与有关部门沟通协调,终于解决了问题。

海西镇信访办工作人员介绍,有个别群众对信访工作的相关法律规定、信访部门的职责等不清楚、不理解、不明白,而通过身边网格员的解释,群众更容易理解接受。为加强网格员的业务水平和沟通技巧,该镇还定期举办培训班,汇总网格员遇到的问题和困难,结合实际讨论研究具体解决办法,大大提高矛盾纠纷调处和信访件处置的效率。

## 落实领导包案实现案结事了

通讯员 金珍浪

本报讯 为助力化解信访积案,平阳县海西镇创新模式,严格落实领导包案责任制。

据了解,海西镇对交办的信访积案,采取一件积案、一名领导、一套班子、一个对象、一名联系人、一个方案、一抓到底的方式,逐案研究处理,对包案领导严格落实包干责任,对各类信访积案及时予以妥善化解,做到办一件、结一件、了一件,真正实现案结事了,且每一次会议和走访、接访活动都做到有影像资料、有台账记录可查,办案全程留痕。

上个月,庄某的一起信访积案交办到镇包案领导钟锦锐手中。钟锦锐详细了解了庄某的诉求和该案的有关情况,并与驻村干部根据法律法规政策研究制定方案。周详的工作得到了庄某的认可和理解,经过钟锦锐等人多次的走访调解,庄某最终接受了处理方案,签下了协议书,并且对结果表示满意。钟锦锐介绍,针对类似该案这样调处难度较大的信访案件,海西镇党委与信访人所在村委成立专班组,针对案件特点制定具体的调处方案,做到主动出击、有的放矢。

## 乡音拆除邻里“藩篱”

通讯员 肖小影

本报讯 “这是我种的地,我就要围篱笆,你凭什么要拆?”“你用篱笆把路拦了,我每天来回得走多少冤枉路!”近日,平阳县怀溪镇岳西村的两户村民为一个篱笆争论不休,找来本村的调解员林必广评理。

林必广询问得知,两人是因为前段时间田地引水的事情起过口角,自此有了嫌隙,而这篱笆不过是新的“导火索”。带着一口乡音的林必广,用外乡人不太明白、同乡人却倍感亲切的“土话”,耐心疏导双方当事人。最终,两人握手言和,拆掉篱笆,重归于好。

山上常住人口不多,但矛盾却难免发生,而林必广总能让大小矛盾在一口乡音中化解。随着怀溪镇近几年经济社会的发展,村级各项建设也进行得紧锣密鼓,新项目、新居民的到来,使得矛盾呈现出了多样性、复杂性的特点。本村人更习惯与同乡交流沟通,因此乡音调解的优势更得以凸显。用乡音、乡俗、乡情及时化解矛盾纠纷,这正是林必广的拿手好戏。“村里要发展,首先要稳定。”林必广感慨地说,“大伙儿对我信任,我就该发挥特长,解决乡里乡亲的烦心事,让大伙儿舒心、开心,才能齐心把家乡建设好。”

## 党代表解决基层事

通讯员 孔菲菲

本报讯 因家附近有人乱丢垃圾,平阳县麻步镇鳌峰社区的老高忍受了数日垃圾臭味。可近日一天清晨,他起床后惊喜地发现,垃圾清运车开了过来,将垃圾全部运走。“前一天晚上才向党代表反映的情况,这么快就解决了!”老高很满意。

今年以来,麻步镇注重调动基层一线党代表力量,在镇党代表所在的单位、村(社区)设立党代表工作室78个,每逢星期六开门,并统一对外公布接访电话、电子邮箱,全镇107名党代表轮流驻室接待群众,推动信访工作“端口前移”。

“设置固定的时间和办公地点,就是为了方便群众有事‘找上门’。”树贤社区党委书记郑增群说,社区开设党代表工作室后,一些遇到困难找不着门路解决的群众,会跑到党代表工作室来,这里成了他们反映诉求的“中间站”。党代表受理群众诉求后,会及时与属地管理镇街、部门做好信息对接和情况反馈。

此外,党代表还积极开展基层大走访,每位驻室代表每年至少参加5次走访。“一些党代表本身也是村干部,工作在基层,和乡里乡亲十分熟悉,村民遇到问题都愿意找他们帮忙,而他们自己也习惯走家入户地‘拉家常、听民声’,大大有助于基层问题解决在一线。”麻步镇党委委员陈松说。

## 化解初期矛盾乡贤自有高招

通讯员 陈宜强

本报讯 因违规建房引发纠纷,两户村民结怨多年,镇村干部多次调解未果。这事最近让老袁知道了,他亲自出马,经过反复上门耐心劝解,终于成功让两户村民握手言和。

谁是老袁?老袁是一名赋闲在家的退休干部,如今有了新身份——平阳县麻步镇胜联村“乡贤工作室”成员。如今,他每天在村头奔走,不是与村干部聊聊想法,就是和村民拉拉家常、说和讲情,忙得不亦乐乎。

在麻步镇还有许多老袁这样的乡贤,他们利用熟乡情、懂民心、威望高等优势,通过情与法的结合,在化解初期矛盾上发挥出了重要作用,成为了矛盾调解的主力军之一。借助乡贤力量参与信访矛盾纠纷的化解,也是麻步镇坚持和发展新时代“枫桥经验”的做法之一。

今年正值村级组织换届年,为确保换届选举工作平稳有序,麻步镇邀请乡贤能人组建“换届乡贤观察团”,充分发挥乡贤参政议事、化解矛盾、建设家乡的作用,组织乡贤开展宣传引导、疏通民意、风气监督等工作。

截至目前,全镇72位乡贤累计接待群众咨询360余人次,调解矛盾纠纷40起,处理信访问题15件,向村、镇反馈群众意见建议157条。