

# 建德市首席调解员： 为民解忧办实事，争做群众贴心人

(上接1版)

在村里两次大规模迁坟工作中，村两委进行了长达3个月的摸排，提前制定预案。新公墓的位置通过两轮抓序号的方式确定，其中曾有村民质疑有人抓序号作弊。邵双于是公开相关信息，村民至此心服口服。迁坟工作正式动工后，仅一周全部完成。

经过村两委的不懈努力，十八桥村已连续多年实现零信访，发展之路越走越宽。这两年，村里建起了村企合作的物业公司，让村民尝到了家门口就业的甜头。例如，村民罗老汉曾经历兄弟纷争，村两委耐心帮忙调处，事后还推荐他成为物业公司垃圾车清运员。“有困难找村干部，从没被回绝过，我现在很满意，生活在十八桥村很幸福。”罗老汉说。

同样，三都镇樟村畈村也经历了从“软弱涣散”到治理有序的转变。去年，村里组建了一支“村小二”服务队，不管大事小情，村干部“不用吹哨、主动报到”。

谢某与傅某两家因土地边界不清，争执多年。今年，村书记斯超多次带领“村小二”服务队上门，耐心倾听双方诉求，抽丝剥茧帮他们理清利弊关系。考虑到谢某年龄较大，且子女不在身边，斯超和服务队还经常上门慰问。在村集体的关怀下，谢某最终选择退一步，这起多年的矛盾纠纷得以和平解决。如今的樟村畈村，村容村貌整洁有序，村民关系和谐融洽，经济发展也呈现勃勃生机。

只有平安和谐了，才能更好地为发展奠定坚实基础。在建德，越来越多的村(社)书记主动担当起平安稳定“第一责任人”的角色。2024年，建德市村(社)疑难矛盾调解成功率上升30%。



村书记潘连娣土地纠纷现场调解

## 矛盾纠纷早发现、早介入、早处置

近年来，下涯镇大约三分之二的审批建房项目落地金洲村，村书记许平新带领村两委干部，坚持做到邻里建房必议，将预防工作做在前。

上半年，村民王某回乡翻新旧房，将围墙向村道延伸导致通行不便。许平新在走访中及时发现了这个问题，他郑重地告诫王某，侵占道路建房是违法的，并动员其学习相关法律知识。最终，王某认识到问题，主动将围墙退出村道。

“现在农村申请建房要求左右邻居都签字，但签字之后村民不一定按照约定来，所以更加需要我们在走访中及时发现并解决，避免建房过程中再起争执。”

许平新说。

深化源头走访排查，提前发现潜在矛盾和隐患，防止问题激化，是首席调解员重要职责之一。建德市将村(社)矛盾纠纷预防化解作为源头治理的主阵地、主战场，通过村(社)书记带队开展矛盾纠纷大排查，落实家家户户必访、项目建设必评、邻里建房必议、家事纠纷必调“四必工作法”，确保矛盾纠纷能够早发现、早介入、早处置。

去年，乾潭镇骑龙村启动了骑龙峡水上漂流项目。该项目涉及农户210余户、752人，牵扯范围广、矛盾纠纷复杂多样。村书记徐贵泉主动强化风险防控意识，在项目筹备阶段就开展风险评估。他

带领村两委干部从田地、山林及村民利益多个方面入手，对梳理出的重点村民进行走访，对收集到的问题隐患提前制定解决方案。通过耐心倾听村民的诉求，村两委最终找到了一个既能满足项目需求，又能保障村民利益的平衡点。在该项目完工之际，骑龙村实现了零信访。目前，该项目每年还给村集体增加收入20多万元。

值得一提的是，建德依托全量矛调视图建设，实现矛盾纠纷全量归集，助推镇村干部最大限度实现矛盾纠纷事前预防和事中调解。截至目前，已推动60%的矛盾纠纷化解在村(社)，镇村吸附化解率提升至94.7%。

## 简单问题不过夜，一般问题不过周



建德市全量矛调视图

近日，更楼街道新市村成功调解一起因土地征用而引发的村民纠纷，村民老李顺利拿到征地补偿款，他激动地说：“林权证遗失了，要不是潘书记去林业局查询林权登记资料，调解纠纷，我就很难成功拿到征地补偿款。”

今年，新安江电厂某改造工程征用了新市村第三生产队部分农户的自留地，由

于土地归属权问题，老李与其他农户产生了纠纷。

接到村民求助后，村书记潘连娣迅速行动，全程跟进调解。她前往林业局查询林权登记资料，并组织调解团队耐心向村民解释政策，最终使村民对征用土地的归属权问题达成一致。潘连娣说：“由我接手的矛盾纠纷，必须在我手里解决。”

为切实提高矛盾纠纷化解质效，建德市持续迭代“新安·17治理”基层治理体系，依托市镇两级综治中心规范化建设，进一步深化首席调解员制度，制定了首接负责制、接诉即办制、带件入驻制，为村(社)矛盾纠纷化解提供强力保障支撑。例如首接负责制，要求无论群众遇到的问题是否属于村(社)干部职责范围内，首接责任人都要全程跟进，全力做好解释疏导、衔接转交及纠纷调处工作。

此外，在全市范围内推行“有事请找我”做法，发放1.6万张民情联系卡，确保群众遇到问题能够第一时间解决。对于简单问题现场解决，不过夜；一般问题由

治保主任领衔办理，事不过周；复杂问题则由村(社)书记领衔办理，确保事不过旬。截至目前，建德市初次信访化解率达到98%。

针对矛盾纠纷多、存在群访风险的重点村(社)，当地推行带件入驻制，由村两委入驻镇级综治中心参与化解工作，直至问题妥善处置。如大洋镇建南村，此前，镇平安法治办通过即时分析研判发现，该村多个重点项目存在引发群体性事件的风险。村书记仇撮奶带队村两委同联村组入驻镇综治中心办公，集中研究、集中攻坚，确保矛盾纠纷及时解决。截至目前，建南村网格上报事件化解率、警情闭环处置化解率均达100%，信访投诉类闭环处置化解率达98.6%。

“村(社)书记作为基层治理的‘领头雁’，在矛盾纠纷化解中发挥着不可替代的作用。我们将继续深化首席调解员制度，积极探索创新基层治理模式，努力开创共享共富的基层治理新篇章。”建德市委政法委员会副书记冯慧超表示。



“村小二”上门服务



村干部带件入驻镇综治中心



十八桥村村企合作公司