

# 新时代“枫桥经验”在浙江

2023.11.7 星期二 | 责任编辑:陈毅香 | 版式设计:马丁

## 宁波市鄞州区信访局办理信访事项“四到位”工作法: 全区信访事项群众满意率达99.1%

本报记者 张昉宇 长三角社会治理融媒体宁波中心 应群伟 通讯员 邓佳琦

鄞州地处宁波中心城区，人口基数大、地域覆盖广，各类矛盾纠纷多发。近年来，鄞州区信访局积极探索创建依法分类处理、初次事项化解、加强监督问责、行为依法规范四大模块，提炼出“分类研判确保受理转办到位、双重保障确保化解处理到位、联督联查确保问责问效到位、专项行动确保依法处理到位”的“四到位”工作法，形成全流程闭环，提升信访办理质效。

“我前几天买的小鱼干居然是‘三无’产品，宠物吃了生病怎么办？”今年9月，市民华先生（化名）致电12345热线，反映他通过某平台购买位于鄞州区的一家电子商务公司出售的宠物零食小鱼干，收到后发现商品不符合宠物零食的标签标识规定且是“三无”产品，要求商家依法赔偿。区信访局接到此信访案件后，按照“先法定职责、再利于问题解决、后属地牵头”的原则进行综合研判后，和区市场监管局、农业农村局沟通，认为区农业农村局作为宠物饲料的主管单位，应牵头核实处理此事。经转办，区农业农村局相关负责人走访了小鱼干来源公司，确认其有正规生产许可，要求公司提高售后服务质量，并向华先生进行解释，最终成功化解了这起纠纷。

信息技术的发展拓宽了群众信访的渠道，对来自不同渠道的群众信访诉求，区信访局建立《信访与行政复议、行政诉讼衔接机制》，厘清信访程序与其他法定程序的受理范围，依法分类处理信访诉求。“小鱼干”的案子高效精准释疑解纷，“受理转办到位”功不可没。

面对各类信访事项，区信访局通过“双签批”“双审查”“双沟通”等双重保障机制，充分发挥信访联办协调职能，推动及时、就地化解信访问题，确保“信访诉求解释到位、信访人员答复满意”。

今年以来，全区信访事项群众满意率达99.1%。在信访人签订相关协议时，区信访局同步引入了司法公证程序，形成“信访+公证”的基层社会治理新模式，经司法公证机关现场公证后赋予相关协议强制执行力，确保化解处理到位。

围绕重点领域、重点案件，区信访局还成立了区委信访联合督导组，构建由“牵头领导具体实施、成员单位配合落实、主管部门督促指导”的三方联动机制，形成督查闭环管理，确保问责问效到位。今年以来，已开展专项督导3次，约见包案领导37人，实地检查台账资料127份，电话抽查回访信访人29人。



【感言】

### 牢记嘱托 扎根基层 勇毅攀高

宁波市鄞州区信访局党组书记、局长李琪：

办理信访事项“四到位”工作法入选全国新时代“枫桥经验”先进典型，作为宁波市鄞州区信访局的一员，我感到非常荣幸。

作为全省唯一获此殊荣的信访战线代表，这份荣誉是对我们全区信访工作的肯定，更是对我们全区所有为信访工作作出贡献的广大政法、信访干部极大的鼓舞和鞭策。荣誉的取得，离不开各级领导的关心和指导，离不开全区党员干部的拼搏和努力，更离不开广大人民群众的信任和支持。

荣誉就是责任，荣誉更是动力。我们将以此为新的起点，牢记嘱托、扎根基层、勇毅攀高，推动新时代社会治理工作持续高质量发展。

## 绍兴市诸暨市委政法委“一站式、一码管”综合解纷工作法： 让群众“只进一扇门、最多跑一地”

见习记者 汤晨琛 通讯员 章航

坚持和发展新时代“枫桥经验”，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。在浙江，如果要找一个地方直观地感受这一点，分布在各县市区的社会治理中心当仁不让。

金秋时节，“枫桥经验”发源地诸暨，梧桐叶落，如诗如画。从市政府往东100米，就是诸暨市社会治理中心。这个占地1900多平方米的中心，设有综合受理、来访接待、法律服务、心理服务、社会组织服务、诉讼服务、调解服务、综合信息指挥等8大功能区，各功能区标识清晰，让人一目了然。

“几十万元的货款一拖再拖，我实在没办法了。”诸暨大唐街道的张先生来到中心，将手中的起诉材料交给一楼综合受理窗口的工作人员。

张先生在大唐袜业市场经营一家化纤原料店，他想起诉的对象是他的客户，对方欠下28万元货款迟迟不肯支付。考虑这起纠纷的实际情况，工作人员建议张先生先行调解。经他同意，工作人员将事件录入省矛调协同系统，在线协同流转至属地大唐街道人民调解委员会。当天，张先生和他的客户就在街道调解员的调解下，当场明确还款方案，达成和解，并签订了调解协议。

让老百姓遇到问题能有地方“找个说法”。紧扣这个目标，诸暨市以市镇村三级社会治理中心（工作站）建设为依托，健全矛盾纠纷化解“一站式”平台，迭代升级“141”基层治理体系，有效破解群众多头反映、化解联动难等问题，真正实现群众诉求“一窗式受理、一揽子解决、一条龙服

务”，矛盾纠纷化解“只进一扇门、最多跑一地”。

不断完善的纠纷化解机制是“一站式”平台高效运转的强大支撑。今年3月，诸暨市委政法委、社会治理中心、人民法院、司法局联合出台《关于深化诉源治理推动矛盾纠纷分类分流化解实施细则》，构建完善“调解先行、诉讼断后、分层过滤”的诉源治理机制。

根据细则，市社会治理中心收到纠纷事件后，根据纠纷类别、当事人属地、事件发生地等，首先将纠纷流转至相关村（社）、镇（街）或部门化解。若上述调解不成或遇到跨部门、跨区域的疑难纠纷的，事件会再次上报至市社会治理中心。若中心再调不成的，经当事人申请，还可流转至绍兴仲裁委诸暨分会仲裁，或天平调解工作室开展诉前调解。

目前，诸暨三级社会治理中心（工作站）集成全市222名专职调解员、3430名兼职调解员、50余家特色品牌工作室，让群众在高质量高效率的调解中感受到公平公正的获得感。今年上半年，诸暨市成功调解各类民商事纠纷10700余起，调解诉讼比1.72:1，居绍兴市第一位。

如果说机制是有力支撑，那么数智化则为矛盾纠纷“一站式”化解提供了强劲动力。诸暨市依托“浙江解纷码”和基层智治综合应用平台协同流转，打通民呼我为、矛调“枫桥经验”等多个系统，畅通了纠纷过滤“一条链”。在诸暨，全量数据“一码统”、矛盾纠纷“一码管”、解纷服务“码上评”已成为常态。



【感言】

### 努力打造更多新时代“枫桥经验”实践创新成果

诸暨市委副书记、政法委书记王琤：

9月20日，习近平总书记来到“枫桥经验”发源地诸暨市枫桥镇，参观枫桥经验陈列馆，我们有幸近距离聆听总书记重要讲话。11月6日，作为全国“枫桥式工作法”入选单位代表受到总书记会见，令人倍感自豪、备受鼓舞。

近年来，我们始终坚持和发展新时代“枫桥经验”，紧扣矛盾纠纷预防为先、就地化解的目标，以市镇村三级社会治理中心为依托，把分散的基层治理资源和力量统筹起来，创新建设“一站式、一码管”综合解纷平台，切实把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。诸暨市先后创成平安中国建设示范县、全国法治政府建设示范县、全国信访工作示范县，入选全国乡村振兴示范县创建名单。

下一步，我们将坚决扛起“枫桥经验”发源地的使命担当，牢记嘱托，感恩奋进，进一步提升矛盾纠纷预防化解法治化水平，努力打造更多具有引领性、示范性的基层治理经验。

本报职业道德监督电话：0571-85310013