

# 宁波北仑大碶街道：打造“家门口”的信访和解纷平台

本报记者 应群伟 通讯员 乐海燕

马洪波是宁波市北仑区大碶街道灵峰工业社区“事了了”矛调工作室的负责人。前不久,他和同事通过柔性调解,成功化解了一起群体性劳资纠纷,涉及金额200余万元。

“小事不出村社”,要真正实现这一目标,需要“最后一公里”的矛盾化解机制。目前,在大碶街道,像“事了了”这样的调解工作室已建成17个,构建起“工业矛盾集约化、家事纠纷温情化、信访问题系统化”的网格化调解矩阵,社区调解成功率90%、群众满意度95%。

大碶街道信访工作按照集中办公、集约管理、集成服务的理念,打造联合调处信访新模式,实现全链条协同化解纷,让群众信访在“家门口”解决。

## “家门口”解忧

邻里出现矛盾,“家门口”坐坐就能解烦忧;身边有“老娘舅”,汇聚多方力量共同克难;身边遇到难题,上网就能反映诉求……大碶街道不断深化“家门口”信访服务体系建设,将信访工作关口前移、阵地下沉、触角延伸到群众身边。

各社区举办的党建引领社会治理联席直播会议,让老百姓遇到烦心事或纠纷有了说话的地方。

“目前我们小区没有垃圾分类点位,有时候住户会将生活垃圾随手一丢,到了夏天,垃圾一多,恶臭阵阵,不知道在我们小区内增设一个垃圾分类点位是否可行?”在治理“透明事”大碶街道党建引领社会治理联席直播会议——横杨社区辖内微型小区治理专场,宝莱公馆居民反映了商住小区无垃圾分类点位的问题。横杨社区物管人员当即就小区垃圾分类点位设置进行了说明,并表示经过前期勘察和科学选址,目前已有初步计划,会按照流程实现小区垃圾分类点位的设置。

据了解,大碶街道综治中心容纳了



8个街道职能科室站所、5个区派部门和4个社会调解服务团队,日常采取“重点部门集中常驻、一般部门轮换入驻、特色部门随叫随驻”的方式合署办公;整合矛盾调解、法律援助、心理咨询等功能模块,打造“一站式”窗口服务综合体,将信访代办、人民建议征集、法律咨询等基础服务与信访业务深度绑定,建立起“前台统一受理、后台分类处置”

的流转机制。

中心还充分吸纳社会各界人士参与信访调处工作,发挥专业优势和领域优势:实行人大代表接待选民“双员”制,鼓励“两代表一委员”、少数民族志愿者任兼职网格员;充分发挥“王玲玲工作室”、米娜工作室等民间组织作用;推动洛可社会工作服务中心等社会组织积极参与辖区重大矛盾纠纷排查化解。

## “格”中自治

“你好,我这里是瓶壶北苑,我家的电表进水短路了,冰箱里的菜都要坏掉了,社区能不能来看看啊?”一早,大碶街道灵岩社区党委书记干贝晶的手机



就响了。原来,北仑持续降雨,好几户民居的电表受到不同程度的损坏,导致家中断电,并造成漏电隐患。“帮忙服务站”负责人及片区微网格长李国伟和志愿者们当即带上工具箱,赶到居民家中,迎着风雨抢修。

该社区党群服务中心将社区3个小区分为12个网格,12个网格中又优化细分58个微网格,每个微网格配备1名微网格长和3名微网格志愿者。微网格的志愿者们发挥“人头熟”“底子清”的优势,依托“大脚板+大数据”实现“信息全收集、事态全掌控、管理全覆盖”。

周隘陈村是一个典型的城中村,基础设施底子薄、人口倒挂不易管。今年,在“村民说事”升级为“网格说事”

后,全村将网格细分为“3+10”,即3个网格、10个微网格,实现“说事、听事、办事”线上线下双循环制。周隘陈村八旬老人俞师傅家门口有条小路,一到下雨天坑坑洼洼走路很不方便,老人便在“网格说事”中将这事说了。没过几天,村里就派人将他家门口的路给修好了,还铺上了地砖。

据统计,2024年当地累计开展“楼道微协商”活动120余场,居民自主化解邻里纠纷、物业矛盾等常见问题680余件,社区信访量同比下降42%。金泉社区通过居民议事会推动“停车位共享公约”制定,仅用3天便化解长达半年的车位争端,群众对自治调解满意度达96.5%,真正实现“矛盾不出楼栋、共生于协商”。

## 联席会议攻坚

碰到重大疑难复杂信访事项,怎么办?大碶街道召集司法机关、仲裁部门、律师、“两代表一委员”等与信访工作人员一起坐下来,听取多方意见、汇聚各方力量。

新华广场项目施工引发华盛小区居民维权,反映施工导致房屋开裂、采光受阻及环境污染等问题,该事项被列为省级督办件。大碶街道迅速启动信访联席会议机制,党工委书记牵头成立专班,组织建设、综治等部门联合勘察,实施房屋安全动态监测和施工区域日常监管;创新推出“业主监督员”制度,聘请5名信访人参与施工监督,通过22次现场协调推动35项施工改进措施。

今年3月项目施工完毕,经过多轮调解协商,开发商与住户就补偿方案达成一致意见,由第三方评估后按照评估价给住户发放房屋维修补偿款。

如今,大碶街道信访联席会议已成常态化。街道每月15日固定为领导接待日,实现群众诉求渠道由“被动接访”向“主动纾解”转型升级。领导接访中遇到的难点问题,实行带题入会的专班攻坚机制,由分管领导牵头组建专项工作组,按照“一案一专班、一事一方案”原则开展靶向突破;对常规性事务推行联席协商机制,通过每月一次召开信访联席会议暨听取信访形势分析例会,重点围绕征地拆迁、城市管理、农业农村



等五大重点领域,实现重点领域信访问题化解率提升20%以上。

2024年大碶街道累计通过联席会议攻坚化解各类等重大矛盾12件,化解率92.3%,较2023年同期提升18个百分点。

## “平安夜市”出摊 居民们穿梭打卡

通讯员 邓忠杰

本报讯 日前,海宁经济开发区(海昌街道)举行了2025年首场“平安夜市”活动。司法、公安、交警、应急消防、市场监管等多个部门联合“出摊”,将反诈、消防、禁毒等知识融入趣味活动中。现场11个特色摊位前人头攒动,居民们穿梭打卡集章,收获满满平安知识。

“消毒柜运行时间必须达到30分钟,才能保证有效杀菌。”在食药安全摊位前,海昌街道工作人员孙超正耐心地向餐饮商户讲解“五净”指南。街道通过发放资料、现场讲解,动员村(社区)组织商户自查,营造共治氛围,推动小型餐饮卫生管理常态化、规范化。

交通安全摊位的趣味问答吸引了众多大小朋友;“警心宣坊”前,大家争抽“反诈锦囊”;应急消防摊位上,知识手册备受青睐……

现场还有平安拓印、禁毒大转盘等互动活动,居民们热情高涨,踊跃参与。“这样的活动真好!”居民王艳带着两个孩子完成了所有摊位的打卡集章,手里拿着刚领到的纪念品和宣传手册兴奋不已,“反诈防骗、交通安全这些知识都特别实用,孩子们边玩边学,我们家长也跟着涨知识,以后有这样的活动我们还要来!”

据悉,“平安夜市”是海宁经济开发区(海昌街道)已连续举办两年的特色活动。今年首场吸引500余居民参与,充分调动了居民参与平安建设的积极性,寓教于乐地把平安文化融入日常生活。



## 浦江县平安建设 实现“十九连创”

通讯员 贾婉婷 毛晓波

本报讯 日前,浦江县召开全县建设更高水平平安浦江工作会议。会议通报了全县平安建设工作情况,县教育局、县民政局、浦江开发区、浦阳街道负责人作交流发言。

2024年,浦江坚持统筹发展和安全,以平安浙江建设20周年活动为载体,扎实推进防风险、护稳定、保平安、促发展各项工作,社会大局保持平稳有序,平安建设实现“十九连创”。

会议要求,要坚定信心决心,增强使命责任,正视短板问题,以更高标准、更大力度、更实举措,推动更高水平平安浦江建设取得更大实效;要聚焦重点,牢固树立“发展是硬道理,安全也是硬道理”理念,以“一失万无”风险意识和“万无一失”工作标准,做到“五个不发生”“两个下降”“一个确保”,推动建设更高水平平安浦江见行见效;要全力维护政治安全,全面加强维护政治安全体系和能力建设,构建高效顺畅、合成作战大体系,深入推进各项工作,坚决守牢政治安全底线;要全力化解涉稳风险,弘扬践行“干部下基层开展信访工作”经验,坚持领导带头化解、合力攻坚化解、多元参与化解,切实维护社会大局安全稳定;要全力夯实基层基础,以平安建设“2+4+N”“小切口”专项治理工作为抓手,建强“141”基层治理体系,实体运行县、乡、村三级综治中心,统筹运用风险联防、要素联管、阵地联控、领域联治、单元联创等举措,做实做好短板问题补强、五类场所平安创建、安全生产本攻坚、防汛抗旱救灾等工作,推动平安浦江建设提质增效。