

群众诉求无小事 纠纷化解零距离

“群众诉求无小事，纠纷化解零距离”

湖南法治报全媒体见习记者 樊芳 通讯员 孙丁长 张金洪

远在 1500 公里外的胡女士与位于新开铺街道的“陈小小”在网购平台发生矛盾。“陈小小”在平台申请退款,但并未退换商品,在沟通过程中“陈小小”始终拒绝退货,并称胡女士为“奸商”。胡女士心中不快,便在网上投诉。

要解决矛盾,就要先解开双方心结。因为未能找到“陈小小”,新开铺街道信访专干从网店运营的艰难、沟通误会的产生、异地争议的评判等方面与胡女士拉家常、问冷暖,一点一滴解开了她的心结。3月20日一大早,新开铺街道办事处就收到了胡女士寄来的锦旗。

两人矛盾纠纷的高效解决,得益于新开铺街道深入践行新时代“枫桥经验”,不断完善矛盾纠纷多元化解机制,助推市域社会治理现代化的实践经验。

党建引领 多方协力解难题

近年来,新开铺街道各社区以“红领新开”特色党建品牌为引领,发挥基层党组织引领作用,把街道治理、社区治理、行业治理、基层治理、单位治理“五治”有机结合起来,着力将政治优势、组织优势转化为治理优势。

以桥头社区为试点,打造街道一社区一小区3级党群服务阵地。围绕小区党支部建设、业委会成立、物业服务监督、协商议事等关键环节提升党建融合度,搭建起“有事好商量”平台和“民情互动空间”,进一步提升居民参与议事积极性。各社区还建立了诉源治理和访源治理专家库,提供法律服务,重点调解本社区的民间纠纷等,有效预防和化解居民及各种第三方单位潜在的矛盾,避免和减少纠纷的发生。

为及时化解涉企矛盾,新开铺街道坚持党建引领护航经济发展,探索“司法工作人员+人民调解员+网格员”联调联动模式,全力推进项目建设。博林金谷菜市场拖欠业主租金,新开铺社区和派出所多次召集双方代表沟通,最终为双方找到了合适的解决办法。

新开铺片区城市更新项目是长沙市重点推进的城市更新项目之一,涉及拆迁户就达到了1200余户。为推进项目取得实效,街道将项目指挥部设在将要征拆的大楼,设立10个征拆小组,成立临时党支部,组建由街道党工委书记、社区党委书记牵头的党群服务团,推进“党建+项目+工地”工作模式,同时召集对片区最熟悉的党员居民代表,协助征拆工作,将项目推进、安全生产、隐患排查、党建工作等各方面融合起来。在征拆过程中出现的矛盾问题,街道会利用“红色会客厅”进行沟通交流,无数次工作内部调度会,多场与项目内党员、居民代表的



街道就万科农民工讨薪问题召开协调会。

沟通交流会,项目推进介绍会都在这里召开,现场调研,充分听取民意,将问题解决在初始状态。

三源共治 掐灭矛盾小火苗

新开铺街道属于城郊结合部,下辖5个社区、两个经济合作社。在矛盾纠纷调处、土地流转、征地拆迁等方面治理难度大、要求高。

近年来,新开铺街道深入学习 and 践行新时代“枫桥经验”,探索提出访源、诉源、警源三源共治新模式,将重点人员吸附在当地、矛盾问题化解在基层,走出了一条符合街道特点和实际的基层社会治理新路子。

“三源共治就是拓展源头摸排、拓深诉源调解、拓宽警源处置,从而建立起矛盾纠纷排查调解长效机制。”新开铺街道工作人员介绍。

面对长机棚改项目沉积7年之久的群体信访,新开铺街

道成立工作专班,集合政法、司法、行政、信访等部门公共服务资源和法律咨询、心理服务、人民调解等社会服务资源,主动打破僵局,用法厘清纠纷,以情化解矛盾。考虑到部分未签约住户存在生活困难的现状,街道多次与房屋产权单位协调,最大程度保障住户的权益,为未签约的合法住户保留配套优惠价回购的购房资格,并对该群体予以一定的救助。通过逐户上户攻坚,最终取得了突破性的进展,全力促成了该项目大多数群体的协商化解。今年8月,街道办事处收到了长机棚改项目对象彭某某送来的锦旗:“为民排忧解难、心系百姓”。

为加强矛盾纠纷源头预防、前端化解,全街建立了诉前化解与非诉纠纷调处指导机制、多方代表定期接访机制等,以社区、经济合作社“平安之家”为主线,辖区党代表、人大代表、政协委员、平安志愿者、“五老”等主要对象定期接访,借助社会力量发现信访隐患,律师、人民调解员“靶向出诊”,

将人民调解职能集中搬进“信访超市”,同时拓宽警情信息来源,街所紧密联动,将矛盾纠纷隐患消除在源头。目前,辖区共设立1个诉前联调工作站,8个人民调解委员会,今年联动处置警情80余起。

三级联动 让矛盾就地解决

“以前想要锻炼,场地有限,遇到刮风下雨或者群众投诉,我们的锻炼就搞不成了。现在好了,有了专门的场所,大伙可高兴了!”木莲社区童话里邻里驿站启用以来,彭阿姨和队友经常在驿站排练。木莲社区有两支舞蹈健身队伍,过去只能在小区的公共广场、地下车库跳舞,经常因抢占场地而闹出不愉快,还会被小区和过路居民投诉噪音扰民、占用公共通道。社区网格员在开展工作时得知该情况,通过组织召开红色联盟会议和居民代表大会协调商议,最终将闲置的物业用房打造成一室多用的邻里

驿站,解决了居民的烦恼。

木莲社区童话里邻里驿站只是新开铺街道将矛盾纠纷化解在当地的一个缩影。

新开铺街道以综治中心示范带动为引领,按照市委政法委要求打造了全区首个标准化“两化三中心”。综治中心采取三级联动机制,各个办所组成第三级,以网格吹哨、部门报到的原则,将问题处置在网格内。街道政法委员充当第二级,调度各个办所联合处理较为疑难复杂问题,街道党工委书记在第一级调度指挥处置重大问题,加强协调联动,将矛盾纠纷化解在全街层面。

网格中心则依托综治网格化综合管理平台,对网格党建、小区、楼栋、居民等各类数据进行统计,对网格中发生的各类问题发现问题交由平台处理并反馈,实现“人在网格走,事在网中办”。目前街道共有45个社区网格、14个“微网格”,45名网格指导员、90名网格治理员。网格员们每天下沉到网格小区进行走访、巡查和矛盾纠纷排查化解,将帮代办服务送到高龄老人、残疾人居家中等,让居民诉求被看到、被重视、被尽力解决。

如今,新开铺街道成立了综治中心、网格中心、应急指挥中心,应急指挥中心与综治中心、网格中心有机融合,通过综治电视电话会议系统,实现对上对下的远程连线、远程调度,辖区45个网格中的各种力量、多种资源实现融合,真正做到零距离保障居民的合法权益,成功化解了全街数百起大大小小的矛盾纠纷。

“群众诉求无小事,贴心化解零距离。”对新开铺街道的工作人员来说,做群众工作没有完成时,只有进行时,将工作前移,把新时代“枫桥经验”做深做实,努力把矛盾纠纷化解在当地,确保人民群众有安全感、获得感,这便是他们对如何做好群众工作最好的回答。