

2023年11月20日 星期一
编辑/陈婷 李亚珠 检校/林潇敏 美编/王帅

海口市美兰区坚持和发展新时代“枫桥经验”，将信访矛盾在基层化解 把工作做到群众“家门口”

推行领导接访长效机制

海口市美兰区筑牢信访基层基础，关口前移，坚持源头治理。

据介绍，2022年，海口市美兰区制定《2022年美兰区四套班子领导成员接待群众来访日程安排表》，每天安排1名区四套班子领导干部值班接待上访群众，同时要求各镇街党政领导做好属地日常群众接待工作。对于疑难复杂矛盾纠纷由各级相应领导带案下访，实地化解。据统计，2022年美兰区共协调化解1710宗矛盾纠纷问题。

今年以来，海口市美兰区政府通过政府门户网站及公示栏等渠道将领导干部值班表向群众公示，并安排专门人员每日主动与当日接访的值班领导对接，将领导接访下访工作落到实处，确保群众信访渠道畅通。印发《关于开展区信访工作联席会议成员单位领导干部到区信访服务中心坐班接访活动的通知》，调动职能部门参与接待来访群众的积极性，及时有效化解信访事项。区委书记朱军、区长吴升娇带头做好领导接访下访工作，分别深入人民街道金甸水岸城市更新项目、白沙坊棚改项目、三联渔港等地，实地倾听群众诉求，帮助群众解决问题。截至今年6月30日，该区四套领导班子成员共接访下访44批(次)136人(次)，其中主要领导接访下访19批(次)36人(次)。

此外，自2019年以来，美兰区各镇、街均建立了信访工作联席会议工作机制，将矛盾纠纷协调解决机制逐步延伸到最基层。

创新基层调解模式

人民满意，是对信访工作最大的认可。美兰区用心用情抓落实，聚焦问题

化解，注重多元化化解信访事项，将该区信访服务中心、法律援助中心、矛盾纠纷调解中心、心理咨询室合一办公。对于合理合法的信访诉求，由信访服务中心通知责任单位前来接访处理，对于不合理不合法的诉求，由责任单位接访群众的同时，由律师和心理咨询师对其进行法律讲解和心理疏导，最大限度地帮助信访人理清思路、案结事了，让信访不仅能解决合理问题，也能化解信访人心结。

为及时有效解决人民群众来信来访反映的问题，美兰区白龙街道等进一步健全“访调对接”工作制度，明确访调对接受理范围，规范访调对接程序，创新社区基层调解模式，有效化解社会矛盾。

其中，海口市美兰区在流水坡社区创新整合多部门资源，创建“三室联调”（调解室、警务室、法律顾问室）的矛盾纠纷调解机制，着力打造多方谋划、广泛参与的社会治理新模式，在全国调解工作现场会上得到推广。

据介绍，依托“三室联调”，对不构成违反治安管理的民间纠纷，警务室可直接委托或联合调解室展开调解，调解室处理疑难纠纷时邀请警务室与法律顾问室共同参与，填补社区治安调解与人民调解衔接空白。

海口市美兰区流水坡社区居民陈某与邻居郑某，因门口杂物摆放等问题发生口角。专职调解员摸排了解后主动介入调解，帮助清理杂物后平息了纠纷，但次日回访时发现双方仍心怀怨气。原来，陈、郑两家早就因拆迁安置补偿问题积怨已久。在了解到郑某的儿子郑志某可能有报复倾向后，调解员联合民警对郑志某进行严厉批评教育，

打消其报复念头。之后他们又邀请陈、郑两家长辈出面，成功化解了矛盾。

打造信访“便民服务超市”

按照海口市美兰区“一站式接待、一揽子解决、一条龙服务”工作要求，美兰区大致坡镇委镇政府整合人民来访接待、矛盾纠纷多元化化解多方面资源，全面办好“便民服务超市”，群众有纠纷有诉求都能在这里受理。同时，将“便民服务超市”工作模式向村(居)延伸，打造集民情代办、信访接待、评理调解、法律服务、心理疏导“五位一体”的信访“便民服务超市”，真正做到“小事不出村(居)，大事不出镇，矛盾不上交”。

此外，海口市美兰区信访局在大致坡镇充分发挥乡贤“五老”在信访矛盾源头预防、评理化解处理纠纷、基层社会治理、维护社会和谐稳定的作用，将新时代“枫桥经验”在大致坡落地落实，促进社会和谐、邻里和睦、家庭和美。

《信访工作条例》实施以来，海口市美兰区信访局依托本地红色资源、琼剧文化等优势特色，牵头组织全区各职能部门、各镇(街)开展形式多样的法治宣传活动，送法进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位，增强群众依法信访、依法维权、合理表达诉求的法治意识。”海口市美兰区信访局局长林志芬介绍。

据悉，下一步，该区将加大信访督查督办力度，指导各镇、街开展信访工作示范乡镇、街道创建工作，加快推动该区海甸街道、蓝天街道、演丰镇、三江镇、大致坡镇完成信访工作示范乡镇、街道建设，推动其他各镇、街加快落实固定信访工作办公场所、配优配强信访工作力量。(土禾 君灵 林云)



海口美兰区委书记朱军(第二排左三)接待来访群众



海口美兰区区长吴升娇(中)带案下访困难群众

乐东全力推行“6+N”矛盾纠纷调处机制，创设乡村法治服务中心，探索基层社会治理新路径

村民的矛盾纠纷有人管了

“法为上、理为先、和为贵”，走进乐东黎族自治县乡村法治服务中心，首先映入眼帘的是这9个字。两张长椅、一张圆桌，干净整洁的布局让村民感到暖心。“这个地方让我们的矛盾纠纷有人管了。”村民们说。

成立乡村法治服务中心是乐东坚持和发展新时代“枫桥经验”，将矛盾纠纷化解在萌芽状态、解决在基层的一个生动缩影。近年来，乐东牢牢把握新时代“枫桥经验”新要求，积极探索基层社会治理新路径，针对农村矛盾纠纷易发多发的问

题，积极探索加强和改进农村矛盾纠纷调处的工作思路和方法，建设乡村法治服务中心，实现农村矛盾纠纷化解与防范并重，提升了乡村治理水平。

据统计，2022年乐东运用该机制调处矛盾纠纷392起，成功化解367起，化解成功率为93.09%。2022年《创设乡村法治服务中心，探索矛盾纠纷调处机制》成功入选第四批全国乡村治理典型案例，在全国推广运用。

其中，利国镇荷口村新时代“枫桥经验”示范点获得中央农办秘书局领导的调研肯定。今年利国镇荷口村被农业农村部认定为第三批全国乡村治理示范村。

乐东县委书记孙世文(中)，县委副书记、政法委书记张韵(左)到佛罗镇调研法治服务中心建设和“6+N”矛盾纠纷调处机制开展情况



乐东县委副书记、政法委书记张韵(左一)，乐东县委政法委常务副书记张煜(右一)陪同中央农办领导(左二)调研利国镇荷口村“枫桥经验”及法治服务站和“6+N”矛盾调处开展情况

从“无人管”变成“及时管”

以前，乐东矛盾纠纷调处力量分散，缺乏专业工作人员，在面对一些复杂纠纷时，出现了“谁都管”变成“无人管”的现象。

2020年起，乐东充分利用法官等共治力量参与治理，依托法院派出法庭触角，整合司法所、派出所、综治中心、乡村法律顾问等资源，在3个镇和1个基层法庭试点设立4个乡村法治服务中心，负责本片区纠纷调处和法律咨询工作。

“记得有一次我和村里的人发生了土地纠纷，开始没人管，矛盾越来越深。2020年服务中心成立，我们的矛盾得到解决。”村民老杨感叹。

2021年，乐东全面复制推广试点经验，在11个镇全覆盖设立乡村法治服务中心，建立法治服务站法官包点机制，并选派11名具有丰富审判经验的法官定点联系各镇，开展基层矛盾纠纷化解、提供法律咨询、延伸司法服务等基层社会治理工作。

“我们在全县193个村(居、社区)设立法治服务站，选任村里有较高威望、热心调解、熟知村情民意的‘五老人员’担任联络员，把专业化矛盾纠纷调处力量延伸到了农村，成为海南省第一个挂牌成立

乡村法治服务中心并覆盖运行全县各镇的市县。”乡村法治服务中心有关负责人介绍，服务中心设立以来，已登记接待当事人2000余人次，受理案件1281件，化解779件，化解率达60.8%，有效减少775起案件进入法院诉讼程序，取得良好社会效果。

划分410个网格 完善乡村治理体系

“因为这个事情我们吵了很多次，都没有达成一致意见，后来服务站的人邀请我们去到站里，大家坐下来谈，帮我们解决了大麻烦。”近日，村民反映的“大麻烦”——村内公用垃圾桶放置问题得到解决，而该问题的快速解决得益于“6+N”矛盾纠纷调处机制。

“6+N”矛盾纠纷调处机制即建立综治、信访、司法、公安、法院、检察院六部门为主体，农业农村、自然资源和规划、村(居)干部、风险防控网格员、法律工作者等N种力量参与的“6+N”矛盾纠纷调处机制。

乐东推行“一站式受理、精准化分流、一揽子调处”工作模式，设立专门窗口和热线电话统一受理辖区矛盾纠纷；按照属地管理、分级负责、归口办理的原则，将各类矛盾纠纷有序分流至各村调解室及调

解人员；公布可纳入中心受理的案件类型和范围，规范案件受理、分流、调解、指导、建档工作流程，限定办理时限，完善工作运转流程；建立“一镇一法官”包点、线上对接机制，设立“线上诉调对接室”，运用远程视频进行网上调解、司法确认、网上立案、云上普法等，打通服务群众“最后一公里”。

同时，为完善乡村治理体系，乐东将全县划分为410个网格，整合综治网格员、警务助理等工作职责，统一组建专门化、专职化的风险防控网格员队伍。设立县级网格化管理平台调度指挥员、镇级网格长、村级网格员的三级网格员管理队伍，开展矛盾纠纷排查化解等26项具体工作，充分发挥网格员队伍优势，常态化开展线下采集和巡查、线上受理和流转处置、跟踪督查和反馈评价等完善的工作流程闭环，确保农村地区矛盾纠纷早发现、早介入、早化解。

建立重点人群事前防范和服务管理机制

为建立重点人群事前防范机制，乐东建立政法干警关于不良行为未成年人“四访五帮”工作机制，同时全面推行“四类重点人员五级服务管理”机制，扎实开展网格化服务管理工作。

据介绍，乐东在不良行为未成年人“四访五帮”工

作方面下了“狠”功夫，派出政法干警担任帮教责任人，每月走访不良行为未成年人本人、家长、教师和基层党组织负责人，帮助其完成基础学业、掌握技能、增强法治观念、提升安全意识、养成良好习惯；深化拓展组建“五老”服务队、征集爱心“律师爸妈”、聘请专业心理咨询师、组建志愿者帮教团、发挥法治副校长作用、推行公安驻校法治辅导员、开展专门教育等措施，不断健全完善工作机制。

除重点关注未成年人问题外，为解决农村地区重点人员“管控难”问题，乐东全面推行“四类重点人员五级服务管理”机制，对有突出矛盾纠纷人员、酗酒和家暴人员、精神障碍患者、易肇事肇祸吸毒史人员等“四类重点人员”，落实村民小组长、村干部、警务助理、辖区民警、驻村镇干部“五级服务管理”责任，推行“周见面”和“镇村队警”联防联控机制，最大程度减少因重点人员肇事肇祸等案(事)件引发的矛盾纠纷。

通过以上措施，乐东探索出了一条“一站式”调处、“结对子”帮教、“网格化”管理的实践新时代“枫桥经验”的新路子，让“矛盾不上交”有抓手能做实，让“服务不缺位”有机制作保障，让“平安不出事”有力量来支撑。(君君 太东)