

梅渚镇：把矛盾化解在基层一线

“为政之要在于安民，安民之要在于知其疾苦。”

梅渚镇地处郎溪县北部，同江苏省溧阳市社渚镇、南京市高淳区桧溪镇毗邻，流动人口居多，矛盾纠纷复杂……该镇始终坚持用心、用脑、用情去听民情、解民忧，通过自己的努力将矛盾化解。

近年来，在郎溪县委、县政府的坚强领导和上级信访业务部门的精心指导下，在经济取得快速高质量发展的同时，梅渚镇积极探索创新信访工作机制，全力维护群众的合法权益，进一步促进社会和谐稳定。

构建“一个体系”， 把矛盾化解在“第一道关口”

探索建立以“群众来访接待中心+个性化调解室+三级信息员+应急联动处置”的工作体系。按照“标准化、规范化、信息化”要求，打造群众来访接待中心统一指挥主体，结合信访系统人民满意窗口单位建设，就组织、人员、场所、经费、设施、制度等六个方面设定统一标准。该镇群众来访接待中心包含综合工作室、群众接待窗口、心理咨询室、矛盾纠纷调解室等场所，纳入综合服务、纠纷调解、法律服务、信访接待等功能。



群众来访接待中心

为切实发挥好第一道防线作用，真正做到“小事不出村、大事不出镇、难事不出县、矛盾不上交”，确保各类矛盾纠纷化解在萌芽状态，该镇加强个性化调解室建设，筑牢村“第一道防线”，进一步加强源头治理，实现全镇行政村信访工作站全覆盖，建立黎明村“老孙调解工作室”、定埠村“乡贤调解工作室”等个性化调解室3个，镇财政每年安排3-5万元作为基层优秀调解员以奖代补。为始终坚持“信息员沉下去，信息报浮上来”，通过建立网络强化基层“防火”功能。将村民组再划分成若干片区，各片区明确一名专职信访信息员，常态化开展“日巡查”，实行“蛛网式”信息收集排查，坚持镇半月、村每周一次集中会商制度，强化问题线索摸排、形势分析研判、提前介入治理、动态预警处置，重大活动和重要节点适时开展集中排查活动。除此之外，还建立了“135”体系构建“灭火”机制。在充分发挥镇村组三级信息“防火”功能的基础上，建立“135”应急处置方案和实时工作台账，来解决重大复杂矛盾问题；针对5类突发情况的规范处置流程，最大限度使矛盾在源头化解，问题在基层解决。近三年来，全镇排查出的155件信访隐患和矛盾纠纷均得到有效化解。

推行“红色代办”， 方便群众有效解决诉求

梅渚镇以深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育为契机，围绕人民群众所需所想所盼，创新推出“红色代办”服务新模式。

设置信访接待窗口，定点定人，全面落实信访代办制工作职责，让群众办事找到人、找对人。依托镇群众来访接待服务中心，实行领导带班、干部值班，全员轮流接待代办，专职信访干部重点督办，在全县首创“温暖星期一”接待下访机制，综合运用接访、下访和约访等形式，推动问题解决。同时，各行政村也设立了信访接待点，由村两委干部、专职信访信息员担任村级信访代办员，全程开展代办工作，打通服务群众的“最后一公里”。

通过代跑代办，让群众信访“最多访一次”。制定规范统一的“问事、受理、承办、回复、建档”工作流程，群众反映的问题由党员干部代跑代办，能当场解决的现场办理，情况复杂的限时办理，本级无法解决的及时上报、跟踪办理，让群众少跑腿，以最快速度及时回应诉求，努力实现一次性化解矛盾、解决难题。“原以为办理低保申请得找人、托关系，没想到现在服务这么好。”定埠村的李阿姨从代办人员手中接到低保申请后赞扬道。原来申请低保需要携带户口本、身份证、申请表等一系列证件，而李阿姨不识字，又因身体原因行走不便，为低保办理手续犯了难，村里代办人员得知情况后，立刻上门与她签订委托书，帮助她联系相关部门填写申请，很快就将低保申请办好。“刚开始的时候，代办求助很少，后来，越来越多的村民知道了代办服务，现在每周都会有村民来找我们办事，看到他们满意我们服务、信任我们办事，再忙也是值得的。”定埠村支部书记吕建军说。

“有人帮着跑，有人代替办”这项服务在给老百姓带来便利的同时，也增加了群众对村干部的信任感。据了解，为了让“红色代办”服务更加精准到位，各村要求每一位代办人员都要熟悉审批流程、事项代办、民生政策等业务知识，并重点对年老体弱、低保五保、重病残疾的人群建档立卡，实施全程代跑代办，大大提高了人民群众的满意度和幸福感。

以案释法， “零距离”为企业提供优质高效法律服务



律师下访

梅渚镇毗邻长三角核心经济区，属于典型工业乡镇，园区企业较多，为积极帮助企业化解拖欠贷款、农民工工资等信访矛盾纠纷，促进企业依法合规经营，该镇邀请县律师协会，常态化组织党员律师、骨干律师走进园区，与企业积极对接，以开展法律咨询、法治讲座、“法治体检”等多种形式，“零距离”为企业提供优质高效服务，及时高效化解了一批信访矛盾纠纷，取得了良好的社会成效。为统一思想认识，高度重视“法治体检”活动，梅渚镇定期召开活动研究部署会，动员引导律师主动对接了解民营企业法治需求，从而更加精准、有效解决民营企业的困难。

为促进民营企业依法经营，梅渚镇结合关口前移，帮助民营企业健全管理制度，防范法律风险。利用“四送一服”充分开展律师送法进企业系列活动，组织律师深入企业开展“以案释法”法治宣讲6次、为企业解答法律咨询200余人次；结合“宪法宣传周”活动，邀请3家律师事务所6名律师走进园区，对企业主体资格、治理结构、岗位职责、人力资源、合同、财务税收、产权、对外担保、对外融资、法务等10个大项80个小项进行全方位“法治体检”。同时，该镇也注重舆论宣传，积极与电视台、报刊和郎溪普法“两微一网”等主流新闻媒体协作，对律师进企业开展法律服务活动进行多方位宣传，着力提升郎溪律师服务企业公益活动影响力。



构建自治、法治、德治“三治融合”的现代乡村治理体系

主动协调， 积极推动重难点信访事项解决

梅渚镇外出务工人员较多，近年来，户籍地在梅渚，信访事项发生在外地的“三跨三分离”事项颇多，因部分人员居住或工作在外地，所以落实包保稳控措施困难，信访稳定压力较大。针对这种现状，该镇党委、政府形成共识，与其花大精力稳控，不如主动出击，积极协调，推进“事要解决”。该镇坚持“属地”和“主管”相结合的原则，构建属地和责任单位相互配合、形成合力的工作格局。在具体处理案件时，坚持一案一策，综合施策，提高矛盾化解实效。针对疑难复杂信访事项，坚持“点对点”“面对面”，统筹协调，及时妥善处置。对一些“法度之外、情理之中”的信访事项和生产生活确实困难的信访人，及时给予人文关怀和生活救助。近些年来，交办梳理的重点信访事项有14件，其中“三跨三分离”信访事项4件，均协调外地责任方妥善解决。

2015年，梅渚镇桃园村村民童爱香和其他村民一同到江西省上饶从事花炮务工，但因当地安监局禁止生产双响炮，生产线被迫停工，导致童爱香一行人被拖欠多达62余万元的工资。因拖欠工资问题多次到上饶信访部门上访，化解难度较大。梅渚镇党委、政府在得知信息后高度重视，派镇分管领导、镇司法所和信访办的工作人员先后3次到江西上饶调查并协助处理，大家也纷纷感谢说：“你们把我们的问题放在心上，一直给我们协调，问题终于快解决了，感谢你们付出了这么多的努力。”2019年10月25日，童爱香和其他村民已经拿到剩余全部款项。

通过探索实行“一个体系+红色代办+三治融合+以案释法+主动协调”的基层信访工作模式，全镇矛盾纠纷明显减少，社会和谐稳定环境不断改善。基层信访工作是一项长期而艰巨的工作。梅渚镇将以深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育为契机，认真贯彻落实党的十九届四中全会精神，进一步拉高标杆、大胆创新、一线实践，不断探索完善信访工作新机制、新方法，为积极推进基层社会治理创新作出新的更大的贡献。

(数据来源：梅渚镇人民政府)



进村入户巡查走访

