

筑牢信访维稳“压舱石” 为“三城”建设保驾护航

——深圳市创新开展信访工作系列报道之宝安篇

□ 何长仁 谢鸿麟

得宝而安。

建县已有 1692 年历史的深圳市宝安区,被誉为深港文化之根。作为深圳的人口大区,宝安区现辖新安、西乡、航城、福永、福海、沙井、新桥、松岗、燕罗、石岩 10 个街道,共设 124 个社区工作站、140 个社区居委会。500 多万人口中,非户籍人口超过 400 万,人员构成复杂,造成各类矛盾纠纷呈现出种类多、范围广、处置难等特点,给社会治理带来极大挑战。

早日建设成为“世界级先进制造城、国际化湾区滨海城、高品质民生幸福城”,是宝安区描绘的蓝图伟业。高质量发展征途上,宝安区筑牢信访维稳“压舱石”,从群众路线出发,全力把矛盾纠纷和信访问题化解在基层、化解在萌芽,保驾护航经济社会发展作用愈发彰显。

拓宽路径 调处平台化为“减震器”

今年 7 月 21 日,在浙江省浦江召开的总结推广“浦江经验”、深入开展领导干部接待下访经验交流会上,国家信访局负责人表示,要把自上而下的“浦江经验”和自下而上的“枫桥经验”结合起来,推动各种矛盾纠纷发现在早、防范在先、处置在小,形成基层治理工作闭环。

早在 2018 年,宝安区就率先建成了深圳市首家区级矛盾纠纷多元调处中心。5 年来,先后有司法、妇联、总工会等 17 家单位入驻中心,3 个非诉解纷服务窗口、4 个专业调解团队、10 个专业调解平台以及依托法庭的 5 个派出多元调处分中心与各个社区多元调处工作站协同配合、面向基层,成功构筑了区、街道、社区三级“1+5+N”多元解纷网络,矛盾纠纷源头预防、多方联动、分层递进、多元化解的工作格局构建完成。2022 年 6 月,中央政法委领导到宝安区调研,对宝安区多元调处平台建设经验做法给予充分肯定,并要求在全国进行推广。

2019 年,在多元调处中心运作成功的基础上,宝安区出台深化矛盾纠纷多元调解若干措施,将街道、公检法司、民政等部门矛盾纠纷调处工作情况纳入平安建设、法治政府建设考核范围,由此,党委领导、政府主导、社会参与、法治保

障的矛盾纠纷排查化解工作体系基本宣告建设完成。

2021 年,宝安区“i 调解”智慧平台上线,将人民调解、行政调解、司法调解案件纳入其中,首批 10 个行政试点部门、10 个街道、216 个调解委员会和 1200 余名专家等调解资源实现全线共享,群众诉求进一步得到一站式受理、解决,人民调解、行政调解、司法调解组成的“三调联动”工作机制发挥出极大作用,实实在在将矛盾纠纷化解在基层。佐证宝安区成功实践的是,“人民调解+赋强公证”被成功写入《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》,“三调联动”的经验做法也被中央依法治国办《全面依法治国工作简报》刊发推广。

自“i 调解”智慧平台上线以来,宝安区在人民调解、行政调解、司法调解三大领域已成功化解 8 万多宗各类矛盾纠纷。

再下基层 多种力量化为“共振器”

宝安区在扎实推进街道综治中心规范化建设中,通过各种力量下沉基层,打造出集调解、法律援助、心理安抚于一体的基层矛盾纠纷调处实战平台。

政府力量下沉。宝安区在 124 个社区综治中心建立群众诉求服务站,通过“社区发令、部门执行”机制,推动住建、卫健、市场监管等部门力量到场处置问题,变“群众上访”为“部门下访”。

司法力量下沉。宝安区制定发布广东省首个“无讼社区”评价标准,并在石岩街道进行试点创建。法庭与街道共建“社区矛盾纠纷多元调处工作站”,形成“社区+宣传”“社区+网格”“社区+部门”“社区+法庭”多元调处工作机制,推行司法前置、法官走访,石岩街道通过广泛开展普法宣传、法律风险隐患排查、纠纷调解提前介入以及司法确认等纠纷源头工作,取得良好实效。

社会力量参与。宝安区创新完善“说事评理”模式,引入市民评理机制,组织市民评理团,由具有法律职业资格的调解员担任首席评理员,说“家事、公事、民事”,评“情理、德理、法理”,通过“讲法”,引导当事人自愿达成调解协议,“说事评理”模式被评为 2021 年广东省法治政府建设示范项目。

微观调解 领域创新化为“助听器”

某电商企业接单员小刘入职时只在网上签了一份平台共享合作协议,离职后不仅没有拿到相应工资,反而被公司要求赔偿 1 万元损失。无奈的小刘找到工作所在的智美园区劳动争议调解室,通过调解员主动联系企业负责人,小刘不仅没被罚款,而且顺利拿到了拖欠的工资和业务提成。

小刘的故事只是新业态领域劳动关系认定难、举证难、法律适用难的“冰山一角”。瞄准新业态,2020 年 7 月,宝安区福永街道率先探索建立新业态园区劳动争议调解组织——智美汇志 5G 数字产业园劳动争议调解室,以“五微调解”新模式防范化解新业态劳资纠纷风险。

依托智美汇志 5G 数字产业园 2000 平方米党群服务中心,福永街道以劳动争议预防与化解为主线,打造集党代表工作室、政务民生、企业服务于一体的一站式平台,通过“微平台”、服务“微群体”、巧用“微方法”、精办“微案件”、讲好“微故事”,将纠纷化解的着眼点放在前置防线、前瞻治理、前端控制、前期处置,有力保障了园内及周边共 700 余家企业、3 万多名劳动务工人员(包括新业态灵活就业人员 5000 多人)的合法权益。2023 年 1 月,智美汇志 5G 数字产业园劳动争议调解工作室被人社部、全国总工会、全国工商联等部门联合评为“2022 年度工作突出基层劳动人事争议调解组织”。

以民为本 群诉服务化为“扬声器”

信访工作,是了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作。从群众利益出发,宝安区各级各部门上下齐心,把群众诉求服务做成信访政策宣传的“扬声器”,当好基层矛盾纠纷化解的“和事佬”。

群众诉求版本升级。宝安区第一时间推广光明区马田街道“小网格”模式,完成群众诉求服务 2.0 版本升级,全区 124 个社区划分为 707 个群众诉求服务小网格。街道机关党员干部、社区专职工作者、“两代表一委员”、警辅人员、网格员等“五员”积极下沉小网格,组成群

众诉求服务队伍,通过巡查、办公、扫码、微信群、上级交办等诉求发现途径,全面及时掌握社情民意、发现苗头隐患,让群众就近享受“一站式”诉求服务。

广开渠道收纳诉求。在各街道、各社区、信访量较大的区直部门以及医院、建筑工地设立 197 个群众诉求服务站点,在全区所有小区张贴群众诉求服务二维码,开通“书记在线”“局长信箱”,推动矛盾纠纷就地发现、就地调处、就地化解。今年以来,群众诉求服务平台共受理群众诉求超过 13 万宗,成功化解率为 96.8%。

丰富诉求服务内容。在群众投诉较为集中的教育、公安、人力资源、住建等部门,建立群众诉求服务站点,配备专门工作队伍,设置远程视频接访系统,丰富诉求反映渠道。宝安区卫健局推动全区所有公立医院实行行政、医务双领导 24 小时值班,通过在出入口、电梯口等显著位置张贴值班领导手机号,随时接处患者投诉。宝安区教育局将易引发信访投诉的教育服务送到群众“家门口”,打通教育服务“最后一公里”。与此同时,街道的诉求服务内容也在创新路上不断前行,新安街道创新推出“心安夜话”矛盾纠纷化解新模式,由街道处级领导和“五员”固定时间“摆摊设点”,现场零距离倾听、收集、解决群众诉求,真正做到“有访接访、无访上门走访”。据统计,新安街道今年开展的 37 期“心安夜话”活动中,现场共接访 5052 人次,上门共走访住户 1652 户,累计解决群众诉求 4593 宗。

聚焦矛盾源头治理。宝安区建立信访问题“弱信号”监测、排查、收集、研判机制,通过民意速办、群诉平台、社区排查、网格管理等渠道及时发现矛盾纠纷和苗头隐患,第一时间向责任单位和辖区街道“一把手”发出提醒函和提醒短信,督促责任单位及时搭建沟通平台,落实领导包案调处,第一时间介入、第一时间调处,第一时间化解。

今年 6 月,由人民网、中共长春市委主办的 2023 年创新党建引领城市基层治理经验分享交流暨长春现场会上,“源头防范多元化解 打造新时代枫桥经验宝安模式”获评为“2023 创新社会治理年度案例”。

群众怀着忧愁而来、带着笑容而去,正是宝安区信访领域全心为民最为真实的写照。

撑,聚焦“防、快、破、督”,推动信访工作纵深发展。聚焦“防”,形成街道“一把手”负总责、分管领导亲自抓、信访办与各单位压实责任的良好工作局面;聚焦“快”,率先在全市整合党群服务中心、综治中心和街道诉调对接中心“三个中心”,率先在全区打造街道、社区两级平安智慧指挥中心,就地调解民事纠纷、快审民事速裁案件;聚焦“破”,突出领导包案,高位推动重复信访事项化解,突出源头治理,通过街道、社区群众诉求服务中心以及“码上办”“群众诉求系统”“书记在线”等平台,推动实现“案结事了”;聚焦“督”,采取滚动排查、定期交办、持续督办、定期通报等方式,对案件进行跟踪督办,实现群众在线咨询、隐患上报、诉求服务的第一时间受理、第一时间处置、第一时间反馈。今年以来,“码上办”及“群众诉求系统”平台共受理案件 3407 宗,化解率为 97.97%;“书记在线”系统受理超 1000 宗案件,化解率为 98.9%。

吉华街道中海怡翠社区的“无讼社区”和坪地街道的“无讼园区”注重从源头化解矛盾纠纷,化干戈于诉外,止纷争于庭内,在营造法治化营商环境的同时,形成“矛盾不上交、服务不缺位”的源头治理工作新格局,成为新时代“枫桥经验”的生动实践。目前,“无讼社区”和“无讼园区”正在全区复制推广。

在信访工作的保驾护航下,龙岗区正大力实施“一芯两核多支点”区域发展战略,在奋力建设好现代化国际化创新型深圳东部中心的新征程上阔步前行。

深圳简讯

先行示范勇担当 基层治理闯新路

深圳宝安区航城街道打造网格化服务群众新样板

□ 洪林敏

近两年来,宝安区航城街道坚持党建引领,创造性转化、创新性发展群众诉求“光明模式”,群众信访满意率 99% 以上,成为全区唯一荣获“广东省 2022 年信访工作示范街道”称号的街道。

织密“防控网”优服务。在 1 个街道级群众诉求服务大厅、9 个社区群众诉求服务中心的基础上,将辖区 9 个社区细分为 47 小网格和 N 个机动格,形成“1+9+47+N”基层治理体系,及时了解群众需求和诉求,实现“发现在早、化解在小、预防在先”。街道领导班子全员挂点联系“小网格”,选配年轻公务员、优秀党员干部人格锻炼,每个格配备一名格长,“雏鹰计划”新任公务员一线解决群众急难愁盼问题;专职网格员、社区专职工作者每天走访巡查,短平快随手调解小纠纷。

夯实“桥头堡”暖民心。建立“网格发令、部门执行”机制,将区信联办印制的社区发令单授权 47 个小网格,推动政府部门力量下

沉,铺设基层解纷“绿色通道”。2023 年以来,受理群众诉求共 15115 宗,已化解 14826 宗,化解率 98.09%。设立小网格临时党支部,发动党员群众参与基层治理,依托暖蜂驿站、薪火小站、党群服务中心等阵地,让群众在家门口反映诉求。在黄田社区试点,与西乡法庭、黄田派出所共建多元调处暨诉讼服务工作站,推动专业司法力量下沉,荣获深圳市第十届南都街坊口碑“民生微实事二十强”。

打好“组合拳”见实效。以小网格为载体,链接各级调处力量和人力资源,提供一站式综合服务平台,线上设立“书记主任信箱”和“群诉二维码”反映渠道,全流程闭环管理;线下开展“接访日”活动,街道领导干部每周接待下访解决问题。发动“两代表一委员”、社区乡贤、律师、义工等社会力量参与社会治理,培育吸纳 61 名“五员五老”调解员、61 名说事评理员、25 名义工调解员,串联优势互补、专群结合、融合发力的群诉服务网络,实现矛盾纠纷依法及时就地化解。

坪地街道探索诉源治理新路径解开群众“千千结”

□ 何长仁 谭小兵 王思顺

近年来,深圳市龙岗区坪地街道坚持把非诉讼纠纷解决挺在前面,通过探索诉源治理新途径、构建“大调解”工作格局、完善矛盾纠纷化解机制,基本建成矛盾纠纷多元化化解工作体系,为群众完美解开“千千结”。

探索“源头治理、诉调融合”新途径。坪地街道以全市首创的东维丰新材料产业园“无讼园区”为范例,在 9 个社区全面开展“无讼社区”创建;设立“坪调学塾”调解培训学院,构建“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”的诉源治理新格局;创建全市首个街道商会调解指导中心,打造深圳国际低碳城园区公共法律服务中心,夯实调解工作法律基础;搭建“线上+流动”调解服务网络,线上建立“坪地在线”微信公众号人民调解平台跟进处理诉求,线下设立“流动调解点”,将调解服务送到行动不便的当事人和特殊、重大、群体纠纷群众家门口。2022 年以来,共为辖区群众提供线上法律咨询 389 次、线上调解 52 次,开展流动调解 30 次。“线上+流动”调解新模式得到群众广泛认可,也被《南方日报》评为 2022 年深圳党建引领基层治理“为民服务”优秀案例。

“龙岭模式”为基层矛盾化解树立新旗帜

□ 何长仁 谭小兵 王思顺

2017 年以来,深圳市龙岗区以布吉街道龙岭社区为试点,探索基层社会治理新路径,取得良好成效。

按照“党建引领带共建、公众参与促共治、盘活资源齐共享”的思路,龙岭社区将“人民至上、干群联动,问题导向、善治善为,整合资源、化解矛盾”作为精神内核,最终成就了基层社会治理人人有责、人人参与、人人共享的“龙岭模式”。

龙岭社区充分利用社区内拥有关、医院、部队、学校的优势,将资源、服务、项目下沉,形成合力,深度参与社区社会矛盾纠纷治理。龙岭社区发挥社区共融、医社共建、军民鱼水等 16 个共建示范点的影响力,建立“钟亚称调解工作室”“纠纷调解·安全守护联盟会”等矛盾纠纷化解组织。龙岭社区的多点阵地建设在真正

构建“大调解”工作新格局。依托人民调解网络及综治、劳动、法庭、网格中心等职能部门,搭建多元调解平台;成立“社区品牌调解室”,配备专业律师,联合网格管理员、平安志愿者、社区工作者等力量,形成矛盾纠纷化解合力;街道、社区、企业组成三级劳资纠纷调解网络体系,开展诉前调解,借助“阳光调解”系统,做到早发现、早介入、早调解,对各类矛盾纠纷从源头预防、前端化解。

健全矛盾纠纷排查预警调处机制。各部门、各社区滚动排查辖区内纠纷苗头,借助街道群众诉求服务中心、“平安码上办”和“坪地在线法律服务平台”,实时收集各类矛盾纠纷,及时报送排查情况,使各类矛盾纠纷发现在早、处置在小。2022 年 5 月以来,坪地街道累计开展专项矛盾纠纷排查 123 次,发现矛盾纠纷线索 93 条,均因及时介入处理,成功阻止了矛盾纠纷激化升级。“社区发令、部门执行”机制不断深化,对于群众反映的突出问题、社区排查发现的急难问题,社区党委第一时间通报街属和驻街部门,确保矛盾纠纷有人管、有着落;对于调处难度大、涉及面广的矛盾纠纷,通过领导包案化解、定期反馈机制和专业力量介入,确保调解卓有成效。

实现服务群众“最后 1 米”的同时,也确保矛盾与纠纷“消化”在家门口,有效实现“矛盾不出社区”。

在借鉴龙岭社区“党建引领带共建”经验的基础上,一些新机制、新方法在龙岗区破土而出,如“民心接待”“党员居民包楼楼”“党员亮身份”等创新做法不断涌现。如今,党员在小区“亮身份”、主动与居民“拉家常”、大忙小忙“随手帮”,已成为化解社区矛盾纠纷的调味“红”。

经过两年时间的探索,龙岗区建立并完善了推进“龙岭模式”的规范流程和工作机制,先后实施近 580 个基层社会治理实践项目,通过建设 13 个基层社会治理示范点,解决基层实际困难 7600 余件。

基层社会治理“龙岭模式”,推进信访工作提质增效。2021 年、2022 年,龙岗区矛盾纠纷案件数分别同比下降 28.28%、17.21%,邻里纠纷分别同比下降 12.16%、33.52%,物业管理纠纷分别同比下降 8.71%、48.88%。

构建良好信访生态 基层之答“妙笔生花”

——深圳市创新开展信访工作系列报道之龙岗篇

□ 何长仁 谭小兵 王思顺

作为人口大区,深圳市龙岗区一直把化解各种矛盾纠纷、促进小区居民和谐融洽当作重中之重,通过不断构建良好信访生态,实现基层矛盾纠纷化解处处“妙笔生花”,为全区高质量发展提供了强力保障。

多点发力化解矛盾 营造安全稳定氛围

龙岗区通过深化“枫桥经验”、推动“光明模式”应用,在机制、法治、预警、积案上多点发力,切实化解群众矛盾纠纷,推动全区经济社会稳定高质量发展。

释放机制穿透力。发挥区级信访工作联席会议作用,推进“一把手”负责制和领导包案工作机制;建立健全“1+11+111+N”四级群众诉求服务平台,建成社区示范点 21 个、特色品牌调解室 50 个、多元解纷品牌调解室 41 个;推进“书记在线”平台阵地向前、向细处延伸,打造群众诉求特色服务站点 20 个;联合其他职能部门,对重点领域全面摸排、逐案分析,使一批群众反映的问题及时得到有效解决,教培退费、工地欠薪等领域的多宗风险隐患得以化解。

推进信访法治化。以信访法治化工作指南和“路线图”为标准,推进信访工作预防法治化、受理法治化、办理法治化、监督追责法治化、维护秩序法治化五个方面的制度机制创新,强化公安、政法、信访部门联动机制,预防上落实源头治理责任,受理上做到接办转办督办到

位,办理上提升质量,监督追责上用好用信访工作“三项建议权”,维护秩序上对缠访闹访等违法行为为坚决依法处理到位。

捕捉问题“弱信号”。实行“区+街道+社区”三级联动,对季节性、周期性矛盾纠纷,建立苗头性、倾向性群众诉求搜索处置机制,针对排查出的各类隐患和风险点,分门别类制定应急处置预案。

提升类案化解率。针对住房、教育、预付式消费、劳资等矛盾多发领域,联合行业主管部门及各街道开展专题研究,并提出具体意见和方案;同时,推动完善信访和人民调解、司法调解、行政调解等多元联动化解机制,引入第三方参加信访事项办理评价,形成多元预防和调处合力,增加信访工作公正性。

今年以来,龙岗区共接收办理来信及网上信访事项超 3.2 万件,按时办结率与满意率均创历史新高;共受理群众诉求 7.4 万多宗,化解近 7.3 万宗,化解率达 98.35%;社区发令 1219 次,职能部门响应 1219 次,执行率为 100%。

“龙岭模式”生根发芽 基层治理“多点开花”

2017 年,龙岗区布吉街道龙岭社区开始构筑“龙岭模式”。2021 年,“龙岭模式”从布吉街道走向龙岗全区。2023 年,以“龙岭模式”为范本,龙岗区又打造出 10 个以上基层社会治理示范点。

占地 0.33 平方公里、居住着 1.5 万多人的龙岭社区,公共基础设施曾经严重缺乏。为改变辖区面貌,龙岭社

区党委以“党建引领+N”模式,与辖区企事业单位结对共建,相继创建了校社共融、医社共建、军民鱼水等 16 个共建示范点,成功打造出“美好生活·龙岭花开”模式,实现了教育、医疗、文化、养老、诉求等服务群众“最后一米”共建共治共享。

为推广“龙岭模式”,进一步探索基层社会治理现代化新路子,龙岗区制定了《龙岗区全面推进共建共治共享基层社会治理“龙岭模式”工作方案》以及《重点任务一览表》《实践项目库》,同时配套《培训方案》《督导方案》《宣传方案》,对“龙岭模式”进一步覆盖和深化。在全面推动下,“龙岭模式”开始在龙岗区生根发芽。

坂田街道杨美社区关注群众的难心事、闹心事、糟心事,升级改造一站式智能化特色站点,今年共受理超 2500 宗群众诉求,服务超 5000 人次,各类信访案件按期处置率及化解率均为 100%,辖区信访量明显下降,基本实现群众诉求化解在社区。

南湾街道紧盯教育培训、小产权、民生等重点领域,聚焦群众反映的热点、难点和痛点问题,运用“三步法”系统开展信访矛盾排查化解工作,把落实起点落在“责”字上,把排查重点落在“细”字上,把化解终点落在“了”字上。今年以来,南湾街道依托“三步法”强化信访矛盾纠纷排查化解,取得了良好成效。据统计,今年前三季度,南湾街道信访受理总量 943 件,同比下降 40.13%。

宝龙街道以现代科技手段为支