

上海法治报

扫一扫,关注
上海法治报微信公众号
“法治新闻眼”视频号

传递法治力量

【概要】

徐汇区位于上海市中心城区西南部,占地面积54.93平方公里。区内下辖12个街道1个镇,共有306个居委会。由于建设发展起步早,辖区内老旧小区密集,基层矛盾纠纷多发易发。

去年以来,徐汇区结合“15分钟社区公共服务空间”——“生活盒子”的建设,陆续设立不少“信访解纷服务站”。这些“小小窗口”,成为徐汇区探索“家门口”信访和解纷服务体系的现实写照。

结合区情区况,徐汇区想要通过这些“窗口”解决什么问题?在打造具有徐汇特色的“家门口”信访和解纷服务体系过程中,又是如何深化服务供给,延伸家门口信访服务的触角?近日,本报记者走进徐汇区,对话徐汇区委常委、政法委书记习挺松。

□ 记者 季张颖

“家门口”的信访和解纷平台,是徐汇践行“枫桥经验”的生动实践。

——徐汇区委常委、政法委书记习挺松

记者:作为徐汇区“家门口”信访解纷的实体化服务站点,“信访解纷服务站”扮演的到底是什么样的角色?徐汇区又为什么要将这些窗口设在百姓的“家门口”?

习挺松:过去,我们一直讲“小事不出居委、大事不出街镇”,要真正实现这一目标,其实需要“最后一公里”的矛盾化解机制。所以我们就在想,怎么把信访延伸到老百姓的家门口去?

去年正好是纪念“枫桥经验”60周年,而当下徐汇区又恰好在做15分钟社区生活服务圈的提升工作,在各街镇片区建设了不少“生活盒子”,把日常跟老百姓生活密切相关的东西都装到“盒子”里,它主打的就是“为民服务”,对于老百姓而言,这其实也是一种“送上门”的群众工作。

因此,我们想到把“信访解纷服务站”同样嵌到“生活盒子”里去,为社区居民提供建议征集、信访接待、纠纷调解、解忧帮困、心理咨询、法律服务等“一揽子”服务,让老百姓在“家门口”用餐、配药、文体活动之余,就能够便捷地反映诉求、提出建议、获得帮助、化解矛盾。

记者:从建设“家门口”的信访解

政法委书记
谈
基层法治建设探索「家门口」信访解纷
的「徐汇样本」

纷服务站,到真正深入群众,让矛盾纠纷解决在一线,您提到的这“最后一公里”,徐汇区是如何打通的?在打造具有徐汇特色的“家门口”信访解纷服务体系过程中,徐汇区又是如何织好多元解纷的这张网?

习挺松:每一个信访解纷服务站背后,为它支撑的力量是很多的,这些不同的力量构建起了信访源头治理的“最后一公里”。

首先,各个街镇以片区为单位,充分发动退休党员、社区贤达等志愿者力量,组建信访调解员队伍,他们负责排查社区居民诉求,掌握第一手资料,一定程度上消除了情报收集的盲区。

在这基础上,我们也整合了各种资源下沉到里面。比如法院有“甘棠树下”社区法官工作室,检察院有“汇心工作室”,司法局有“解忧法空间”,公安有社区警务工作室,还有律师、两代表一委员、心理咨询师,等等。这些多元解纷的力量都在向片区的信访解纷服务站整合。

对于“家门口”收集问题和信访诉求,我们也有一套分级分类处置机制,同时实行清单制,居委会有居委会的清单,片区有片区的清单,街道有街道的清单。在居委会层级能够化解的就地化解,不能化解的放到片区,对重大疑难复杂矛盾纠纷则通过召开街镇信访联席会议,系统推进解决。

记者:在这样一种机制重塑之下,基层信访和解纷工作在徐汇发生了哪些变化?取得了哪些成效,能否通过故事分享一二?

习挺松:最显著的变化就是变老百姓“上访”到我们“下访”,这一关键就是从被动到主动,他要去主动地发现问题,不是等到老百姓找上门来。同时,领导干部也要主动到下面去解决问题,区领导、各部门和各街镇责任领导,都要定期到片区“信访解纷服务站”现场接访。

通过“家门口”信访和解纷体系,最终帮助老百姓解决问题的故事有很多。比如去年4月,华泾镇一居民借着楼栋环境美化作为借口,私自将楼栋门口和无障碍坡道处安装了“铁栅栏”,本就狭窄的楼道口变得愈加局促,楼栋居民不满情绪暴增,在楼组群内争吵扯皮。

作为楼组长的信访调解员第一时间发现了这一苗头性风险,及时将有关情况向片区信访解纷服务站报告。收到线索后,街道城管、公安、消防、平安、司法、信访等部门快速响应,共商解决方案,仅花3天时间就平息了这起可能引发群体矛盾的事件。

截至目前,全区已建成“家门口”的信访解纷服务站35个,接待群众近2000人次,协调化解矛盾纠纷700余起。(下转A8)

本期导读

检察机关启动软色情手办产品专项治理行动
孩子买的手办竟然含有软色情内容?
上海警方揭秘「直播售卖原石」新型骗局
开石过程不可见,大额转账后还拉黑

■ 详见A2

■ 详见A4

丈夫生前频繁给
前妻转账“520”

妻子状告索回钱款

■ 详见A6

当有人教你赚钱时
就是想赚你的钱

上海警方侦破一起网络
“直播授课”诈骗案

■ 详见A6

遭“小三”挑衅
妻子如何
克“敌”制胜

■ 详见B6