

打造群众信得过的“家门口”信访服务体系 法治进乡村有新成效

村头召开听证会 矛盾变成“金点子”

□法治报记者 夏天

让群众矛盾在家门口吸附，让群众建议在家门口转化——在位于上海远郊的奉贤、金山等区，面对新形势、新任务和新要求，正不断探索信访“家门口”服务体系。有的创新推出“百椅代理站”信访品牌，在全街道范围内设置近百个集矛盾调解、人民建议和心理疏导等公共服务资源为一体的代理站，将“信访服务”送到群众家门口，切实打造群众“找得到、坐得下、聊得开、谈得拢”的 15 分钟“信访”圈；有的借助村居公共空间，应用“简易听证”方式，建立基层民事议事平台，促进信访矛盾及时就地解决。

党的二十大报告指出，在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，加强和改进人民信访工作，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，健全城乡社区治理体系，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。在今年“宪法宣传周”期间，本报记者走近奉贤奉浦街道、金山廊下镇等地，从百姓对家门口信访服务的体验，看法治进乡村新成效。

信访会开成“股东会” 两天化解百人纠纷

今年 8 月 8 日午夜，位于奉贤区西韩路上的一家金属制品有限公司投资人突然发布《告示》，宣布企业破产。

对于上个周五还能正常下班欢度周末的该厂近 200 名员工来说，这个消息犹如晴天霹雳。次日也就是 8 月 9 日一早，所有员工都在公司聚集，可企业高层管理人员已不见踪影。

被欺骗、被抛弃……愤怒互相传递着，像无头苍蝇般的员工们积累着负面情绪。

最早得到信息的奉贤公安分局奉浦派出所，立即将此情况上报至街道。街道随即要求公安、信访等部门赶赴现场。该站信访代理员火速“接单”，第一时间赶到现场控制局面，同时启动联动机制，联合区劳动仲裁、劳动监察部门、开发区管委会、派出所、律师团队等专业力量成立工作专班，一起组织企业的部分中层干部开会安抚情绪，商讨方案。

下午，专班就叫来了企业职业经理人，共同核对企业劳动者人数为 189 人、理论补偿基数 1000 余万元，但企业账户余额仅 100 余万元。雪上加霜的是，当天下午还有多家供应商闻讯赶来，明确该企业的债务合计金额 3000 余万元。人数如此众多、资金缺口如此巨大，让工作陷入僵局。

8 月 10 日，经持续沟通，员工们情绪逐渐平稳，大伙根据要

求，派出 5 名员工代表，在街道党工委副书记胡斌的主持下，与各职能部门坐下一起商讨解决方案。同时在另一间会议室，专班又组织供应商召开协调会，在有关领导以及律师的引导下，事件有了柳暗花明的转机——6 家主要供应商主动愿意以债权和出资方式，购买该厂所有的股份，并愿意承担企业所有债权，保证所有员工的合同继续履行。

得到了原投资人的同意确认后，该股权转让方案基本确定。当日中午 12 时 45 分，企业张贴了企业股份转让公告。从下午 1 点开始，街道、开发区、律师等部门协同企业管理层，把员工分成 7 组开展解释工作。直到下午 6 点，所有员工的解释工作完成。

8 月 11 日一早，雨过天晴。工人们陆陆续续按时来到企业上班。供应商全部到位商讨股权转让细节及法律程序，一切步入了正轨。一场看似一触即发的群体矛盾，两天内就得到了化解。

记者从奉浦街道获悉，作为一个“产城融合”的区域，奉浦信访代理员善用良方解纠纷，善开群众“会诊室”，用一把“智慧椅”将信访会议开成了“股东大会”，对症下药，逆盘破局，让信访成为“公正的艺术”。2019 年至今，街道已化解企业纠纷 130 余起，形成调解协议 110 余份，涉及企业结构调整、农民工欠薪、安全事故等。



►5 名员工代表
与各职能部门坐下一
起商讨解决方案
奉浦街道 供图



◀听证员、信访人、听证相对人、听证参与人正在召开一场“家门口”简易听证会
记者 夏天 摄

听证会不遥远 村头召开解民忧

近日，在近郊金山区廊下镇中华村，一名听证员、一名信访人、一名听证相对人、两名听证参与人正在召开一场“家门口”简易听证会，起因是村级道路修整项目由于村民的反对一度被搁置。通过现场村民表达想法、职能部门解释方案、听证员梳理事情脉络，厘清责任，顺利劝导村民转变观念，最终化解修路难题。

村民李某也在听证会上实现了自己的诉求。今年 10 月他来访反映，6 月河道整治施工将其自家河滩损坏，项目竣工数月后也未进行修缮。村委会接访后，经商议决定采用召开简易听证会的方式，处理该信访矛盾。听证会上，诉争双方各自发表意见，听证员综合评议，形成听证结果，由工程方承担修理责任并在一周内完成。“这是我们首次尝试通过简易听证的方式，处理家门口信访矛盾，并将其有效化解。”中华村党总支书记俞永兴介绍说。

简单来说，人民信访事项简易

听证工作就是以“公平、公正、公平”为原则，便民、及时、高效地处理信访案件。通过当事人陈述、举证，第三方听证员评议、合议等方式，依照法律法规、规章和规范性文件处理信访事项的程序。听证员队伍由乡村法律顾问、人民调解员、退休法官、人民陪审员、行业专业人士、学者、人大代表、政协委员、“乡贤能人”、“法治带头人”、“法律明白人”等组成。

近年来，廊下镇积极构建富有活力和效率的新型基层治理体系，全面提升基层治理水平，提高“家门口”信访化解能力。依托全镇 14 个村居“自治公堂”，结合简易听证的方式，建立基层民事议事平台，推进“人民信访简易听证工作站”创建。在此基础上，将持续完善简易听证工作制度，不断扩大听证人员库，开展简易听证工作技能和知识培训，提升在化解积案方面“自我管理、自我服务、自我监督”的能力，进一步强化“法治保障、德治教化、自治渗透、共治协同”

的作用，从而提升村民的满意度和获得感。

日前，金山区人民信访事项简易听证工作研讨会在廊下镇中华村举行。会上，中华村人民信访简易听证工作站正式揭牌成立，同时大会向听证员代表颁发聘书。这是廊下镇结合既有“自治公堂”品牌与平台，探索创新建立“信访简易听证”工作方式，厚植“民事民议、民事民办、民事民管”基层社会治理理念的体现，以促进信访矛盾及时就地解决，不断提高信访工作“家门口”化解能力，推动全镇“人民信访简易听证工作站”的建设。

“通过中华村试点单位创建探索，认真总结提炼，形成富有廊下特色、符合金山农村实际的可复制、可推广的信访化解方法。”活动现场，廊下镇信访办主任李军辉说，“通过打造群众信得过的‘家门口’信访服务体系，在群众家门口及时有效就地化解、缓解一批矛盾。”

“我上访”变“我建议” 专业人士来支招

共享单车违停乱放，挤占人行通道，行人不胜其扰——这是奉浦街道宝龙商圈“百椅代理站”此前多次接到的人民建议。该站信访代理员立即响应，两手齐抓，一边展开大量调研，收集建议；另一边反复对接第三方哈啰单车公司，沟通协调，商讨整改方案。历经 10 多次专题协调会，最终探索研制出“蓝牙道钉”试点项目。整改优化后的宝龙商圈共享单车使用率超 4 小时 / 天，规范还车率提升至 98%，以科技赋能有效破解了市域治理下的共享单车治理难题。

积极引导群众变“我上访”为“我建议”，信访代理员在履职过程中，发现了基层社会治理“金点子”“金钥匙”的富矿。用一把椅子，就能召开一场别开生面的“议

事会”，百把椅子就能汇聚起一大批人民群众的金点子。据统计，2019 年至今，奉浦街道共开展线上线下专题征集 30 余次，收到人民建议 200 余条，职能部门采纳率达 95%以上。

同时，一把“专业椅”，更成为汇聚奉浦达人“群英会”。通过“百椅代理站”，奉浦吸纳了心理咨询师、社区规划师、律师等专业人士、热心居民组建成为“百椅达人”服务队。

达人在代理站不仅能够参与社区治理，为辖区居民提供专业服务，更能拥有成就自我的社区舞台。目前，街道已成立“胡红梅达人工作室”“刘悦来达人工作室”“乐龄和事佬工作室”等服务团队，为辖区群众提供多元化专业服务。