

徐汇区：在老百姓身边的“生活盒子”里 开启一场信访解纷的“圆桌会”……

打通“家门口”信访解纷服务最后一公里

□法治报记者 季张颖

在徐汇区华泾镇盛华景苑民情联络员陈英的案头，有一沓分类清晰的五色台账，矛盾预警、访调对接多元化解等对应各色做了分门别类，来自于片区居民群众的各类矛盾诉求被一一记录在册……小小“五色台账”成为基层发现矛盾纠纷的“第一信号”。今年正值纪念“枫桥经验”60周年，结合徐汇区“15分钟社区生活圈”提升工作，徐汇区委政法委进一步整合政法资源，下沉解纷力量，将信访解纷功能融入片区集合众多便民服务的“生活盒子”中，设立片区“信访受理站”，探索出“家门口”信访解纷的“徐汇模式”。

近日，记者深入徐汇各街镇，寻找“家门口”信访与解纷服务最后一公里背后的“平安力量”。

民情联络员化身“吹哨人”

今年4月，华泾镇盛华景苑小区居民王先生在楼栋微信群里突然上传了一张照片，照片中清晰可见该楼栋门口和无障碍坡道处安装了“铁栅栏”，王先生对此宣称是他私人出资为楼栋美化环境而为，此时“铁栅栏”已基本安装完成。然而对此，楼栋其他居民却一概不知，这件突如其来的“好事”让本就狭窄的楼道口变得愈加拥堵，进出更为不便，演变到后来部分居民变得情绪激动。

身为楼组长的民情联络员在得知此事后立即将这一线索作为“矛盾预警”件上报给片区“信服受理站”的民情联络员陈英，后在党建引领之下，城管、公安、消防、平安、司法、信访等部门共商解决方

案，仅仅花了3天时间就平息了这起可能引起群体矛盾的事件。

让民情联络员成为社区矛盾纠纷隐患的“吹哨人”，正是华泾镇布局“家门口”信访解纷体系的抓手所在。据华泾镇信访办主任汤树明介绍，目前，华泾镇已建立起相对完善的民情联络员队伍。

“街镇层面设立总联络员1人，率先实现实体运行的3个‘信访受理站’对应镇里3个片区，都有像陈英这样的专职联络员，负责联络片区各居委，在社区还有各居委块长和楼组长作为一线的民情联络员。另外3个还未实体运行的片区受理站，居委块长直接与镇总联络员对接。”汤树明表示，在这样如网状的构架

下，信访预警网络在华泾镇基本实现全覆盖。

“日常我就驻点在‘信访受理站’，在这里，居民不管是有任何邻里纠纷、家事纠纷或者社区生活的相关诉求，随时随地都可以提出自己的想法。”陈英前两年从居委会主任退下来，转身又扎根在社区做起了信访工作，在对内与对外间建起桥梁，扮演好“吹哨人”的角色，也成为了她如今的习惯。

初步统计，今年以来华泾镇片区“信访受理站”共处理110警调联动及12345反馈事项等90多起，信访代理接待300多人次，调解邻里纠纷60多件，物业纠纷20多件，为基层平安建设注入动能。



多元解纷团队集结为民解忧



医学院路52号，这里是斜土路街道肇清片区的“生活盒子”，它有一个邻里街坊所熟悉的名字——“52邻”。

今年3月，区委办和区政府办联合发文，对深化“家门口”的信访和解纷工作提出要求，斜土路街道充分整合资源，延伸公共法律服务，将“信访受理站”嵌入到片区“生活盒子”，肇清片区的“信访受理站”也正式启动试运行。

“我们斜土路街道老龄化是比较严重的，老龄社区的问题常常集中在物业管理、油烟扰民、违法搭建等社区管理领域，而‘生活盒子’是直接面向群众开放，我们在这里开设‘信访受理站’的接待窗口，就是希望能让居民们将矛盾诉求

反馈在‘家门口’、解决在‘家门口’。”斜土路街道信访办主任吴一粟告诉记者，与这样一个实体阵地所匹配的，是后台为信访矛盾化解、基层依法治理提供支撑的多元纠纷团队。“这一团队由居民区书记任队长，居委调解干部为骨干，同时我们又在片区内积极发掘了社区资源和第三方专业力量，发挥社区民警、城管队员、社区律师、心理咨询师等各领域专业知识强且有心为社区服务的名人、能人、达人作为调解助理充实队伍。”吴一粟告诉记者，如今这一团队已扩充至139人。

今年3月，辖区有居民反映有人在住宅楼内开店营业，要求立即查处关停。解纷团队干部上门询问，经营方则解释此处

为商业用房，并且刚租下就因为疫情无法开业，现在想继续营业却一直被居民阻扰，也正打算向街道求助。

“在这一事件的处理过程中，下沉的公检法司等政法力量发挥了多元解纷的重要作用。公安业务部门和社区民警力量，从治安管理的安全考量出发，先期和商户进行沟通协商。最终经多方努力，经营方同意从小区退出，另外寻找场地经营。”吴一粟透露，在促成营商业态调整的同时，社区律师还借此次机将‘普法课堂’开进了片区。“法治团队下沉支撑基层矛盾调解至关重要，一次纠纷的多元化解，避免了一场可能引发的群访群诉，实现的更是普法教育浸润居民社区。”

“分类治理”三级解纷由简入难

前不久，位于徐家汇乐山党群服务中心内的信访受理站来了一位黄老伯，老伯反映，自己在上午搭乘徐虹北路人行天桥无障碍设施时发现疑似存在漏电情况，特地来到信访受理站反映。工作人员收到线索后，立即反馈给了街道相关管理部门，迅速排查了安全隐患。

“基层吹哨、部门报到”，推动部门资源向基层倾斜、网络向基层延伸、力量向基层聚焦、工作向基层贴近，正是徐汇区深化“家门口”信访服务供给的生动写照。

徐家汇街道信访办主任张睿超告诉记者，为了推动解纷办理质效，徐家汇街道还专门构建了“分类治理”的解纷机制。

“对信访受理站受理的诉求清晰、责任明确的事项，由民情联络员依托片区多元解纷力量及时就地高效处置和办理。对‘三旧变三新’以及各类重大、疑难、复杂矛盾纠纷，则由片区包保领导召集驻点民情联络员、解纷团队、相关职能部门开展研判研商，通过信访联席会议等机制落实对应举措，合理解决诉求。”

今年3月初，乐山新村一场火灾，影响范围较大。当天晚上，街道连夜召开紧急会议，成立工作专班，制定善后方案，并为受到此次灾情影响的部分居民提供临时安置。

“但对火灾之后的定损以及相关赔偿

问题，居民们的诉求各不相同，这也是化解矛盾比较困难的地方。”张睿超透露，街道多次邀请相关单位围绕火灾后的房屋修缮事宜进行讨论，达成共识，并请各单位积极推动相关工作。

“在此过程中，居委会方面也搭建平台召开居民接待会，现场，街道司法所



信访受理站覆盖

片区“生活盒子”

通过整合吸纳“甘棠树下”“汇心检察”“解忧法空间”等政法品牌，建立一支民情联络员队伍、凝聚一批多元化解力量、畅通一条分级分类化解渠道、健全一个矛盾预警机制，提供“一站式”信访接待、纠纷化解、解忧帮困、心理咨询、法律援助等服务，让信访解纷的“条”上资源，在片区治理的“块”上融合，徐汇区由此打通了“家门口”信访与解纷服务的最后一公里。

“信访解纷工作是社会治理体系的重要组成

部分，本身就是为群众而生、从群众中来、到群众中去、让群众满意。”徐汇区委常委、政法委书记刁挺松指出，要做好这项工作，源头治理的重心、办法、活力都在基层。

“我们希望通过多维度推进‘家门口’信访和解纷服务体系，让居民群众遇到问题能找到人、见得了面、说得上话、办得了事、解得了困、消得了气，切实将矛盾纠纷吸附在基层、化解在萌芽，实现小事不出居委和片区、大事不

出街镇、矛盾不上交。”

下一步，徐汇区将对标“建设新徐汇、再造新徐汇”目标任务，继续深化“家门口”信访解纷的服务供给，将信访解纷功能实现融入片区“生活盒子”的全覆盖，多层次补充三级公共法律服务体系，努力把群众的“金点子”研究转化为社区发展的“金钥匙”，把片区“信访受理站”作为基层平安建设、法治建设的重要阵地，加大宣传力度，打造成为基层依法治理样本。

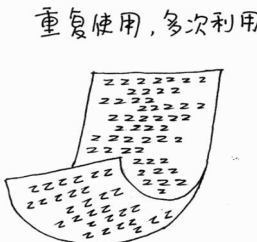
遗失声明

梁语诺（父亲：梁海龙，母亲：黄春香）遗失出生医学证明，编号T350378328，声明作废。

上海赢火虫律师事务所刘甜甜律师，遗失律师执业证，证号：13101201911087110，声明作废。

上海亚东物资集团王者香酒家，遗失食品经营许可证正本，许可证编号JY23101090045545，声明作废。

环保公益广告



双面使用纸张
=减少½的废纸产生

