

(上接一版)

中心虽然地方不大，但是热情的
工作人员和业务熟练的调解员，让每
一个来这里寻求帮助的群众印象深
刻。不久前，社区居民胡某某来这里
反映某户袜子厂生产排气出口正对
自己厨房卧室，影响了生活居住环
境。工作人员第一时间与其所在的社
区联系，了解详情并进行化解。

“党委统揽、政府主办、部门联动、
司法保障”。五里镇成立纠纷调处工
作领导小组，建立行业性、专业性调
解工作联席会议机制，把矛盾纠纷化
解工作纳入工作计划和绩效考核，
推动部门握指成拳，形成治理合力。
为保障诉求交办快捷、处置高效、
反馈及时，中心制定限时办结制度：
对一般性咨询类问题，原则上当日
办结。对来访群众根据主要诉求事
项，按照轻重缓急进行区分处理，
引导来访群众到指定窗口处理、登
记，由相关窗口具体处理，本着能
解释的现场解释，解释不清的按
照行业归口职责通知相关部门、
村(社区)第一时间接待处理受理，
限期办结。

“一站式”矛盾纠纷调处中心运行
以来，共接待来访群众300余人次，
处理政策咨询和来信来访59件，其
中法庭立案受理33件，化解信访矛
盾18件，调处重大矛盾纠纷8件，
案件办结率100%，群众满意率100%。

创优机制，提升解纷质效

“调解结果你们还满意吧？”“满
意！满意！多亏了你们出面，要不然
我们两家的‘梁子’算是结定了，真
是太感谢了！”中心在一起林地纠
纷调处的回访中，得到群众高度认
可。

“要发挥好村(社区)两委干部、
网格员、乡贤能人的作用，将发现
矛盾纠纷的触觉延伸到‘神经末梢’，
调处在

早在小。”“要加强我们中心干部的
学习，尤其对法律政策方面的学习，
同时要专兼调解力量的配置……”5
月31日，五里镇矛盾纠纷调处中心
月度分析研判会上，通报各村(社
区)来访人数、频次、类型以及案
件办理情况，与会人员各抒己见。

“一站接待分流，菜单服务管理，
限时办结事了，定期研判通报，督
导问效追责。”通过集中办公、现
场解答、分散化解、定期回访、跟
踪服务、创优机制构建“一站式”
矛盾纠纷调处工作格局，每周五对
群众来访情况进行汇总梳理归类，
分析信访、矛盾纠纷易发多发领
域、重点群体、特殊人群，向分管
领导和行业部门反馈。每月就各村
(社区)来访人数、频次、类型以
及案件办理存在问题及逾期情况进
行全镇通报。中心依据处置数据，
聚焦重要领域、重点部门、重要问
题和群众反映强烈、诉求高发的案
件，认真分析研究，找准问题背后
原因，及时化解不稳定因素，持续
完善物业管理、环境整治、城市维
护、便民市场管理等方面措施，提
高了居民幸福感和满意度。

在中心右侧的墙壁上，菜单服务
管理照片墙将镇领导班子成员照
片、分管事项、联系电话及站办所
主要职责、负责人照片、联系电话
等信息一一公示公开，方便群众联
系。

“要切实做到让群众信任和满意，
需要的不仅仅是耐心的首问负责制，
还需要‘一站式’细心贴心的服务，
以‘如我在访’的态度想群众所想、
急群众所急，真真切切解决群众的
急难愁盼问题。”镇人大主席、政
法委员寇青峰说。

闭环思维，注重化早化小化了

再访村网格员再立定在村内开展
入户大走访活动时，了解到村民丁

某和刘某某因地界纠纷产生矛盾，
几次当众吵架，甚至准备大打出手。
为了化解矛盾，防止事态扩大，再
立定分别到两家详细了解事情原委，
通过举例子、讲道理的方式耐心劝
说，通过一周的工作，丁某某和刘
某某最终打开心结，握手言和。

为了确保矛盾纠纷早发现、早介
入、早处置，五里镇组织镇村干部、
综治网格员积极走进群众家中，切
实将各类矛盾纠纷排查出来，就地
化解。对于情节复杂、政策性较强
的矛盾纠纷组织多方力量介入，最
大限度将矛盾纠纷化解在萌芽状
态。同时，按照“谁办理、谁负责、
谁调解、谁负责”的原则，通过电
话随访，对已化解的矛盾纠纷进行
跟进。

该镇还首创制定《矛盾纠纷调处
“以案定补”实施办法》，自2021
年7月起，镇财政每年划拨3万元
建立矛盾纠纷化解基金。按照“一
般纠纷每件补贴100元、复杂纠纷
每件补贴300元、重大纠纷及信访
每件补贴1000元”的标准，对参
与调解人员给予补贴，进一步鼓励
激励村组干部、调解员、网格员、
志愿者等参与矛盾纠纷化解的积
极性主动性，并将矛盾纠纷化解情
况纳入“三亮三评三运用”考核机
制。

从矛盾问题主动发现、接访受理、
到跟踪问效，五里镇“一站式”矛
盾纠纷调处中心牢固树立工作闭环
思维，时刻掌握工作主动，确保实
现“小事不出村(社区)，大事不出
镇，矛盾不上交”。与此同时，该
镇还通过微信公众号、微信群、
便民服务热线电话，畅通全镇28
个村(社区)的113名网格员网上
发现问题能力，引导群众通过“网
格诉、随手拍、线上传、电话讲”
等多种渠道反映问题。去年以来，
通过各种渠道受理诉求1300余件，
大量的群众诉求被听到、被看到
并受到重视，全镇基层社会治理水
平得到大幅提升。



警惕新型诈骗

新华社发 王威 作

强化廉洁文化浸润，引领崇廉尚廉风尚

——清廉安康建设宣传标语

深入学习贯彻

中华人民共和国档案法实施条例

履行档案工作主体责任 保障档案工作依法开展

2023年12月29日国务院第22次常务会议通过
2024年1月12日中华人民共和国国务院令 第772号公布
自2024年3月1日起施行

安康市档案局 宣

把安康带回家

把文明留下来

中共安康市委文明办
安康市创文办