

上海普陀区探索在街镇一级设立解纷中心

倾听群众心声 及时化解纠纷

本报记者 巨云鹏

核心阅读

上海市普陀区坚持和发展新时代“枫桥经验”，在街镇设立解纷中心，协调多种力量下沉一线，立足于预防、立足于调解，保障人民群众合法权益。截至目前，普陀区各街镇解纷中心受理矛盾纠纷2.1万余件，调解成功率达99.1%，切实把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

涉及其他行政主体，需要其他资源跨部门共同配合参与接待和调解的，由街镇向区信访办提出预约，由区信访办进行统筹协调，安排相关职能部门下沉处理。

“对短期无法化解的矛盾问题，由街道、社区开展‘面对面’日常走访和‘一对一’全程跟进协调，给予关心和帮助，实时了解动态，实现矛盾化缓稳一体化推进。”普陀区司法局党委书记、局长张韶春说。

自2022年8月街镇解纷中心在普陀区推广以来，人民调解员通过联合接待成功化解矛盾纠纷669件，提高了疑难复杂矛盾的化解率。“街镇解纷中心的推广，实现了从‘单打独斗’到‘合力攻坚’。在做强实体平台的同时，我们积极探索网络平台建设，为群众提供移动端‘一站式’矛盾纠纷受理服务，在后台将矛盾纠纷一屏汇聚，解纷资源一屏整合，通过线上线下的联动融合，以‘键对键’协同‘面对面’。”张韶春说。

受理多门变一门，处理一起纠纷、解决一类问题

最近，普陀区真如镇街道居民李先生了却了一桩心事。他的一套住房此前整租给了中介，合同里写明“不得群租、分租，不

得隔断”。然而，直到去年他才知道，中介私自添加隔断改变原住房结构，把原本6间房改成了8间，一共住了20个人。

李先生看到自家的房子变成这样，担心房子的安全、卫生问题，立即以对方违约为由要求解除合同，对方不同意，双方不欢而散，产生矛盾。

解纷中心接到该信访投诉后，开起了信访联席会议，进行磋商和协调，组织了司法所、房管、派出所、社区和物业一起到现场约谈中介、沟通整改。“街镇解纷中心的设置，加强了各部门、各条线不同力量的统筹和整合，推动矛盾纠纷化解资源向基层一线下沉，强化源头防范，变矛盾纠纷多门受理为一门受理。”普陀区委政法委有关负责人说。

“《上海市居住房屋租赁管理办法》有明确界定，每间房居住人数不得超过2人，人均居住面积不低于5平方米。”真如镇街道干部朱鸣对违规中介进行告诫，明确其法律责任，并督促及时整改，恢复房屋的原始结构。

不仅如此，解纷中心还向前一步，协调城管、公安、消防等部门一起，对该小区开展了群租整治专项行动，对潜在的、尚未发生投诉的群租现象进行整治。行动当天，真如镇街道整治住宅群租5处，拆除隔间15间，高低床18个；整治非住宅违法居住2处，封门10间、拆除高低床5个。

“通过信访渠道举报违法线索的情况很常见。处理这类问题，街镇信访联席会议制度要起到统筹协调作用，第一时间加以重视，才能最大限度防止矛盾升级。”普陀区信访办主任陆小幽说。

既重视法律法规“硬杠杠”，也关注情绪心理“软配套”

自2022年普陀区在全区10个街镇建立解纷中心以来，共受理矛盾纠纷2.1万余

件，调解成功率达99.1%。“矛盾调处就是群众工作，既要重视法律法规等‘硬杠杠’，也要关注当事人的情绪和心理这些‘软配套’。”普陀区万里街道党工委书记罗艳说。

万里街道的解纷中心设有一间“心语空间”工作室，温暖的灯光、贴心的设计，给人以舒缓的感受。

“在面对矛盾纠纷时，安抚情绪、平稳心理，让当事人反映问题回归理性，往往事半功倍。”“心语空间”工作室负责人、社区平安志愿者王长燕说。前几天，他刚刚调处了一起因为业委会改选引发的矛盾。某居民坚决反对业委会委员选举中的一名候选人，声称要是这名候选人被选上，就要闹访。

“这肯定是一种情绪化的表达，但不能无视，要对他进行心理疏导。”王长燕说。王长燕加了这名居民的微信，联合居委会干部、社区法律顾问等工作力量，共同讨论社区里的事。“业委会选举有流程、有规范，不能想当然，也不能冲动，要在依法依规的情况下理性表达意见。”王长燕说。

与此同时，街道协调多部门召开党员座谈会和群众座谈会，在充分听取意见的基础上，再召开业主大会，把选举的要求、规范和所有居民说清楚，再让居民们投票表决、公开选举，选举结果很是服众。

在建立解纷中心基础上，万里街道试点公益法律顾问进家庭，提供免费法律服务、解决实际困难，打通心理服务和法律服务的“最后一米”。“我们探索建立实体化纠纷化解平台，有力协同联动条块力量，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道。”普陀区委书记姜冬冬说，“解纷中心的设置，实现了在矛盾纠纷化解中的‘群众少跑路、政府多跑腿’，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。”

如今，经常有周边居民来解纷中心进行法律咨询、反映遇到的问题，宋志明比以前更忙了：“居民愿意到我们的平台来解决矛盾，就意味着走到了理性的轨道上。我们调处好每一起纠纷，都是在为美好的社区生活助力。”

建设更高水平的平安中国

发展全过程人民民主

实打实解决民生诉求

本报记者 毕京津

赶着居民吃完晚饭、休息散步的时间，河南省濮阳市华龙区大庆路街道赵村社区公园的议事亭里，一场关于筹建电动自行车遮雨充电棚的讨论展开了。

两个多小时，居民代表、大庆路街道人大工委负责人王浩涛等13人相继发言，从消防安全、法律规定、车棚选址等角度进行阐述，社区干部和居民旁听。濮阳市人大代表、赵村社区党支部书记管国祥主持讨论。经过举手表决，会上决定筹建8座电动车遮雨充电棚。半个月后，大小8座电动车遮雨充电棚建成，减少了电动车飞线充电带来的安全隐患。

“有事好商量，大伙的事，商量着办，问题就好解决。”管国祥说，“尊重群众意见，让群众能参与决策，既是全过程人民民主的具体体现，也是做基层工作的良方。”

借着城中村改造和城市发展的契机，赵村社区通过打造建材市场，发展壮大集体经济，逐步建立起崭新的社区，还为居民免除了水电费、物业费开支，并定期分红，成为远近闻名的富裕社区。

“富裕了是好事，但不代表问题就少了。”管国祥说，“管好集体经济、分配好收益，事关长远发展，要多听听居民意见。”赵村社区探索形成了“社区两委审批、民主决策、公开透明”的财务管理办法。

茶余饭后，“游园小径走一走，议事亭里聊一聊”，成为居民的生活常态。大到产业发展，小到草坪修建，居民都能畅所欲言，再由干部收集民意、居民民主表决。“大伙都说了想法，然后一起做决定，那执行起来肯定是‘人心齐、泰山移’。”管国祥说。

近年来，濮阳市积极推动全过程人民民主落地、落实，不断创新形式、丰富内容。“我们小区北门有条土路，出入不便，一下雨遍地是泥，啥时候给修修？”华龙区人大代表张俊娟来到建设路街道开西社区了解情况，一名附近小区的居民说出了自己的诉求。

“修缮这条路，已经列入了华龙区今年的10件民生实事。我们一定会持续跟进，把路修好，方便大家。”张俊娟说。说完，她还陪这名居民到现场实地查看，然后到区住建局了解了施工安排和工程进度。2021年起，华龙区实行民生实事票决制，当年要推动落实的10件民生实事由区人大代表票决，并持续监督、推动落实。

“票决前，我们要收集民意，汇集群众意见，酝酿并提交要进入表决的民生事项。票决后，也要持续跟踪办理进度，了解群众对民生实事办理的真实感受，反馈给区人大和有关部门，帮助民生实事更好落地、更符合群众实际需求。”张俊娟说。自从2022年当选区人大代表后，张俊娟还联合10多位律师志愿者，帮助居民调解纠纷，为居民提供心理咨询、法律咨询等。

“全过程人民民主，体现在人民群众可感可知的一个细节中。”濮阳市人大常委会主任邵景良说，“我们将探索更多接地气的民主实现形式，面对面倾听群众心声，实打实解决民生诉求。”

本版责编：季健明 赵晓曦 徐雷鹏

构建粮食安全新局面 打造“陕西好粮油”品牌

安康市岚皋县元镇龙板营村梯田

谷粒饱满，新粮喜入仓。眼下，陕西省秋粮收获已由南向北陆续展开，一台台大型收割机在田地里来回穿梭，收割、脱粒、除杂一气呵成，一幅壮丽的“金色画卷”铺满三秦大地。

从“丰收在望”到“颗粒归仓”

陕西省细化实化政策举措，提前做好仓容、资金准备，及时做好秋粮收购工作。优化为农为企服务，用心用情优化收购服务，积极推广预约收购、上门收购，切实发挥粮食产后服务中心作用。

陕西省准确定位地方储备功能，持续筑牢本区域粮食安全的第一道防线，储备实力不断增强。2022年，完成新增4亿斤地方储备粮任务；成品粮油储备5亿斤，口粮比例达93%，保障能力位居全国前列。粮食应急供应覆盖全域城镇，6家企业被国家粮食和物资储备局确定为国家级粮食应急保障企业。持续实施农户科学储粮专项工程，陆续投入资金5000多万元，为农户年均节约粮食1万吨左右。

粮食安全一头连着国家战略，一头连着百姓生活。陕西省粮食和物资储备局通过保产量、强加工、稳市场，多管齐下，多措并举，着力推动产购储加销一体

规划、一体建设，实现供求动态平衡。同时，持续组织落实粮食安全责任制考核工作；修订部门权责清单30余条；开展粮食流通等监管专项行动，从监管考核、营商环境等方面提升流通治理能力。

安全战略有支撑，安全能力有体系

陕西从深化党政同责落实、创建投入增长机制、健全监测预警体系、实施人才兴粮战略四方面完善保障粮食安全战略支撑，将粮食安全工作放在心上、抓在手上、扛在肩上，不断提升陕西省粮食安全综合保障能力，为稳定我国经济社会大局筑牢坚实根基。

持续推进节粮常态化，把出仓硬性指引、完善奖惩机制、培育节粮风尚三个环节抓好。陕西接续实施新一轮优质粮食工程，落实“六大提升行动”，打造粮食供给陕西升级版。推动粮食消费升级转型，开发特色化多样化引领性消费，支持城市中央厨房建设发展，发掘具有厚重历史文化的特色

食品，推动传统工艺与现代技术融合，弘扬民族民俗文化，以消费升级带动供给高质量发展。

积极促进贸易融合化，推动粮食贸易与构建新发展格局纵深融合。陕西与20余个省份建立省际间产销协作关系，与70余个地级市建立产销协作关系。与哈萨克斯坦开展粮食合作，为粮食贸易和粮食安全试水探路。培育大型跨国粮食企业，加强跨国粮食领域合作，开拓国外粮食生产基地及贸易实体，参与国际粮食安全治理，促进形成平等互利、讲求实效、形式多样、共同发展的粮食安全新局面。

推动“三链”协同发展，构建陕西好粮油品牌

近年来，陕西以实施优质粮食工程为契机，形成以

“陕西好粮油”为总品牌，“延安小米”“安康富硒粮油”“关中优质小麦”“榆林荞麦”“汉中洋县黑米”“商洛玉米”为子品牌的品牌矩阵和产业链条，遴选出78个“陕西好粮油”产品名录。绿色、优质、营养、健康的产品特质深入人心，让好粮食成为“致富粮”，提升了广大农户的获得感。

在今年举行的第五届中国粮食交易大会上，陕西交出了一份亮眼的成绩单：现场成交各类成品粮油及相关产品1.95万吨，成交金额6365.48万元，组织原粮交易37.24万吨，交易金额12.31亿元。在9月的“陕西好粮油”北京推介会上，多家企业签署合作协议，让更多优质的“陕西好粮油”产品供应首都市场，走上百姓餐桌。

“陕西好粮油”是陕西推动延伸产业链、提升价值链、打造供应链“三链”协同发展的成果。近年来，陕西省积极构建品牌宣传、质量标准、产品遴选、产业联盟、销售网络一体化的品牌建设体系，“陕西好粮油1+N”品牌战略成效显现，已成为撬动陕西粮食产业高质量发展的重要杠杆，正在发挥更多乘数效应、溢出效应，将为“中国饭碗”装上更多优质“陕西粮”。

数据来源：陕西省粮食和物资储备局

