

黑龙江省齐齐哈尔市建华区：

坚持源头治理 助力乡村振兴

中国妇女报全媒体记者 贾莹莹

日前，黑龙江齐齐哈尔市建华区村民一行5人早早就来到接待大厅，将坐班接待的齐齐哈尔市建华区领导“堵”在了门口，感谢为百姓解决实际问题并送上锦旗。近年来，齐齐哈尔市建华区深入践行“枫桥经验”，谋篇布局、深入调研、细化举措，运用“源头化解”关口前移的思维，聚焦服务农村效能，持续提升村民幸福感，走出了服务农村新路子。

优化顶层设计，推动信访工作服务惠及农村民生

关注村民需求，提升人居环境水平。近年来随着城市化进程的发展，建华区转变治理思维，以信访服务为切口，密切党群关系。

瞄准基层农村治理能力建设，结合信访服务下乡，推动矛盾纠纷源头治理。依托村民网格前端化解矛盾预警机制的工作思路，加强条块融合，推进管理方式从“被动处置问题”向“主动发现问题解决问题”转变。区级领导干部主动将调研方向向基层领域靠拢，在接访、下访、约访、处访中准确掌握第一手资料，构建矛盾源头化解新模式。

根据居民网格了解，因反映房屋漏雨问题，独居村民马阿姨准备“向上”反映问题。属地村屯立即介入调查，安抚老人情绪。经了解，该村民房屋老旧，建设初期设施老化

严重，加之独居老人经济拮据，人居环境状态逐年下降。属地街道及时沟通住建部门合力推蔽，区政府包保领导多次下访，带头研究制定工作方案，确定由政府牵头调配结合居民自筹立即开展工作，经过月余时间彻底翻新屋顶，村民笑容再度回归。

齐齐哈尔市建华区政府区长王大伟表示，“利民之事，丝发必兴”，老百姓的笑容就是最大的民生，要以高度的责任感去发现群众急难愁盼问题，要把信访服务工作从上向下开展，领导干部要常常俯下身、放下架子，零距离面对群众，善于利用网格发现小矛盾，就地化解，践行“枫桥经验”。

着眼矛盾源头，推动服务触及农村矛盾解决

推进乡村振兴，推动更好服务农村。建华区谋划推行人民调解工作，主动向农村矛盾源头掘战。信访部门与人民调解中心同频共振，协同将靶标定位到源头，形成较鲜活农村矛盾化解典型案例。

通过推动信访工作触角向街道、社区（村屯）延伸，打造基层信访实践平台，提高社会公众参与社会治理效能，持续开展全方位、多角度、立体式的信访矛盾隐患排查，做到矛盾发现在早、防范在先、处置在小。今年以来，建华区已成功从源头调解事项281件次，较大程度减轻社会矛盾的上行压力。

“谢谢，太谢谢了，终于不用担心屋子积水泡坏地基，冬天吃水困难了，没想到村里的小事有这么多人关心！”高头小西屯农民梁某说。

2023年1月中旬，矛盾纠纷排查时，收到高头小西屯农民梁某反映自来水冻裂跑水的问题，跑水导致房屋周围大量积水，既吃水困难，又影响房屋地基。梁某多次找到光明村村委会和高头村村委会，得到没有此维修款项的答复。对此，区信访局携调解人员第一时间深入村民家中了解情况，将信访服务送上门。

经查，小西屯属于高头村，但梁某是光明村村民，冬天维修自来水管道费用较大，两村都不愿意承担。为快速解决此问题，信访局协调光明村和高头村召开协调会，两村书记参会，立即压实工作责任，要求他们搁置争议，先由光明村垫付资金，立即开工修复漏水的自来水管道。经工作专班连夜抢修，自来水管道路更换完毕。

建立调解队伍，丰富服务农村源头化解渠道

助力经济建设，引入专业调解团队。齐齐哈尔市建华区锚定社会发展思路，奋力推动建设“六个新建乡”目标，2021年度开始探索引入人民调解团队，并将目光锁定迟滞农村社会建设的群众矛盾。

建华区某村地段于2019年8月启动征收可行性论证工作，用于建设装配式建筑试点项目，该地段临近重点小学。地段涉及N户，截至2021年5月签订征收安置协议N-1户，村民辛某夫妻对约44平方米房屋心理预设价位200万元，未能与该集团达成协议，辛某夫妻长期久不搬离，影响正常施工，导致矛盾升级。建华区信访局了解到情况后，主动介入，开展教育疏导及释法明理，并立即奔赴该地段开展调研，并现场决断开展访调对接，跳出行政工作框架寻找矛盾化解新出口。协同调解人员通过研判双方需求层次分析双方心理预期，制定调解方案并预设突变矛盾处置方式，开始了在反复介入人协调并多次联合相关部门打通各类梗阻。最终在依法合规的前提下，辛某夫妻与某集团分别达成协议，8天介入，一方面维护了群众的合法权益，另一方面及时为企业排忧解难，至此事项完成“事心双解”。

不为创新而创新，顺应形势普新章。齐齐哈尔市建华区以农业农村矛盾源头治理为工作目标，站在“两个一百年”历史交汇点，坚持优化作风提升能力、坚持践行“枫桥经验”，坚持问题成果导向，不断跟进社会治理现代化进程，推动乡村振兴走深做实，将源头化解作为社会治理工作抓手，探索并提供服务农村经验的他山之石。

来自基层

从『小切口』破题，解决安居『大民生』

中国妇女报全媒体记者 耿兴敏

北京市海淀区住建委聚焦房屋征收、信访积案解决等领域突出问题，建立民生项目清单，坚持从“小切口”破题，用心用情用力办好民生实事，回应群众对住有所居从“有没有”向“好不好”的转变。

走出去，奔着问题去。海淀区住建委根据房屋征收牵扯面广、易诱发其他矛盾的情况，开展常态化、制度化领导干部接待下访工作，并建立与北京市住建委、海淀区信访办等部门的会商机制，加强行政调解、行政复议、行政仲裁的有机衔接，依法依规化解群众“心头事”“心中结”，架起与群众的“连心桥”。

沉下去，摸得实情出。组建入户团队，发挥海淀区住建委对征收政策专业的强项、街镇及社区对联系群众的优势、信访及司法部门对矛盾化解的经验，充分入户走访，全面掌握被征收对象的家庭情况、切实需求，特别是建立重点人、困难户对就医就业就学的台账，跳出房屋征收做好群众工作，建立海淀区信访室、开发商、建设单位三级网络，实现了矛盾调处“纵向到底、横向到边”，推进矛盾纠纷就地化解，满足群众的合理诉求。

钻进去，寻得对策来。与群众讲情，讲透通过房屋征收改善家庭居住环境的意义，并丰富房源供应，给群众提供多元选择，寻求对项目支持。与群众讲理，讲清征收工作对地区经济发展、文化传承、生态环境、公共服务提升的意义，并构建律师、心理咨询师、矛盾中心的信访服务体系，打通矛盾纠纷化解的“最后一公里”，同时倒排项目工期，做好任务衔接，统筹好建设时序。与群众讲法，利用项目公众号、宣传片充分解读征收政策，按照征收法定程序与基础性工作并联的工作方式，加快征收工作推进，进一步提升解决群众诉求的水平和能力。

小巷总理·社区负责人面对面

中国妇女报全媒体记者 周玉林
李欣君 邱燕

曹家庆，云南省楚雄彝族自治州楚雄市鹿城镇学桥街社区的一名妇联干部，她在社区调解员的平凡岗位上兢兢业业、用心用情，得到了身边同事和广大妇女同胞的称赞。

同事眼中的“热人心”

曹家庆在社区工作15年来，始终对人都笑脸相迎，大家习惯称她为“曹姐”，都说她是一位热情、开朗的好大姐，工作积极主动、尽职尽责。“曹姐”说：“一个人最大的快乐就是能在工作中实现自己的人生价值。”

2022年初，刚到社区工作的小李，为人比较内向，面对社区划片区、分网格开展工作的形势，小李找不到切入点，面对群众工作，也不知道如何打开局面。

群众眼中的“贴心人”

虽只是一名社区调解员，但曹家庆总说：“群众之事无小事，看似‘鸡毛蒜皮的小事’，关系的却是群众最关心、最直接、最现实的事情，若不及时化解，‘小火星’就会变成‘大火苗’。”

2023年3月，住在辖区同仁大院的小区住户谢某到社区反映，因装修拆除承重墙引起邻里之间的纠纷，谢某找危某当面沟通无果后，希望“曹姐”给予协调。

邻里之间的矛盾纠纷不容忽视，秉承认

妇女眼中的“知心人”

在婚姻家庭矛盾纠纷调处中，曹家庆以自己独有的亲和力与说服力，成功调处了一件件因家庭、婚姻引起的矛盾纠纷。

李妈妈随老伴居住在学桥街辖区的一个小巷子内，本是安享晚年的幸福时光，但离婚后的儿子小李不上班，一要钱就在家躺着不走，遇到不给就大吵大闹。对于年过古稀仅靠

社区传真

四合院里开启文化新生活



市民在老师指导下进行舞蹈排练。

美后肆时景山市民文化中心院内一角。



市民在学习制作中国结。

美后肆时景山市民文化中心是北京市东城区美术馆后街地铁8号线工程腾退后新建的地标性公共文化场馆，地上一层，地下三层，共有美术馆、美剧场等活动空间21处，总建筑面积5411平方米，是目前北京城区面积最大的街道级文化活动中心综合体。自2020年9月开馆至今，已经成为一个为老百姓提供高品质文化生活的好去处。

据景山街道办事处相关负责人介绍，作为东城区公共文化服务社会化运营3.0模式的样板，美后肆时景山市民文化中心采取社会化运营模式，全年可免费为百姓提供各类公共文化文化活动1098场，提升了市民群众的文化获得感和幸福感。

（中国妇女报全媒体见习记者 崔安琪/文 记者 徐建军/摄）

河北唐县

自助服务“不打烊” 群众有事“随时办”

“上次周末在县群众工作中心旁发现一个24小时自助信访服务室，我抱着试试的心态，在自助信访登记查询一体机上反映了问题。第二天工作人员就与我取得了联系，真是越来越方便了！”王先生连连称赞。

河北省保定市唐县信访局局长郇双林介绍，“今年8月，唐县在县群众工作中心建立‘24小时不打烊’自助信访服务室，实行‘全天开放、全程自助、全年无休’运行模式，全天候受理群众意见建议、检举控告及其他问题诉求，随时查询办理进度，打造智能、依法、安全信访登记受理新模式，真正实现便民‘零距离’。”这是该县加强信访法治化建设，进一步从源头上预防和减少信访问题的一个缩影。

4月6日，唐县被河北省委确定为省信访法治化建设试点县，坚持以预防法治化、受理法治化、办理法治化、监督追责法治化、维护秩序法治化的“五个法治化”为核心，以“权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意”为目标，前端抓预防、中端重化解、末端严追责。特别注重方便群众、注重源头治理，建立覆盖县、乡、村智慧信访平台，将“微信便民接访小程序”“信访助手App”二维码张贴到各村，发送到各村微信群，实现让数据多跑路，让群众少跑腿。通过“信访助手App”，群众对办理过程和处理结果可查询、可跟踪、可督办、可评价。今年以来，该系统共受理信访事项368件，已化解335件，大量矛盾隐患及时得到解决。

（中国妇女报全媒体记者 周丽婷）

山东莘县

入户走访行动“实” 巩固脱贫攻坚成效“显”

为进一步巩固拓展脱贫攻坚成果，持续推进乡村振兴有效衔接，山东省聊城市乡村振兴局积极动员各县（市、区）开展走访慰问活动，旨在全面摸排脱贫群众生产生活实情，及时解决存在问题，补齐短板弱项，坚决守住防止规模性返贫底线。

莘县柿子园、古云等镇高度重视，立即统筹联动，坚持力度不减、标准不降，紧盯“两不愁三保障”和饮水安全、防返贫动态监测、帮扶责任落实与人居环境整治提升、医疗卫生等各项重点工作任务，全面推进巩固脱贫攻坚成果工作。

入户过程中，镇、村干部坚持“过筛式”全面排查要求，通过现场检查、详细询问等形式，全面掌握了解农户住房、教育、医疗卫生、饮水、家庭收支等方面的情况，一项一项地核对，全面排查问题隐患，做到入户走访全覆盖、问题隐患全扫描。古云镇根据户内情况，对动态监测帮扶措施和巩固提升计划再核查，确保动态监测到位、指标巩固到位。“兜”住最困难群体，“保”住最基本生活，民生保障拿出“硬核”措施，下好“精准”功夫。

下一步，柿子园镇、古云镇将进一步强化责任担当，严格落实防返贫动态监测及帮扶机制，切实做好2023年度脱贫人口增收和帮扶工作，用心用情用力解决好群众所需所盼，推动巩固脱贫成果各项工作落细落实。

（中国妇女报全媒体记者 姚建/刘亚琦 孙伟）

吉林丰满

加强基层信访工作机制建设 推动疑难信访案件化解

年初以来，吉林市丰满区深化信访工作改革，通过完善机制、守正创新和发挥职能等措施，有效推动了疑难信访案件的化解。

完善机制，推动疑难信访案件化解。制定了《丰满区关于进一步加强和改进信访工作实施方案》，明确了党政领导干部信访工作责任清单，从制度层面压紧压实了工作责任，推动工作落地落实。丰满区在全区12个乡（镇）街和开发区建立了基层信访联席会议工作机制，推动解决疑难信访案件12件，化解重点信访案件30余件。

守正创新，推动新时代枫桥经验走深走实。首先，该区完善了组织体系，通过高位推进、倒逼责任、强化源头预防、多方联动、综合施策等措施，全力推动信访问题解决。同时，该区还通过定期研究部署信访工作、分析研判信访形势等措施，分级解决问题。对于软弱涣散村，该区通过驻村第一书记和包村干部提升基层党组织战斗力，确保全区3个乡、1个镇、7个街道、1个开发区信访问题排查、定期研判、矛盾化解、案件评查等村级信访工作机制顺畅运行。

发挥职能，全面征集人民建议。据了解，该区全年共征集到建议28件，内容涉及道路交通建设、环境保护、社区管理等多个领域。为了让信访工作更加贴近民意、符合民情，丰满区建立了人民调解、行政调解、司法调解与信访工作衔接联动的运行平台，整合各方资源力量，实现新时期零距离服务群众、近距离解决“急难愁盼”的新模式。

（中国妇女报全媒体见习记者 李熙爽）

湖南麻阳

绘画卷传家训 厚植清廉文化

傍晚时分，湖南省怀化市麻阳苗族自治县隆家堡乡步云坪村四、五组的村民们正围坐在一起，围绕选定清廉家训的内容进行着热烈的讨论。

“那就定了！咱们的清廉家训就是‘家庭和睦、邻里和谐、勤俭节约、生态文明’。以后，可不止要家家做，更要家家传，带动我们村的村民们都加入进来！”步云坪村党总支副书记刘和均说。

近年来，围绕清廉村居建设，步云坪村采用由小到大、由点及面模式。乡、村两级妇联除了通过评选文明家庭、美家美妇示范户等树立典型以外，还以美化人居环境为抓手，利用主题墙绘、宣传标语等载体全面营造浓厚清廉氛围，充分激发村民内生动力，带动全村参与其中。

院落夜会上确定清廉家训后，经隆家堡乡妇联、团委邀请，麻阳县职中在步云坪村四、五组以“家庭和睦、邻里和谐、勤俭节约、生态文明”清廉家训为题，创作了一幅长约15米的主题绘画。随后，湖南文理学院大学生社会实践团队围绕清廉家训，创作了“以清为美、以廉为荣”的主题墙绘。

“每次从这里过，孩子总是会让我给他讲画里说了什么。通过讲解，他现在经常说我们一家也要努力向画里的清廉家风学习。”步云坪村的刘大爷看着主题墙绘笑意盈盈地说道。（中国妇女报全媒体记者 邵伟陈琳 贺琰雯）