

“小超市”解决“大烦恼”

蚬冈镇信访超市成为化解基层矛盾的“总枢纽”

“通过信访超市，房子维修问题5天内就解决了，施工队已经再次上门解决了漏水问题。”昨日，蚬冈镇退役军人黄先生为该镇信访超市点赞。

群众利益无小事，一枝一叶总关情。2022年，蚬冈镇在群众来访接待场所设立了群众信访诉求综合服务站（信访超市），信访群众是“顾客”，综治办是“超市经理”，各职能部门为“产品供应商”，专职网格员是“超市外送员”。群众在工作生活中遇到了问题纠纷，到信访超市可以“一站式”解决，做到诉求服务在身边、矛盾化解在源头、问题处理在基层。

文/图 江门日报记者 胡涛



蚬冈镇信访超市实现村(社区)全覆盖,向群众提供多元化、全方位服务。

位于蚬冈镇侨心广场的“信访超市”。



构建服务体系 满足群众多元需求

7月15日，蚬冈镇退役军人黄先生一大早就带着疑虑走进信访超市。

“您好，请问需要办理什么事情？”蚬冈镇综治办负责人欧国章以“超市经理”的身份接待了黄先生，安排他在调解室坐下，并递给他一杯水，详细了解他的诉求。

原来，黄先生曾以退伍军人及低保户身份向政府相关部门申请维修房屋的帮扶款，共计12000元。房屋维修完成后，黄先生同村委会工作人员一起取出帮扶款交给施工队。然而，黄先生发现维修效果未达自己的预期，施工方虽然维修了房廊，但房屋还是存在漏水问题，且维修项目所涉及的人工、材料有限，不至于花费12000元。“希望政府部门调查，给我一个说法。”黄先生表示。

当天，信访超市工作人员向村委会、民政部门、蚬冈镇退役军人服务站了解情况，包括维修款项来源、使用以及监管等相关信息，同时，会同镇综治办、村委会负责人，察看房屋漏水情况。

3天后，信访超市工作人员联系施工方了解情况，收集相关凭证，并协商后续修复事项。“我们现场查看后发现，扣除各类人工费、材料费后，项目仍有较大利润空间。”欧国章说。为此，他们与施工方协商，施工方同意免费上门再次进行维修。

问题解决的关键，就在于信访超市。蚬冈镇党委副书记李炯康告诉记者，目前，蚬冈镇已经构建起镇、村二级

信访超市服务体系，实现信访超市村(社区)全覆盖，同时，建成1个“信访超市驿站”，构建起“纵向到底、横向到边”的信访超市服务体系。

“所有信访超市都配备了心理咨询室、法律咨询室、调解室等功能室，满足群众的多元需求。”李炯康说。据悉，蚬冈镇信访超市根据群众个性化需求，整合综合诉求、矛盾纠纷调处、公共法律、心理咨询、帮扶救助等领域的服务资源，接受群众通过来信、来访、来电、网络等渠道反映的信访诉求和意见建议，受理群众矛盾纠纷调解申请，统筹协调法律服务资源参与联合调处，积极提供心理咨询、情绪疏导、危机干预和绿色转介服务，为符合条件的困难群众申请帮扶救助，向群众提供多元化、全方位服务。

多方协作联动 一站化解矛盾纠纷

信访超市高效运作的精髓，在于对矛盾纠纷调处力量、资源和平台的整合。李炯康比喻说：“超市货品琳琅满目，人们往往跑一趟就能尽取所需。同样的，在信访超市，来访群众‘按需点单’，只要把问题抛出来，就能快速找到对应部门，获得答复。”

据介绍，蚬冈镇信访超市整合了综治、司法、自然资源、公共服务中心等行政资源，减少交办转办、再次见面沟通环节，为群众提供更加专业、高效的服务，努力让群众办事“只进一个门，只跑一次腿”，让群众无时无刻不感受信访超市服务的温度、速度和力度。

今年2月27日，李女士到蚬冈镇信访超市反映情况，其承包的两块地被村里新铺设的道路覆盖。“虽然村民小组长表示该道路铺设事宜已经村民代表大会表决通过，但我并不知情。”李女士表示，她想要个说法，还要求赔偿。蚬冈镇综治办随即在信访超市内召开协调会，召集司法部门、自然资源部门、涉事村民小组、涉事企业等各方代表，与李女士一起坐下来进行协调，当天便达成赔偿共识。

李炯康告诉记者，过去，涉及多个职能部门的信访事件往往要经各部门轮流审核后逐步推进，耗时可能超过半个月。信访超市的设立，大大缩减了这些环节，办事效率大幅提升，真正实现了“全科受理、集成联办、进一扇门、一站化解”，是群众化解矛盾的“总枢纽”。

蚬冈镇信访超市成立运行以来，本级群众来访人数与往年同期相比增加35.1%，到上一级信访宗数同比下降28.57%，群众通过向本级政府部门反映问题维护自身权益的意愿增强，有效减少了矛盾上行，实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交、服务不缺位”。信访不再是“烫手山芋”，而是成为解民忧、贴民心的桥梁。

创新工作机制 不断延伸服务触角

除了“开门迎客”等待市民上门，蚬冈镇信访超市还进一步延伸服务触角，坚持工作重心下移，对信访苗头做到早预防、早发现、早处理。

8月15日，蚬冈镇长乐村专职网格

员陈锦冰在工作中发现，该镇某一工地施工单位拖欠约10名外来务工人员工资的问题，经分析研判后，按照网格事件分级处置规定上报处置。

蚬冈镇信访超市获悉后，立即启动“超市+外卖”诉求服务机制，联合人社、司法、公安等部门，耐心倾听，真情交流，第一时间联系企业协调处置，最终，外来务工人员拿到了应得的酬劳，实现“当天接案，当天办结”。

记者了解到，蚬冈镇信访超市整合镇村两级干部、智慧网格员、社区民警等社会治理力量，吸纳“两新”组织党员、平安建设志愿者以及社工、律师、心理咨询师等社会服务力量，组建一支群众基础好、辖区情况熟、覆盖面广的平安员队伍，结合“蚬冈镇干部与村民100%交朋友”行动，深入开展直接联系群众工作，访民情、听民意、解民忧，全面排查隐患，把矛盾纠纷预防触角延伸到辖区每一个角落，做到矛盾纠纷隐患早发现、早介入、早化解。今年以来，蚬冈镇通过“外送服务”工作模式化解矛盾纠纷26宗，基层化解率达96.3%，实现了源头预防、前端治理。

与此同时，结合“信访超市+外送服务”工作，蚬冈镇还在人流较多的中坚楼侨心广场建设信访驿站，打通服务“最后一公里”。同时，针对蚬冈镇在港澳地区及旅居海外的人口较多的情况，出台《蚬冈镇涉侨群众信访诉求综合服务工作方案》，搭建“侨通道”，提供“侨服务”。

接下来，蚬冈镇还将不断探索和完善信访超市的功能机制，实实在在为百姓排忧解难，营造温暖和谐的社会环境。

人大代表履职情况如何？代表交“答卷” 选民来“打分”

江门日报讯(记者/敖转优)为进一步促进人大代表依法履职，增强代表自觉接受选民监督意识，充分发挥人大代表作用，近日，赤水镇开展人大代表向原选区选民述职评议活动，代表述职交“答卷”，选民评议来“打分”。

本次活动采取“代表述职+测评评议”的方式进行。人大代表们向选民代表作述职汇报，认真回顾了当选人大代表以来的学习、工作情况。他们从加强学习、联系服务群众、为民办实事、参政议政等方面，向选民报告当选人大代表以来的履职情况，深刻剖析自己在履职中存在的不足，并对今后如何更好地履职尽责明确方向，承诺将进一步发挥人大代表的表率作用，尽职尽责完成人大代表使命，把人民群众的利益实现好、维护好。

随后，选民们以无记名投票方式对人大代表的履职情况进行评议。结果显示，选民对人大代表的满意率达100%。

在交流互动环节，选民代表积极发言，在肯定代表履职成绩的同时，就乡村振兴、群众安全出行、环境保护等方面工作，向代表提出意见建议。人大代表们现场逐一解答，承诺将跟踪督办建议，密切关注建议落实情况，做到“件件有落实、事事有结果”，努力把实事办到群众心坎上。

接下来，赤水镇人大代表将进一步发挥密切联系群众的优势，主动适应新常态，不断提高自身综合素质和履职能力，发挥桥梁纽带作用，向选民交上一份满意的答卷。

蚬冈“桥头堡”落成 魅力侨镇有了新地标

江门日报讯(文/图 记者/胡涛 通讯员/冯晓雯)9月8日，蚬冈“桥头堡”落成，彰显蚬冈人民在党建引领下，建设魅力侨镇，开创美好未来的信心。

蚬冈“桥头堡”为高6米的长方体，矗立在合山桥头，周围有12座特色碉楼的剪影造型环绕，对应代表蚬冈镇的12个村(居)委会，寓意“以侨为桥”。蚬冈“桥头堡”设计有镂空的

碉楼造型，“魅力侨镇”字样和蚬冈镇的LOGO，地标内外部均设有灯光。每当夜幕降临，在灯光的映照下，蚬冈“桥头堡”更加耀眼。

接下来，蚬冈镇将继续发挥侨资源优势，乘着乡村振兴和粤港澳大湾区建设的东风，紧抓江门市委“侨都赋能”工程和开平市“聚侨引智”行动，举全镇之力实施“侨心工程”，为实现“碉楼旁的美好生活”砥砺前行。



蚬冈“桥头堡”位于合山桥头。

完成重建的蚬冈镇风湾桥通车了 方便村民出行

江门日报讯(记者/胡涛 通讯员/韦奕海)“风湾桥终于顺利通车了，我们村民心里是真高兴啊！这是一座名副其实的连心桥、便民桥、致富桥！”9月8日上午，重建后的蚬冈镇风湾桥通车，大大方便村民出行。

据介绍，风湾桥位于蚬冈镇，是革命老区、“国家森林乡村”群星村委

会和南联村委会部分村民小组出入圩镇、开平市区的必经通道，覆盖村民1500多人，同时也是担负水旱水灾、大坑水库防洪抗汛和山林防火任务的重要桥梁。蚬冈镇想方设法调动多方力量和资源，统筹实施风湾桥重建工程，切实解决群众急难愁盼问题，体现了蚬冈镇慈善事业助力乡村振兴的实际成效。

金鸡镇青年志愿者参加慰问活动 致敬基层防疫人员

江门日报讯(记者/潘贤珍 通讯员/金鸡宣)9月8日，金鸡镇团委积极响应号召，组织该镇青年志愿者开展“我们的节日·中秋”慰问活动，向奋战在基层一线、守护金鸡人民健康的基层医护人员和社会工作者致敬。

“疫情形势反复，医护人员不仅要参与区域核酸检测，还要协助做好风险防控排查工作，虽然辛苦，但义

不容辞。中秋节能赶上青年们送来的月饼，感觉甜甜的。感谢团开平市委、金鸡镇团委和青年志愿者对我们的关怀。”金鸡镇卫生院副院长刘健康说。

疫情面前，没有旁观者，每个人都是责任人。下一步，金鸡镇青年志愿者将继续以青年突击队形式参与疫情防控工作，让青春力量在防疫一线闪光。

塘口镇营造尊师重教良好风尚 热心企业慷慨解囊支持教育发展

江门日报讯(记者/翁丹萍)为弘扬侨乡助教助学优良传统，营造尊师重教的良好风尚，9月7日，塘口镇授予过去一年积极捐资支持该镇教育事业的爱心企业单位“2021-2022学年塘口镇尊师重教先进单位”称号。

当天获得荣誉称号的热心企业单位包括广东金辉华集团有限公司、广东中

研建设有限公司、开平高华种子有限公司、塘口镇卫生院。

这些企业单位代表纷纷表示，教育是民生之基，积极弘扬新时代尊师重教的社会风尚，是全社会共同的责任。希望更多企业单位行动起来，为塘口教育事业添砖加瓦。

据悉，在社会各界的支持下，塘口镇

各学校的办学条件明显改善，育人环境不断优化，为莘莘学子营造了良好的学习环境。今年以来，多家热心企业慷慨

解囊，塘口镇共收到热心企业的助教助学捐款45万元，以及价值1万多元的桌椅等物资。

更多开平新闻请登录 www.jmnews.com.cn jmnews.com.cn

文明健康 有你有我



转发之前想三秒 不让谣言满地跑



中共江门市委宣传 江门日报制作