

西藏山南：

及时化解矛盾 以家庭邻里和睦促社会和谐

□ 本报记者 刘玉璟

家庭是社会的细胞，家庭的平安与和谐是社会平安和谐的基础。开展市域社会治理现代化试点以来，西藏自治区山南市坚持把防范化解家庭邻里矛盾纠纷作为主攻方向之一，坚持抓早抓小抓了，立足预测预警预防，做实做细做好主动防范，系统应对和标本兼治各项工作，确保相关矛盾纠纷及时化解在基层。

山南市委常委、政法委书记、市公安局党委书记扎西平措在接受《法治日报》记者采访时表示：“山南市以促进家庭邻里和谐为着力点，以防范化解家庭邻里纠纷为重点，有效整合各类调解资源，不断拓展调解手段方法，充分发挥人民调解工作的‘第一道防线’作用，扎实开展大走访、大排查、大化解工作，从‘小’字入手，帮小忙，化小怨，解小难，以‘小安’聚‘大安’，以家庭邻里和睦促社会和谐，切实维护社会和谐稳定，为百姓安居乐业保驾护航。”

截至目前，山南市县、乡、村三级建立了653个温馨调解室，1869名第三方力量参与矛盾纠纷调处工作。

打造新阵地

为有效提升矛盾纠纷化解效能，山南市乃东区通过打造包括云上法庭设备、手机智能终端的云调解站，统筹政法系统部门力量，形成由法院法官助理、基层公安民警、社区调解员组成的工作力量，运用信息化手段，采取线上加线下模式开展现场调解。

云调解站成立6个月以来，共受理诉前矛盾纠纷83件，涉及金额700余万元，已全部调解成功，无案件进入法院诉讼程序。

这是山南市立足地广人稀实际，着力打造“集约+辐射”型家庭邻里纠纷预防化解阵地的具体实践。

近年来，山南市坚持集约建设，最大限度用好有限资源，依托各级综治中心和村综合服务平台，按照有场所、有设备、有人员、有经费的“四有”标准，建立健全了县、乡、村三级“温馨调解室”，打造家庭邻里矛盾纠纷“一站式”受理平台。

健全新机制

家庭邻里纠纷具有隐蔽性、多发性、易反复等特点。对此，山南市建立三级排查，逐级过滤机制，开展矛盾纠纷定期排查、常态研判、综合化解等工作，并通过各级综治中心统筹基层政法力量及时开展调查、调处，确保第一时间定分止争。

山南市琼结县公安局拉玉乡派出所针对邻里纠纷、婚姻纠纷、劳务纠纷等时有发生的现状，探索实践“点单式”调解模式，为当地农牧民提供周到贴心的矛盾纠纷调处服务。

“点单式”调解模式施行以来，村民们之间一旦发生矛盾，可在“调解员信息公示栏”中“点单”，调解员“接单”后，会根据相关政策和法律法规，力求公正公平，以理服人，调解结束后，矛盾双方还要根据调解情况“评单”，对调解结果进行评价，促进调解员不断提升服务质量。

自“点单式”调解机制开展以来，共调解各类矛盾纠纷6起，发现矛盾纠纷苗头10起，为平安拉玉创造了良好的社会环境。

琼结县公安局有关负责人说：“‘点单式’调解模式在风险防控上形成了‘研交办督结’全流程闭环，群众工作的基础进一步夯实，警民关系更加融洽，社会治理更趋完善。”

激发新活力

去年10月，山南市乃东区昌珠镇松松社区村民尼某和扎某因邻里纠纷闹得不可开交。

原来，尼某与扎某是邻居，尼某认为扎某在修建围墙时占用了通往他家的道路，影响道路通畅。尼某多次与扎某协商未果，就找到乡贤调解室进行调解，调解员巴桑收到尼某的申请后，立即与另外一名调解员来到扎某家中，实地勘察并与当事人谈话，发现扎某修建围墙时确实占用了通往尼某家的道路。

乡贤调解员联系到双方几位长辈，取得长辈们的支持后，这才开始组织矛盾双方当事人进行沟通。从刚开始的火药味十足，到慢慢地平静下来，这对多年的老邻居最终达成一致意见。

“最大限度拉长治理半径，最小范围就地化解矛盾纠纷。”酒泉市市委常委、政法委书记徐志强告诉《法治日报》记者，近年来，酒泉市大力推广以“一个中心一张网”为路径的市域社会治理模式，构建了中心指挥、网络辐射、社区共振、多元参与的社会风险防控机制，群众的获得感幸福感安全感不断提升。

“乡贤堂”以村规民约为抓手，推选“树立新风、教化乡民、孝贤爱亲、爱乡睦邻、创业富农”5类乡贤人士，合力做好乡村发展的“参谋员”，为民办事的“服务员”，矛盾纠纷的“调解员”，打造成为一个让村民放心、群众暖心的基层治理平台。

“我们在预防化解家庭邻里纠纷中，注重发掘‘乡贤力量’，在各县（区）推动建立能力强、威望高、有热情的能人参与纠纷调处的‘乡贤馆’，广泛组建乡贤能人金牌矛盾纠纷调解队伍，在化解家庭邻里纠纷方面发挥了独特作用。”山南市委政法委秘书长查日表示。

□ 本报记者 周文馨 赵志锋

“小区隔壁的自助洗车房噪声大，严重影响到我们正常起居生活。”今年6月的一天，甘肃省酒泉市肃州区天怡家园的居民向网格员王林德反映。

正值高、中考之际，王林德立即联系网络警长、网格法官一起开展噪声整治“护考”行动，从“情、理、法”的角度与洗车房店主沟通，店主承诺每天晚上10点后关闭机器。

“最大限度拉长治理半径，最小范围就地化解矛盾纠纷。”酒泉市市委常委、政法委书记徐志强告诉《法治日报》记者，近年来，酒泉市大力推广以“一个中心一张网”为路径的市域社会治理模式，构建了中心指挥、网络辐射、社区共振、多元参与的社会风险防控机制，群众的获得感幸福感安全感不断提升。

“多中心合一 一中心多用”

地处河西走廊西端的酒泉市，是甘肃面积最大的地级市，占全省面积的42%却地广人稀，如何加强基层治理显得尤为重要。

2020年6月，酒泉市抓住被确定为全国市域社会治理现代化试点城市的有利契机，高效整合各级综治中心、网格中心、矛调中心、信息中心，推动建立“多中心合一、一中心多用”的市、县、乡社会治理综合指挥服务平台，实现了“一体联管、一门共管”。

酒泉市肃州区综治中心有关负责人介绍，肃州区建成集群众接待大厅、矛盾纠纷调处室、警民联络室、关爱工作室、法律援助室、社会组织工作室于一体的“一厅五室”高标准综治中心130个，推行“一窗受理、一站服务、最多跑一次”模式，已成为当地社会治理的一个品牌工程。

“‘一厅五室’真正改变了过去各部门单打独斗的局面，实现部门办公‘一体化’、接待群众‘一条龙’，解决问题‘一竿子’。”肃州区西峰镇有关负责人说。

酒泉市突出全要素统筹综合，建立“一厅N室”功能模式，设立群众接待大厅，联合公、检、法、司、人社、信访等15个行业部门，落实“集中常驻、随叫随驻、信息入驻”机制，“一站式”开展矛盾纠纷调解、涉法涉诉信访、公共法律服务等业务，全面畅通群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道。

徐志强介绍说，各级综治中心作为信息高地，全面汇总现场反映、市长热线、线上爆料等多渠道问题，按照“统一受理、分流交办、结果反馈”闭环管理模式，通过线上线下全渠道受理，各行业部门分流交办，全过程跟踪监督，推动实现社会矛盾风险动态治理。

“人在格中走 事在格中办”

“6年的老纠纷调解了，把我心底多年的心愿解决了！”今年5月，酒泉市玉门市花海镇疙瘩井农场一起赔偿纠纷案件当事人激动地说。

6年前，花海镇务工人员聂某雇用务工人员侍某在该镇疙瘩井农场安装水泵时，因吊装设备挂钩意外脱落将侍某右胳膊砸断，经法院判决，聂某履行了全部赔偿义务。

后侍某以赔偿过少、后期治疗费无着落等原因，要求聂某再次支付二次手术费用10余万元，被聂某拒绝后双方产生矛盾，当地工作人员曾先后调处数十次，终因双方分歧大没有结果。

今年5月，花海镇派出所民警与辖区网格员开展“警网融合”业务巡查时，积极联合司法、综治等部门往返于两家生产农场和当事人家中十余次开展工作，最终双方当事人终于达成和解，握手言和。

“警网融合”是酒泉市网格化服务管理创新的又一品牌。徐志强介绍说，酒泉市按照“一格一员”配备警务网格员，与专职网格员形成警网力量，协同开展治安管理、矛盾化解、风险防范等工作，实现前置防范、前臆研判、前端处置的主动创安目标。

目前，酒泉市按照行政区划区域划分三级网格4011个，全市5933名专兼职网格员对辖区治安隐患、矛盾纠纷等进行排查整治，切实做到了“人在格中走，事在格中办，矛盾在初期发现，问题在一线解决”的目标。2021年以来，全市共化解各类矛盾纠纷337万件，化解率稳定在98%以上。

治理“一网通揽” 服务“一网通办”

“现在小区里可安全了！”家住玉门市新市区花园小区的李磊说，“智慧安防小区”实现了无接触式开门、小区公共事务感知识别等功能，安全又便捷。

近年来，玉门市投资240余万元自主研发了“活力网格管理系统”，网格员通过入户、巡查、处置、报告等途径收集的各类信息可通过手机App直报信息系统，信息系统第一时间可分流交办至各职能部门。

如今，科技赋能已经成为酒泉市市域社会治理的显著特征之一。

酒泉市建立辖区流动人口、矛盾纠纷、治安乱点等数据台账，通过综治中心统筹、各行业系统联动，持续提升社会风险预警预测预防水平。

同时，高效整合基层各类服务资源，通过信息化平台集成政务服务，便民服务，综治服务联动办理，推动6类28项服务事项下沉社区，打造县、区、乡、村社“15分钟便民服务圈”，群众满意度明显提升。

徐志强介绍说，依托“酒泉市社会治理联动调度平台”，纵向贯通市、县、乡、村，横向联通重点行业部门单位和六大平台，全面打通数据壁垒，实现“酒泉综治”手机App、“12345”热线等信息化平台多维度业务融合，构建市域数据共享体系，实现社会治理“一网通揽”，便民服务“一网通办”。2021年以来，通过各类平台受理群众诉求，化解风险隐患1.6万件，办结率达98.6%。

宁夏石嘴山：

调赔结合构筑医患矛盾“缓冲区”

□ 本报记者 申东

来时剑拔弩张，走时心平气和，这是宁夏回族自治区石嘴山市司法局“医疗纠纷人民调解委员会”办公室专职调解员刘建文调解医患矛盾纠纷最大的感受。10年来，石嘴山市医调委共受理医疗纠纷575件，调解成功率达85%，调解后反悔率为零，医疗机构共赔付2850余万元，群众满意度达84%，探索出了医疗纠纷调解的“石嘴山模式”。

年近70岁的刘建文，有33年的政法工作经历，曾担任石嘴山市委政法委副书记。2012年8月，面对日益凸显的医患矛盾，石嘴山市成立医调委，思考再三，刘建文“走马上任”。

刘建文告诉《法治日报》记者，以往的医患纠纷，都是通过医疗机构与患者自主协商或由卫生行政部门行政调解解决，双方缺乏信任，患者对公正性存在顾虑，很难真正做到案结事了，甚至存在矛盾激化的可能。石嘴山市在市公共法律服务中心设置医调委，作为专业性人民调解组织，是独立的第三方，具有较强的中立性，对医患双方申请调解不收取任何费用，更能获得医患双方的认可。目前，实现了全市二级以上公立医院、乡镇（社区）卫生院和民营医院、个体诊所医疗纠纷调解全覆盖。

去年，患者王某某因“慢性咳嗽、胸闷”7余年，加重10余天”前往石嘴山某医院就诊后住院治疗。其间，王某某病情危重后多次转入ICU重症监护室对症治疗，随后患者病情恶化临床死亡，死亡诊断为尘肺三合并感染等11项疾病。

死者家属质疑医院的治疗，认为患者的死亡是

湖北咸宁：

一站式纠纷调处“便民超市”交上共治答卷

□ 本报记者 刘志月
□ 本报通讯员 李林杰

统计数据显示，2021年，咸安区人民调解中心通过调解帮该企业回款1200余万元。

咸安区人民调解中心友武老兵工作室承担了其中大部分调解工作。工作室负责人樊友武坦言：“不是所有纠纷都能调解；调不成，就引导到设在中心的法庭通过诉讼解决。”

咸宁市近年来全力健全完善人民调解优先、行政调解补充、司法调解保障，法院诉讼兜底的矛盾纠纷多元化解工作机制，引导当事人优先选择非诉讼方式解决纷争，提高化解质效。

“以市人民调解中心为例，平均化解一个矛盾纠纷耗时4.5天，极大缩短了纠纷周期。”咸宁市委政法委常务副书记程冰野说。

解纷渠道多

收到交通事故受害方周某某的民事起诉状，咸安区人民法院永安法庭庭长李建宁认为，该案具备调解条件，遂安排委托调解。

接到委托，咸宁市道路交通事故纠纷人民调解委员会调解员胡亚明组织周某某与保险公司协商，很快达成协议。

“车主联系不上，若采取公告送达等方式，周期会很长。调解结束后，受害人很快拿到了赔偿。”胡亚明说。

2019年11月运行至今今年8月，咸宁市人民调解中心共受理市、区两级法院委派调解案件3097件，调解成功1986件，减轻了司法办案压力，为群众提供了更加多元、便捷高效的纠纷解决途径。

2019年以来，咸宁规范推进1个市级、6个县、70个乡镇（街道）、1072个村（社区）人民调解中心建设，推动乡镇综治中心与人民调解中心实体化建设，一体化运行，实行“市解难事、县管大事、乡化小事、村理琐事”。

咸宁积极探索“互联网+调解”模式，打造矛盾

青海海东：

化解跨域矛盾纠纷服务18万拉面人

□ 本报记者 韩萍 徐鹏

拉面产业是青海省海东市的一张“金名片”。以回族、撒拉族为主的18万海东籍拉面人在290多个大中城市开办了2.93万家拉面店，2021年营业收入160.35亿元，占海东劳务总收入的50%以上。特别是在化隆回族自治县和循化撒拉族自治县，拉面产业收入占到农民人均纯收入的70%以上。

如何服务管理好这18万拉面人，积极预防，成功调处，防止激化外出务工人员矛盾纠纷，成为海东推进市域社会治理现代化试点工作的重要课题。

“对此，我们不断深化拓展人民调解工作，打造了‘组织机构1+N、职责制度1+6、工作运行3步走’的工作新模式，蹚出一条化解跨域矛盾纠纷的新路子，提升了市域社会治理能力和水平。”海东市委常委、统战部部长、政法委书记宋积珍在接受《法治日报》记者采访时说。

搭建平台完善制度

今年5月，化隆县人民政府驻长沙市拉面经济服务办事处接到长沙市望城区民宗局电话，称望城区内两栋自建房由化隆籍人经营拉面店，按照政策要求，需要限期撤离并给予适当补偿，因补偿金额未能谈拢，请求长沙办事处沟通协调。

长沙办事处随即与当事人取得联系，并委托几名拉面人赶赴现场，经过与望城区民宗局和当事人的多次沟通，成功调解此事。

上述纠纷的化解得益于海东在化解拉面产业外出劳务纠纷上的不懈努力。海东以市、县两级人民调解委员会为中心，以外出务工人员密集省份和地区为基点，筹建了N个管理服务驻外办事处或外出务工人员矛盾纠纷调解委员会。

询、中间调解、后方援助”的工作格局。调解成功后，对所有案件坚持做好跟踪回访，确认协议履行情况、沟通案件后续进展或引导双方进一步寻求合理解决途径，真正做到定分止争。

宁夏第五人民医院医患纠纷处理负责人告诉记者：“这些年，医调委在破解‘医闹’难题方面，为医疗机构免除了后顾之忧，患者得到了合理经济补偿，从而杜绝了漫天要价现象。”

石嘴山市委常委、政法委书记李光云说，石嘴山市医调委建立完善受理、立案、专家评定、依法调解、保险理赔和重大案件的协调会商机制，在医患矛盾产生初期就第一时间介入，将医患双方引入调解程序，构筑“缓冲区”，在最短时间内将医患纠纷从医疗机构平稳转移出来，将患者及其家属的关注点从医疗机构脱离出来，使纠纷在院外化解，取得良好社会效果。同时，定期对医疗纠纷调解各项数据进行分析研判，形成《重点医疗纠纷调解案件分析报告》《医疗纠纷调解典型案例》，及时反馈至医疗机构和行业监管部门，倒逼医疗机构提高服务质量，起到了从源头上预防医疗纠纷的效果。

近年来，石嘴山市坚持和发展“新时代枫桥经验”，织牢织密城市、农村、行业、单位人民调解“四张网”，“专业+行业+多方力量”矛盾纠纷多元化解“塞上枫桥”品牌深入人心，并获批自治区法治政府示范创建项目，调解队伍专业化水平不断提升，村（居）实现法律顾问全覆盖，在交通、劳动争议、物业管理、婚姻家庭等15个领域建立行业性调解委员会，全市上下形成有纠纷找调解的局面，构筑起“大调解”工作格局。

近年来，石嘴山市坚持和发展“新时代枫桥经验”，织牢织密城市、农村、行业、单位人民调解“四张网”，“专业+行业+多方力量”矛盾纠纷多元化解“塞上枫桥”品牌深入人心，并获批自治区法治政府示范创建项目，调解队伍专业化水平不断提升，村（居）实现法律顾问全覆盖，在交通、劳动争议、物业管理、婚姻家庭等15个领域建立行业性调解委员会，全市上下形成有纠纷找调解的局面，构筑起“大调解”工作格局。

纠纷线上调解平台，运用手机App、小程序等，实现纠纷调解在线上流转，以信息化支撑矛盾纠纷多元化化解。

解纷力量强

咸安区向阳湖镇一名村民在永安街一家水疗馆突发疾病死亡。

咸安区委政法委调动区综治中心、两个乡镇、派出所、市场监管等力量配合区人民调解中心开展工作。

经多轮调解，死者被安葬，家属与水疗馆达成调解协议。

“一起有可能引发不稳定的非正常死亡事件得以迅速、有效化解，多亏了上下联动、左右协同的解纷力量。”咸安区委政法委常务副书记陈辉说。

将调解中心纳入财政预算保障基础上，咸宁也探索了不少加强矛盾纠纷调解队伍的新途径。

咸宁设立人民调解员补贴基金，按照“简单、一般、复杂疑难、重大特”4个档次对案结事了的调解案件给予奖补，提升调解员工作积极性，确保应调尽调。

今年7月5日，咸宁市司法局、市信息与标准化所共同起草的《人民调解员积分制管理规范》地方标准正式实施，人民调解员管理有了量化标准。

咸宁还在人民调解中心设立“信访事项调解委员会”和“律师专业调解委员会”，有效促进矛盾纠纷化解。

近3年来，咸宁各类调解组织年均成功调解矛盾纠纷两万余件，化解率97%以上。2021年调解受理案件数、调解成功案件数较2019年分别增长55.22%、57.05%。

“我们正在探索吸收新执业青年律师参与调解，推动地方立法以固化工作保障，对纠纷进行数据研判分析为源头防范，改进基层治理提供支撑。”谈及未来，咸宁市司法局局长胡江玲感到还有很多事要做，可做。

建立拉面巡回法庭

除了完善跨域矛盾纠纷人民调解工作，海东还探索推进诉源治理新模式，由化隆县人民法院成立了拉面巡回法庭，为拉面人提供高效便捷的司法服务。

今年3月中旬，拉面巡回法庭审理了一起生命权纠纷案件。马某某放学后与同学到黄河边玩耍不幸溺亡，在外地经营拉面馆的马某某父母认为，某水电公司未尽安全防护职责，于是起诉主张赔偿。由于案件影响较大，拉面巡回法庭便到村巡回审判。开庭审理前，经过法官认真耐心地调解，双方当事人最终达成调解协议。

之后，法官将该案作为典型，对当事人和在场群众进行了法治宣传，指出了家庭教育的不足，督促家长要切实履行监护职责，关爱留守儿童。

拉面巡回法庭通过“法官+法官助理+陪审员+人民调解员+书记员”的审判团队模式，坚持“法官多跑腿，群众少跑腿”的办案理念，将巡回法庭开在村社、田间地头 and 百姓家门口，对涉及拉面人的案件快立、快审、快快，真正将“家门口”的司法服务落到实处。

拉面巡回法庭还运用互联网大数据平台及移动微法院等信息化方式，通过“指尖立案，云端办案”，高效、快捷化解各类矛盾纠纷，为拉面人提供一站式多元解纷服务。