



枞阳新民村把调解室前置到网格员家中 菜子湖畔“小院微格”话和谐

□ 本报记者 范天娇 文/图
□ 本报通讯员 何池胜

摆好桌椅，沏好茶水，安徽省枞阳县新民村的吴店兰在家里热情地招呼村民坐在一起，唠着家常。特别是看到前不久闹矛盾的张家婆媳结伴而来，吴店兰心里很是高兴。

吴店兰是新民村的一名网格员，她家门厅是该村“小院微格”调解室。今年以来，新民村探索实行“小院微格”基层治理新模式，抓住村民喜欢走家串户聊天的习惯，把调解室前置到了网格员家里的小院中：谁家夫妻吵架了，邻里不和了，邀到小院里聊一聊，把心里的怨气消了，也就迎刃而解了。

话在小院聊

新民村坐落于雨坛镇西北部，毗邻菜子湖，村域面积1467平方公里，全村下辖26个村民组，总人口2782人。

“过去，村里矛盾纠纷易发多发，吵嘴打架的情况比较多。常常是村干部得知情况赶过去时，已经错过了最佳解决时机。”新民村党总支书记、村委会主任吴正茂说。

矛盾不及时解决，只会越滚越大。因此，村里自2019年开始尝试组织热心村民担任网格员，负责收集信息、发现问题，及时反馈给村干部，让吴正茂记忆犹新的是，有一次村民与承包水面的养殖户因为踩踏田埂起了冲突，各自喊了人准备“武力解决”。幸好有网格员在与其他人聊天时听到了这一消息，立即通知村干部赶到现场调解，才平息了这场矛盾，避免事件恶化。

“村里目前居家的以老人、妇女居多，他们喜欢端碗串门、闲话家常，尤其在茶余饭后喜欢坐在小院里闲聊。而从聊天中，不经意就会反映出矛盾纠纷和苗头隐患。”吴正茂说。

抓住村民这一生活习惯，新民村在原先试水的网格化管理的基础上，于今年升级建立了“小院微格”基层治理模式，选择了12名心肠热、威望高的五老人员，担任26个村民组的网格员，并根据实际情况，在其中设置了12个微型调解室，把村调解室前置到了网格员家里的小院中，发动网格员运用“先让礼让”工作法，开展矛盾纠纷化解工作。

在这之后，网格员承担起多重身份，不仅是排查矛盾的信息员，还是化解矛盾的调解员、普及法律政策宣传员、“小院微格”的管理员。

结在格中解

“姓名：吴店兰，职务：党员/代表，网格范围：大脚组、小脚组、许吼组……”在吴店兰家的门墙上，贴着一张“小院微格”调解室的红色指示牌，下面公布了自己的姓名、电话号码、负责区域等信息，让群众遇事知道到哪儿找，在哪儿能找到。

今年4月，婆婆张某和媳妇胡某就陆续来到吴店兰家的调解室诉苦。原来，因为生活琐事，两人发生了激烈冲突，张某一气之下离家出走。张家的儿子得知情况后赶回家中，与胡某吵得不可开交。婆媳俩都觉得自已受了委屈，便来找吴店兰评理。

眼见这一家子都在气头上，吴店兰采取背靠背的方式，分头找到张、胡某夫妇展开调解工作，花了半个月的时日以理、动之以情，帮助他们解开心结，认识到各自的错误。后来，胡某主动将婆婆接回家中，一家人重归于好。

“在村里生活了大半辈子，对各方面情况比较熟悉，大家也都把我当做‘老大姐’看。谁家有事了，我们能说得上话，村民愿意听，也听得进去。”吴店兰说。

为了提升网格员化解矛盾的能力，新民村还组织网格员学习运用枞阳县“先让礼让”八步工作法，运用“说、听、记、察、劝、让、和、访”八招，闭环式化解矛盾，实现先让礼让、互谦互让、明辨事理，以和



图为“小院微格”网格员探望自己负责片区内的高龄老人。



图为“小院微格”网格员在自己家中调解邻里纠纷。

为贵。

同时，村“两委”还通过定时召开矛盾纠纷研判分析会议，分析当前全村存在的突出矛盾隐患问题，依托“小院微格”等平台，利用能力强、素质高、熟悉村情、管理能力强的“三长”（片长、组长、组长），全面了解掌握各类矛盾纠纷和村民诉求，收集苗头性、倾向性问题线索，积极妥善化解群众矛盾纠纷，做到“早发现、早稳控、早化解”，把问题化解在网格内，把矛盾纠纷化解在萌芽状态。

截至目前，“小院微格”中成功调解邻里纠纷、家庭纠纷、婚恋纠纷等共计36起，没有发生一起上访事件。

事在网中办

今年6月初，病愈出院的吴大爷回到家里，看到门口放着的菜籽心头一暖。

“这段时间家里没人，还担心下雨的油菜地要怎么收，后来才知道是网格员带人帮我把菜籽都打好了。”吴大爷感动地说。

除了要收集信息、调解矛盾，“小院微格”的网格员还会帮助群众解决力所能及的问题。

“网格员在接到群众求助时，会第一时间想办法解决，如情况复杂，一时难以处理，就向上级网格员，也就是村片干部反映，变以往等群众上门到网格员家中，面对面帮助群众解决问题。”吴正茂说。

对于出行不便的老人，新民村引进了“一键呼”智能呼叫器，动动手指一键呼叫，就有村干部和网格员迅速响应，买药、送米、缴纳水电费这样的生活琐事都可以“一键解决”，力争事在网中办，免除了老人东奔西跑之苦。今年以来，村里在“网”中“一键”解决了养老金发放、医疗保险缴纳、了解相关补贴等事项50多件。

村干部和网格员还结合身边的故事，在村内设置宣传栏、张贴宣传海报，处处宣传“先让礼让”美德故事，将“先让礼让”之风融入日常生活。如今的新民村，群众生活和美，有事网格格已成习惯，小院成为化解矛盾纠纷的主阵地，人民群众的获得感、幸福感和安全感显著增强。

让群众有地方找说法 浦北擦亮特色矛盾纠纷化解品牌

□ 本报记者 吴良艺
□ 本报通讯员 唐贵斌 王思雨

近日，广西壮族自治区钦州市浦北县社会矛盾纠纷调处化解中心收到了一个从重庆市寄来的快递，拆开包裹后发现，里面是一面写着“一心为民办实事，高效调解暖民心”的锦旗。这是曾经在浦北工作的张大姐寄来的锦旗，对浦北县矛盾纠纷调处化解中心工作人员为其高效化解工伤纠纷进一步表达感谢。

群众对浦北县矛盾纠纷调处化解中心的肯定和感谢，也是浦北县探索推行一站式受理、五心级服务、多元化调处“1+N”模式，实现“纠纷就地解、化解不反弹”的生动载体。

2023年以来，浦北县坚持和发展新时代“枫桥经验”，从法治角度出发破解基层治理难题，不断提升信访工作和矛盾纠纷预防化解法治化水平，以调解“小纠纷”促进社会“大和谐”，擦亮“让群众有地方找说法”的特色服务品牌。

“一站式”受理

走进浦北县矛盾纠纷调处化解中心，映入眼帘的是接待大厅的16个开放窗口以及候访室、调解室、心理咨询室等

多个功能室，相关职能部门按“常驻、轮驻、随驻”三种方式联合办公，常驻单位由信访、法院、检察院、公安、司法、人社、林业等14个主责单位派人时刻在岗，随驻单位由纪委监委、组织、退役军人事务、城管执法等13个协助单位按安排表进行轮班，36个随驻单位“有事随到”，保证群众遇事有人及时受理。

“以前遇到这种事情不知道去哪个部门好，现在都不用纠结了，直接去矛盾纠纷调处化解中心，登记后相关部门的工作人员当场协调解决，不到半个小时就弄好了。”从矛盾纠纷调处化解中心办事出来的廖女士对此赞不绝口。

近年来，浦北县全面整合综治中心、群众信访接待中心、大调解中心、法律援助、诉讼服务、热线服务等多种资源，集接访办访、矛盾调处、协调流转、运行监测、分析研判、应急指挥等职能于一体，构建“一站式”受理前哨阵地，实现对各类信访事项和矛盾纠纷的统一管理、集中办理，让群众“只进一扇门，最多跑一地”。

“五心级”服务

“当初说好给我1000元，7个月了，我去找了他4次都音讯全无，没想到经过你们一调解那么快就拿回钱了，真的是太感谢你们了。”调解现场，80多岁的潘

大爷激动地对调解员说。

今年3月底，浦北县矛盾纠纷调处化解中心收到了这样一份材料：某项目负责人承诺给钱让老人自行平整土地，完工后却玩起了“消失术”。了解原因后，调解员通过各种方式联系上了项目负责人，通过释法讲解，该项目负责人将1000元支付给了潘大爷。浦北县综治中心主任方洋平说：“群众无小事，只要涉及群众利益，我们都会用心去帮他们解决问题。”

近年来，浦北县坚持以人民为中心的发展思想，把“群众无小事”理念贯穿接访办访和排查化解全过程，以“热心、公心、诚心、细心、耐心”原则强化调解队伍业务培训，进一步提高矛盾纠纷化解能力，努力让人民群众在每一个案件中感受到温暖和公平。

“多元化”调处

今年2月，12位农民工来到浦北县矛盾纠纷调处化解中心，反映广西某新能源有限公司拖欠工资和工程款242万元，相关费用涉及50多人。

这些工人于2022年在浦北县某工地从事运输和项目建设，工程还处于收尾阶段时，承建方湖北某电力建设有限公司就离开了浦北县，业主方广西某新能源有限公司多次联系催促，承建方都没有回来处理。

一门受理 联调联处 上下联动 芳草湖农场探索基层矛盾纠纷多元化化解机制

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 马辽

为探索基层矛盾纠纷多元化化解机制，新疆生产建设兵团第六师芳草湖农场结合芳草湖农场外来务工人员多、流动性大、社会治理任务重的实际，通过积极打造芳草湖农场矛盾纠纷联合调处中心为切入点，着力解决引发矛盾纠纷的源头性、根本性、基础性问题，实现了“小事不出连，大事不出团，矛盾不上交，就地能化解”的工作目标。2022年至今，接待来访群众超过4000人次，受理纠纷660件，调解成功590件，调解成功率约90%。

芳草湖农场矛盾纠纷调处中心重点吸纳一批懂法律、懂政策、会做群众工作的退休老法官充实到调解队伍

中，活用“法律”与“人情”优势，将调解阵地拓展到田间地头，第一时间参与矛盾纠纷的处置、化解，用群众的“法儿”解群众的“事儿”；同时，将矛盾纠纷化解途径利用各社区、连队微信群工作群进行广泛宣传，引导群众有矛盾纠纷，找矛盾纠纷调处中心调解。

5月16日，居民刘某和李某因路边种树影响道路宽度及可能危害院墙等原因产生了纠纷。芳草湖农场矛盾纠纷调处中心在了解情况后，指派调解员联系双方当事人，通过耐心讲解法律法规的同时，从“情、理、法”多角度入手，不断缩小双方当事人之间的分歧，逐步赢得双方当事人信任，最终双方握手言和。

“感谢各位的努力，我很满意处理结果！”这是职工群众王女士在人民调解员回访时给出的评价。王女士从事畜牧养殖，在卖家赵某处购买了一

批草料。但草料未能按约及时送到牧场，和卖家多次沟通未果后，王女士将问题反映到了矛盾纠纷调处中心。矛盾纠纷调处中心联合派出所等部门，在了解矛盾发生的原因后，迅速协调解决方案，仅用一天时间，问题就得到圆满解决。

多部门合作，就地化解矛盾，在芳草湖农场已是“常规操作”。在芳草湖农场政法委牵头下，派出所、司法所、“五办一中心”等多部门联合参与，人民调解从过去的“单打作战”向“协同作战”转变，实行“一门受理、联调联处、上下联动”的闭环纠纷处理模式。

为了让职工群众遇到纠纷“最多跑一站”，芳草湖农场矛盾纠纷联合调处中心全力抓好矛盾调处工作，通过化解各类重大、突发、紧急、复杂矛盾纠纷事件，从源头上减少信访和诉讼案件。

5月31日，张某给自家麦地打农药时，误将部分农药撒到了邻居李某的棉花地里，致使部分棉苗死亡，就此发生纠纷。由于正是农业种植的黄金期，如果事情久拖未决，将对双方造成巨大的损失。李某抱着试一试的心态，来到矛盾纠纷调处中心寻求帮助。了解情况后，矛盾纠纷调处中心迅速分派调解员进行调解，当场促成双方达成赔偿协议。

“真的太感谢了，如果没有调解员的帮助，我们相互再吵几天就会错过重新耕种的最好时间。”李某说。

如今，在芳草湖农场，只要群众遇到难事、急事、烦心事，就会想到矛盾纠纷调处中心，调解员们以实际行动用心用力解决好群众切身利益问题，让团场职工群众生活的幸福指数不断上升。

□ 本报记者 周宵鹏
□ 本报见习记者 李雯
□ 本报通讯员 祁文娟

今年以来，河北省石家庄市元氏县司法局坚持和发展新时代“枫桥经验”，以“高质量调解年”活动为契机，积极探索创新“片区”调解新模式，完善矛盾纠纷高效化解工作机制，依托片区调解室做到业务、机制、人员“三个整合”，实现向内、向外“两个辐射”，切实将矛盾纠纷化解在基层，维护人民群众合法权益和社会和谐稳定。

打通人民调解“最后一公里”

“赶个集的功夫，买卖没耽误，顺便把烦心事解决了，不用再跑到县城东问西，真是方便啊！”近日，元氏县南佐镇集市上卖山货的王大爷呵呵地走出西片区调解室，因房屋拆迁问题引发的家庭矛盾终于得到有效化解。

元氏县现有15个乡镇（镇）调解委员会、208个村（居）调解委员会，点多面广，调解能力参差不齐、力量相对分散，尤其对一些跨村镇矛盾纠纷调解有一定局限性。

为此，元氏县司法局探索创新“一个调解室辐射一片”的调解新模式，结合地理位置、人口分布、区域特点，将全县划分为东、西、南、北4个片区，打造南因镇“东片区调解室”、南佐镇北佐村“西片区调解室”、东张乡苗庄村“南片区调解室”以及姬村镇后营村“北片区调解室”。

同时，将各片区内的党员干部、村贤乡达、调解能手等优势力量集中到片区调解室，群众可以到就近片区调解室进行法律咨询及申请调解，各调解室召集相关调解力量开展“集中会诊”和“上门问诊”，解决了以往群众来往路途远、矛盾调处周期长、调解力量分散等问题，将矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽状态。

织密社会稳定“第一道防线”

“邻里之间弄成这样都是我们不好，感谢片区调解工作人员帮我们解开疙瘩。”近日，在驻南片区调解室专业律师、派出所民警、片区调解员的共同努力下，家住东张乡某村的张某和王某握手言和。

元氏县司法局持续推进律师参与片区调解工作，充分利用专业律师精通法律、体察民情、善于沟通、保持中立的职业优势，采取“律师调解+片区调解”工作模式，将专业律师调解员纳入到片区调解力量中。

此外，研究制定《专业律师参与片区调解工作制度》，选派14名律师轮流入驻各片区调解室，为办事群众提供法律咨询、调解指导、诉讼指引等服务，实现律师调解与人民调解的有机结合、优势互补，有效提高了矛盾纠纷化解的专业性和针对性。

通过专业力量的参与加入，进一步辐射带动片区调解队伍整体能力提升，切实筑牢社会稳定“第一道防线”。截至目前，驻片律师共接待群众200余人次，协助片区调解室成功化解纠纷150余起，切实提高县城调解成功率。

构建多元化化解“一站式平台”

此前，张某在元氏县某物流园区内搬货过程中被掉落的货物砸伤，后被认定为工伤，伤残等级为十级，但该公司以工伤赔偿金额远超公司承受范围为由不予赔付。张某所在村东片区调解室工作人员了解情况后，联系县法律援助中心帮助解决。法律援助工作人员向劳动仲裁委员会提交仲裁申请，主张相应的工伤赔偿。最终，经过仲裁调解，该公司一次性支付张某赔偿金9万余元。

片区调解室积极发挥联动、联动、联治作用，有效整合人民调解、行政调解、司法调解，同步引入法律援助、仲裁等力量资源，采取常驻、轮驻、随叫随到相结合的方式，将多元化力量“搬进”片区调解室，着力构建“一站式多元大化解”格局。

同时，将县疑难调解委员会职能前移至片区调解室，使基层矛盾纠纷化解为“零分”攻破，将片区调解室打造成矛盾纠纷调处化解综合性事务管理平台，实现各类矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”，真正使群众“只进一扇门，解决千万事”。

自“高质量调解年”活动开展以来，全县共调解案件1187件，调解成功率达98%，成效逐步显现。下一步，元氏县司法局将进一步优化完善片区调解相关机制，持续提升片区调解室功能作用，同时进一步加强与县公安局、法院的协调联动，共同推动片区“警调对接”“诉调对接”工作模式落地实施，以实际行动全力推进元氏县调解工作高质量发展。

绍兴上虞消除电动自行车充电隐患

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 马佳佳

车棚改造一小步，小区安全一大步。近日，浙江省绍兴市上虞区百官街道祥生明府府小区居民对新建成的电动自行车充电棚赞不绝口。

祥生明府府有1281户，住户3000余人，小区电瓶车500辆左右。以前小区电动自行车只能在9幢的地下室进行充电，且充电位置有限，远远无法满足充电需求，因此电动车“上楼现象”时有发生。不少居民习惯将电动自行车推入楼道内、电梯厅、家门口等室内场所进行入户充电，有些居民甚至从十几楼“飞线”充电。这些行为不仅阻碍大家日常通行，堵塞消防通道，对居民生活造成不便，其存在的消防安全隐患也让人忧心不已。

该小区经过多次“电动车充电车棚建设议事会”，在消防部门的多次上门指导下，筹资28万元，新建了22个电动自行车充电车棚和250个充电口，为居民提供了一个安全又便利的停放场所，也有效解决了居民充电需求。

为加快推进住宅小区、高层民用建筑电动自行车集中充电场所建设，切实有效降低电动自行车火灾风险，上虞区消防救援大队联合区住建局对全区住宅小区、高层公共建筑“现场把脉”，摸清现有集中充电场所数量、分布及使用情况，以江南一品、博文新村等小区试点建设工作为依托，推广“需求申请+联评联核+公示公告”项目实施流程，全域推进电动自行车集中充电场所建设工作。力争到2025年底，完成全区范围内充电场所建设任务，基本实现住宅小区电动自行车停放充电设施的全覆盖。