



# 巧解“为民题” 交上“新答卷”

## 近观三都县雪花湖移民社区治理“一二三”

□ 本报记者 王家梁 王鹤霖 文/图  
□ 本报通讯员 罗春菊

贵州省三都水族自治县中和镇雪花湖社区是一个风景宜人的易地移民搬迁安置点,于2018年6月建成投入使用,有房屋148栋1330套,安置有全镇20个村1112户共5782人,水族人占比99%。

提起移民社区,许多人首先会想到人员管理难、精准服务难、困难群体大、居民诉求多、生活习惯迥异、矛盾纠纷突出等难题,雪花湖社区聚焦聚力这些“老大难”,积极践行发展新时代“枫桥经验”,以矛盾化解为切入点,以搭建平台为着力点,以依靠群众为落脚点,在“枫”景正好中巧解基层治理“为民题”,交上让群众满意的“新答卷”。

2023年12月,该社区综治中心成为贵州第一批新时代“枫桥式综治中心”,又先后获“全国200个美丽搬迁安置小区”“国家AAA级旅游景区”“全省民族团结进步示范社区”“贵州省少数民族特色村寨”“省级民主法治示范社区”等称号。

### 一张大网筑牢平安根基

“最近天气转凉了,您把身体照顾好,有啥需要帮忙随时给我打电话。”在社区广场,A区楼栋长杨先才正在走访居民。

“移民群众来自不同的村,一步从农村跨入城市,生活方式的变化使得很多人难以融入城市,所以一有时间我就到自己负责楼栋的群众家中走访,了解外出务工情况、家庭有没有困难、有没有家庭矛盾纠纷等,及时向社区报告,及时调解处理。”杨先才说。

为架起社区与居民之间的沟通桥梁,社区建立“综治中心主任—网格员—楼栋长—联络员”五级四长社区治理管理体系,由社区党组织书记担任综治中心主任,分配“两委”成员、社区民警、驻村干部等力量充实到综治中心,共设置网格员3名,配备网格员20名,推选联络员98名,形成了一张大网、网中划格、按格设岗、人在岗中、事在岗中办,实现居民诉求、困难第一时间受理、办结、反馈。

“在‘四长’服务群众的基础上,社区综治中心负责督办问题解决进度,权责范围内6小时内答复;权责范围外线上转办,有关部门线下及时解决;对限期未办结的,及时跟踪督办,实现事有人管、矛盾有人调,形成‘小事不出楼栋、大事不出社区、矛盾不上交、服务不缺位’模式。”社区党组织书记韦英锋说。

### 两个阵地致力幸福满意

“有烦事,找综治!”这是雪花湖社区居民的

共识。在社区一栋独具民族特色和现代美学的三层小楼上,“社区综治中心”“矛盾纠纷调处化解中心”等几块牌子格外醒目,走进办公区,设施齐全,工作制度 and 人员名单悬挂完整,桌椅摆放整齐,主持人、调解员、信访群众等桌椅有序摆放,工作人员正热情接待来访群众。

雪花湖社区以加强综治中心规范化、标准化、实体化建设为切入点,建立“一厅四室两中心”综治平台,整合社区便民服务大厅现有资源,开设综治综合服务窗口,先后建立社区警务室、协商议事室、“水乡绣娘调解室”、法律明白人工作室等功能室,形成一站式运作、一窗式受理、一揽子调处,一体化联动的便民利民工作模式,发挥了汇集民情第一窗口、平安建设第一阵地、维护稳定第一防线的作用,真正实现群众纠纷解决“只进一扇门、最多跑一地”目标。

“真是做梦没想到,我们能住进这么好的小区,小孩上学就在家门口,连作业都不用操心,放学就去社区的‘四点半学校’,有专门的老师辅导,生活比以前轻松多了。”社区居民潘德越感叹道。

“群众有需求,社区有响应”,社区充分整合基层阵地资源,打造了“党群服务+文明实践+社会治理”综合体,先后建成社区党群服务中心、新时代文明实践站、妇女儿童之家、“四点半学校”等便民利民阵地,定期开展“两癌筛查”、义诊、职业技能培训等公益活动,切实打通为民服务的“最后一米”,让群众身心安舒。

### 三支队伍激发治理活力

“遇到矛盾纠纷,有揪心事,有烦恼,我们都来找调解员,他们都会尽心尽力地帮我们解决!”在社区调解室,前来咨询法律问题的居民王仁昆竖起了大拇指。针对基层问题难解的现象,社区建立了一支以专职人民调解员任组长,网格员、联络员、法律明白人等为成员的人民调解员队伍,通过集中调解、上门调解、预约调解等多种方式,对社区居民的家庭纠纷、邻里纠纷、劳动纠纷和经济纠纷等矛盾纠纷进行调解,形成了基层治理人民调解新体系。

都说“清官难断家务事”,在雪花湖社区,还有这样一支由

水族绣娘组建而成的“巾帼”调解小分队,她们专“治”家长里短。在绣娘调解室,队长韦应丽和队友们正在调解一起绣娘家事纠纷,社区居民潘某夫妻俩因为家庭琐事发生矛盾,调解小分队在入户走访了解情况后,邀请夫妻俩一起来到调解室,面对面进行调解,经过一个多小时的努力,夫妻俩和好如初。自2019年成立以来,韦应丽和她的队员一直在为维护绣娘家庭的和睦,努力奔波,共调处化解家庭矛盾53起,受理率和成功率均达100%。

一头有调解,一头有宣传。“伯伯嬢嬢,陌生的链接千万不要点,要增强防骗意识。”社区“红马甲”群防群治工作队在巡逻间隙,为辖区居民一边发放反诈宣传传单,一边讲解政策知识,切实增强居民安全防范意识。这支由社区网格员、党员、志愿者、热心居民等社会力量组成的志愿服务队伍,发挥着治安员、调解员、信息员、宣传员的职能作用,成为“平安雪花湖”建设的重要力量。

从“矛盾不上交”到“平安不出事”,再到“服务不缺位”,雪花湖社区在基层治理工作中,始终坚持共建共治共享,精心绘就一片幸福和谐好“枫”景,让移民群众的日子过得越来越红火,在美好生活的路上越走越起劲。



图① 绣娘韦应丽在绣娘调解室开展调解工作。

图② 雪花湖社区网格员正在开展法治宣传。

图③ 雪花湖社区综治中心全景。

# 深挖症结提效能 溯源解纷促和美

## 桂林扎实推动矛盾纠纷排查化解

□ 本报记者 马艳  
□ 本报通讯员 曹长青 冯莱莱

一起看似简单的纠纷,却是延续10年的家族矛盾。2014年,广西壮族自治区桂林市灌阳县西山瑶族乡一对姐妹分割竹林,因界线产生纠纷,积怨渐深。今年4月,双方再次起争执,西山派出所运用“警司合署”机制,联合司法所一个月内四次劝和,为矛盾双方化解了仇怨。

“近年来,桂林市扎实推动矛盾纠纷排查化解,在溯源中抓预防、早排查、重化解、防反弹,提升溯源治理质效。在平安时谋平安为平安,久久为功夯实平安基础,才能更加有效筑牢平安底座,为打造世界级旅游城市、促进高质量发展营造良好环境。”桂林市委常委、政法委书记周开如是说。

今年以来,桂林市各级人民调解组织及时化解各类矛盾纠纷6462起,成功率达98.87%。

### 因地制宜对症下药

“敲锣打鼓打起鼓,依法依理好相处;远亲不如近邻好,遇事冷静莫冲突。”仲夏的平乐县张家镇榕津村鼓乐声声,大嫂普法宣传服务队不定期开展法治宣传,活动寓教于乐,吸引群众和游客驻足观赏。“有话好好说,有事好商量,矛盾纠纷自然就少

了。”平乐县委常委、政法委书记张镜感慨。近年来,平乐县按照“一行业一品牌”“一乡镇一品牌”的目标,打造符合本地实际、叫得响的调解品牌。张家镇榕津村创建大榕树调解工作室,大发瑶族乡福福村成立“瑶胞巾帼”调解工作服务队,常态化开展矛盾纠纷大排查大化解。

桂林市着眼于构建平安和谐环境,围绕矛盾纠纷对症下药,持久做实道德宣讲、普法宣传、新时代文明实践等活动,培塑群众的文明素质、团结精神和法治观念。同时,培育“法律明白人”参与基层治理,引导群众互助互让、遇事找法、办事依法、解决问题用法、化解矛盾靠法。

预防为重,源头管控。桂林市雁山区草坪回族乡成立石榴籽工作室,通过法律宣传,以案释法,让法治观念深入人心,凝聚共治共享力量。资源县规范“一约三会”“四议两公开”等机制,指导基层成立道德评议会、村民议事会等自治组织,开展“最美家庭”“道德模范”创评活动,引导群众文明行事,和谐相处。兴安县在基层设立党员示范岗、共建责任区,推动党员干部下沉一线,将党的组织优势转化为服务治理效能。

### 借“网”排解预防激化

调百家事,聚千万心。桂林市完善网格并发挥其作用,及时发现,有效调处矛盾。

无“网”不胜,一“网”多功。兴安县推行“一格多员”模式,将“法律明白人”、辅警、乡村振兴工作队队员等纳入网格员队伍,各网格有若干网格协管员、公益员和微网格员配合工作,利用“网格员+治保主任+网格员+村民”四级网格体系排查矛盾纠纷,科学评估苗头倾向性问题,把矛盾纠纷化解于源头和萌芽状态。

网格员借力网格做实矛盾纠纷和安全隐患摸排,坚持村社每周、乡镇每半月、县每月一排查化解,重要时期集中大排查、大化解,突出排查涉邻里、土地、婚姻家庭、情感等纠纷,精准掌握纠纷苗头,及时处置风险隐患。

网格给力,信息助力。荔浦市推行邻长制,发挥邻长与联系户相近的优势,第一时间发现上报“邻”网格的矛盾纠纷,群众诉求,保持底数清、民意清。同时,落实“邻长吹哨、双长(党建网格员、综治网格员)报到”机制,对易引发极端事件的日常矛盾,合力劝和化解。去年9月以来,全市邻长协助综治网格员采集信息12290条,化解矛盾纠纷1000余起。

秀峰区研发“守护家”微信小程序,开设网格服务、信息上报、事件处理等功能,提供隐患排查、矛盾纠纷、精细服务等线上一站式服务。“守护家”使用以来,共收集事件信息70余条,处置率100%。

### 多元化解共促和谐

6月4日,永福县苏桥镇人民调解委员会历经4天,为桂林市惠昌盛实业有限公司成功化解一起员工意外受伤引发的赔偿纠纷。苏桥镇自2022年3月创建“一站式”矛盾纠纷多元调处化解中心以来,共接待群众来信来访800余人次,统一受理登记矛盾纠纷476起,帮助企业化解重大矛盾纠纷30多件。

调解为百姓,解纷促稳定。永福县完善调解组织,打造调委会和特色调解室,整合资源、明晰责任、跟进调处,他们抓住“黄金时段”,对矛盾纠纷实行1日交办、3日答复、1月办结、1周回访。

专业力量攻坚克难,专家出面事双解。桂林市借助专业资源化解疑难矛盾和信访问题,邀请首席法律咨询专家、人大代表、心理专家等参与化解,释法明理。

唐某某多次向国家信访局网站投信信件,首席法律咨询专家6次登门面对面对他进行法律解释和心理疏导,促其思想转化,化解“心结”。

全州县人民法院把非诉讼纠纷化解机制摆在前面,推动解纷关口前移“走出去”,多元调解力量“引进来”,探索出“法院+人社+工会”多元调解+司法确认”等特色诉前矛盾纠纷化解模式,2023年以来诉前化解纠纷2100余起,避免可能衍生的3000余起案件进入诉讼程序,有效减轻了当事人诉累,节约了司法资源。

# 重庆渝中“三官一律”进社区入网格解难题

□ 本报记者 战海峰  
□ 本报通讯员 骆斌

“楼上居民往下扔烟头,如果导致我家失火,谁来承担后果?”“有人不拴宠物狗,算不算违法?”近日,正值第五个“平安渝中”网络接待日,在重庆市渝中区化龙桥街道永嘉路社区、红岩村社区、李子坝社区的活动现场,居民各抒己见,氛围热烈。

今年以来,渝中区政法委针对矛盾纠纷点多面广、基层治理专业力量不足等治理短板,创设“平安渝中”网络接待日,推动“三官一律”等政法平安力量向基层下沉,向社区前置,向矛盾纠纷产生链的前端延伸,持续夯实平安法治建设根基。

### 强化矛盾排查

“楼下江湖菜馆的空调外机噪音太大,热气也往我屋里灌。”在此前的一个“平安渝中”网络接待日,解放碑街道沧白路社区邀请“三官一律”走进WFC环球金融中心为企业、商户进行法治体检,现场

一居民反映自己近日的生活困扰。在听取双方诉求与难处后,“三官一律”积极引导双方换位思考,最终商户同意为该居民家中客厅安装一台空调,减小外机对其造成的影响。

依托“平安渝中”网络接待日,推动力量下沉,资源下沉,信息下沉,及时掌握群众间发生的小矛盾小纠纷,并提前介入,避免矛盾纠纷激化、升级,是提高基层治理能力和水平的重要途径。

针对老旧小区相邻房屋漏水修缮问题,七星岗街道金汤街社区、朝天门街道二府衙社区均邀请“三官一律”前往实地查看情况,通过耐心劝解,并从法律角度释明各自应承担的责任和义务,逐渐打开了当事人“心结”,促使各方达成初步协议。

### 聚焦热点问题

“坚持依法经营,践行行业规范和职业道德,杜绝违反相关法律法规,无证无照,非法从业行为,不做虚假广告和误导性宣传,合理定价……”在大坪正街社区餐饮门店公约里,约定了诚信经营,提升服务

水平倡导绿色消费、行业自律等八项内容。以夏季治安打击整治行动专项工作为契机,“平安渝中”网络接待日当天上午,大坪街道大坪正街社区、大黄路社区联合大坪派出所组织辖区餐饮商户学习公约内容,签订治安巡逻联防联控承诺书。

“通过发送航班改签、航班取消等信息,诱导游客拨打电话泄露个人信息,以此实施骗钱圈套,盗取他人财产。”在位于白象街社区的网红景点白象居,“三官一律”向过往游客发放反诈宣传资料,提醒游客不轻易相信陌生人的诱导。

南纪门街道凉亭子社区结合辖区网约房经营现状,邀请“三官一律”深入排查安全隐患,引导网约房经营者及从业人员及时登记和查验核实入住人员的身份信息,严格落实住宿旅客信息登记实名、实数、实情、实时要求,不得向无合法有效身份证明或者身份不明、拒绝配合身份核验的人员提供住宿服务。

### 普法形式多样

“他是骗子,我会让妈妈直接把电话挂断,不要

理他。”“平安渝中”网络接待日活动当天,在上清寺街道恩来广场举行了一场别开生面的“反诈知识夏令营”,近200名儿童青少年参加。

在二路口街道桂花园新村社区、中二路社区、铁路坡社区“平安渝中”网络接待日活动现场,反诈宣传氛围同样浓厚:通过悬挂宣传标语、发放宣传资料、讲解近期辖区发生的电信网络诈骗案例等方式向群众讲解常见的消费陷阱,重点介绍了网络刷单诈骗、虚假投资理财诈骗等手法,并就电信网络诈骗常用话术,深刻揭露诈骗套路。

反诈宣传后,“三官一律”热情地接待前来咨询的群众,认真倾听他们的诉求,耐心解答他们提出的关于婚姻家庭、邻里纠纷、劳动争议等方面的法律问题,并为他们提供专业的法律意见,引导群众依法维护自身合法权益。

据了解,今年3月以来,渝中区政法平安战线下沉力量2000余人次,集中接待群众1.3万人次,办理问题1089件,办结率95%,群众满意度和司法公信力持续提升。

□ 本报记者 梁平妮  
□ 本报通讯员 叶淼森 荆淮南

“感谢聊城仲裁委解开了我们的心结,化解了矛盾,帮助我们企业解决了‘用地难’的大问题。”近日,在山东省聊城市,某农业公司的委托代理人激动地说道。在一起涉农土地租赁合同纠纷中,聊城仲裁委员会坚持以调代裁,还促成了双方未来十年农业合作的经营契约。

“我们坚持践行新时代‘枫桥经验’,把非诉纠纷解决机制挺在前面,把调解贯穿仲裁办案全过程,创新‘四端’工作法,加大‘以调促和’办案力度,最大限度化解争议。”聊城仲裁委员会办公室主任张建华说。

所谓“四端工作法”,即在仲裁案件的受理、答辩、组庭、庭审四个端口,依据法律和事实,高效处置,受理端一审一批,答辩端释法一批,组庭端调和一批,庭审端化解一批,通过四层过滤调解,提高办案质效。2024年以来,聊城仲裁委已结案调解,和解率达65%。

受理端调解有速度。在案件受理端,筛选出“同类案件”“易调案件”,既节省当事人的成本和仲裁的公共资源,又有效防止了矛盾激化。“例如,同一物业公司同时对大量业主提起仲裁的‘同类案’,仲裁委通过查阅申请材料,把脉此类案件纠纷的‘堵点’‘共同点’,对条件适宜的案件,组织当事人以协调会的形式沟通,有效平息大量此类纠纷。”聊城仲裁办副主任张善芳介绍道。

答辩端调解有温度。在答辩期,仲裁秘书与各方当事人联系,找准案件分歧点和诉求,求同存异,释法解矛盾,促成案件和谐解决。聊城仲裁办仲裁科科长班新安表示:“很多案件是由于当事人缺乏法律知识造成的,通过普法宣传,相当比例的案件在答辩端能够‘以调促和’。”同时,聊城仲裁委在仲裁受理费退费政策中,明确提前和解结案,退费率越高。

组庭端调解有准度。组庭后,仲裁员开庭前通过致电,现场谈话等方式与各方当事人联系,掌握矛盾焦点,从中筛选出案情矛盾争议点简单的案件,进行庭前初步沟通,争取调和一批,即使调解不成,也能初步掌握案情,为庭审打下良好的基础。

庭审端调解有力度。聊城仲裁委把调解结案作为考核仲裁庭办案水平的一项重要指标。庭审阶段,在当事人举证、质证、答辩基础上,仲裁庭引导当事人通过调解解决争议。当庭未调解成功的案件,给予合理期限“以调促和”,通过运用仲裁相较诉讼更注重当事人意思自治,调解程序,期限更加灵活的优势,依法促成案件有效解决。

## 北京西城法院诉讼服务提档升级

□ 本报记者 徐伟伦  
□ 本报通讯员 邹鸿雁

“到法院打官司,不清楚诉讼流程,谁能为当事人提供帮助?”

近日,北京市西城区人民法院进一步推动诉讼服务提档升级,在原有大学生志愿者服务基地,在线诉讼平台指引等诉讼服务的基础上,推出“大厅经理”,指引视频、文书二维码、七彩卷皮袋等一系列服务举措,践行“如我在诉”的司法服务理念,让每一位来到法院的群众都能感受到司法机关带给的温度。

在西城法院诉讼服务大厅,门口的指引牌正通过语音方式不断提示来院当事人办理须知,当事人也可以通过点击屏幕的方式获取诉讼大厅不同功能区的信息。大厅里不断传来的舒缓音乐在一定程度上,也缓解了当事人初进法院的焦虑心情。

《法治日报》记者在诉讼服务大厅看到,这里除了各项常规诉讼服务之外,还专门设立了诉讼服务“大厅经理”,群众遇到各种问题和困难都可以找“大厅经理”来咨询。

“大厅经理”每天也会带领诉讼团队共同复盘诉讼群众最“急难愁盼”的各类需求,梳理和解决各类共性问题,为了更好地服务特殊困难群体,西城法院专门开通了绿色通道,前端诉讼接待人员专门学习了手语,如果遇到了行动不便的老人、孕妇等将提供“一对一”陪同式诉讼服务。

很多诉讼当事人之前从未与法院打过交道,怎么写起诉书?调解是什么?诉讼费怎么缴纳……对于群众关心的这些热点问题,西城法院制作了《立案流程小贴士》《法庭、办事窗口怎么走?给第一次来院的您》等诉讼服务视频,并在诉讼大厅的屏幕上循环播放。短片中梳理了大家在诉讼过程中经常遇到的问题,以沉浸式指导演示,手把手教大家解决诉讼过程中可能遇到的问题。

对于律师群体,西城法院近期推出了文书二维码小程序,需要送达的相关证据材料均已扫描生成了二维码,只要扫一扫就能在线查看,还能随时打印。

此外,西城法院推出了七彩卷皮袋,来院参与诉讼的案件当事人,只需要按照法院的指引,将自己的材料放进相应颜色的彩色卷皮袋里,下次补交材料时就可以快速精准找到属于自己的案卷材料袋,提升诉讼参与质效。

## 义马网格员守护居民美好生活

□ 本报记者 赵红旗  
□ 本报通讯员 杜思

“这里的污水有点多”“有一个窨井盖丢失”小区超市违规使用“生鲜灯”……如今,在河南省义马市,社区(村)网格员发现类似问题,都会打开手机第一时间登录义马市人民检察院“益心为公”小程序并在上面留言,公益诉讼检察干警看到后会以最快的速度转送相关单位进行处理。

近年来,义马市检察院借助“微网格”治理体系,让更多的网格员参与到公益保护行动中来,他们积极提供线索,搭建起遍布城乡的公益保护网络,守护着居民们的美好生活。

截至目前,义马市每个社区(村)都有1名热心公益事业的网格员,发挥着公益诉讼志愿者线索情报员、办案辅助员、整改监督员、工作宣传员的作用,提升了公益诉讼工作的社会影响力。义马市检察院定期邀请网格员参与问题整改“回头看”活动,评价行政机关是否依法履职,是否整改到位,了解辖区群众是否满意,形成基层社会治理的合力。