



# 小事不出社区 矛盾就地化解

## 武汉蔡甸建成372个信访调解阵地



□ 本报记者 刘志月 刘欢  
□ 本报通讯员 蔡信

下班开车回家，原是件开心事。但对于湖北省武汉市蔡甸区中法城某小区居民来说，并非如此。该小区原规划1600个车位，随着入住率逐年攀升，停车资源极度紧张，下班“抢车位”大战、车辆乱停放现象频发。

小区“绿洲树下议事会”先后召开7次关于停车难的专题会议，现场组织居民建言献策，收集意见12条。

群策群力，不仅议出了租赁闲置空地建设可容纳400辆车的临时停车场，缓解了因停车难引发的信访矛盾，还衍生出“文明家庭评选”“邻里互助日”等治理品牌，实现“小事不出社区、矛盾就地化解”。

蔡甸区，是全国最大的区县级莲藕生产基地，素有中国“莲藕之乡”美誉。在这里，像“绿洲树下议事会”这样的信访调解阵地，现已建成372个。它们如莲藕般深深扎根于乡土，“莲”通人心。

近年来，蔡甸区坚持和发展新时代“枫桥经验”，持续推进信访调解阵地规范化、实效化建设，推行“群众坐下来，情绪稳下来，问题谈下来，矛盾解开来，法理讲起来，宣传活起来”的工作方法，让信访调解工作从“案头”走向“心头”，从“会场”延伸到“现场”。

“通过建立信访调解阵地，我们将调解关口前移，



在群众诉求产生的‘第一现场’设立一个统一受理、快速识别、精准分流、全程跟踪的枢纽平台，推动打造‘信访牵头，多方参与，协调联动’的治理共同体。”蔡甸区信访局局长刘云飞对《法治日报》记者说。

蔡甸区青山街道居民谭某在从事武汉某人力资源服务有限公司委托的作业时，不慎被锐器割伤右手腕部，双方当事人围绕事故责任承担及后续治疗费、误工费、护理费等损害赔偿金额未达成一致产生纠纷。

青山街道充分利用“涉企公共法律服务点（涉企调解）直通车”，组建由律师、公证员、法律援助工作者、人民调解员构成的涉企公共服务团队，为企业提供全方位、多层次的法律服务，最终促使双方和解，谭某顺利拿到赔偿金。

蔡甸区蔡甸街道依托“荷里议事唠天亭”信访调解阵地，整合街道各相关部门资源及各村（社区）力

量，建立“知音守护·平安管家”工作机制，打造“街一村（社区）一村民”三级平安管家服务阶梯，构建平安联创、工作联动、矛盾联调、问题联治的一体化工作格局，化解了一批信访疑难问题。

今年3月起，蔡甸区蔡甸街道居民占某多次到各级部门反映问题，要求某建筑工程有限公司支付拖欠的工程款。

然而，施工合同明确约定“审计完成前支付工程款70%，完成后支付至95%，余下作为质保金”。建筑公司已支付项目总价的78%，超出合同约定，且因自身项目未回款，前期先行垫资，企业资金链紧张，无力继续支付，双方矛盾尖锐。

索河街道依托“知音守护·平安管家”机制，协调相关科室、司法所等力量快速介入处置。经了解，占某看似不合理的诉求，其实另有缘由。原来，占母因患癌症病情持续恶化，家庭经济压力巨大，他为救母

只得出此下策。

索河街道平安办工作人员迅速行动，分别与占某、建筑公司负责人单独会谈。他们耐心倾听占某的 actual 困难，释法明理，承诺帮助寻求解决方案；同时与建筑公司沟通，核实支付记录，确认其已支付78%工程款且存在垫资压力，强调企业社会责任与人文主义关怀。经多次沟通协调，双方最终达成协议，建筑公司提前支付占母医疗费用。

蔡甸街道工委推出“周四议事”机制，每周四上午，社区“两委”、网格员、辖区民警、小区物业、业委会成员、心理咨询师、党员干部、楼栋长等齐聚小区议事亭，他们现场倾听群众诉求，详细记录反映的问题，并进行分类整理，承诺在规定的时间内答复，并安排专人进行跟踪，确保问题得到有效解决。

信访调解阵地不仅能化解矛盾，还能普及法律知识。在“荷里议事唠天亭”，人大代表下基层普法，变“会议代表”为“身边代表”，推动普法工作由“我说你听”向“你问我答，共商共议”转变；在“绿洲树下议事会”，社区工作者将工作重心从“事后处理”向“事前防范”转移，通过普法教育提升居民法律意识；在中德产业园“法律服务直通车”，律师现场讲解劳动合同法规，工人们学法用法意识明显增强。

通过“调解+普法”双轨并行，蔡甸区正推动群众从“信访”向“信法”转变。今年以来，蔡甸区通过各类信访调解阵地开展信访接待、调解、释法等活动742次，化解信访矛盾237件，收集建议3516条，服务群众超14万人次，真正实现“矛盾不上交，服务不缺位”。

“建好阵地是第一步，用好阵地是关键。”蔡甸区信访局副局长吕苗介绍，该局将进一步强化“前端感知”，优化“中枢运行”，深化“多元协同”，更好地推动信访调解阵地用起来，强起来。

图① 蔡甸区广场花城小区工作人员在业主驻点提供咨询服务。

图② 蔡甸区蔡甸街道工农社区志愿者在信访调解阵地征集群众意见。

朱达和 摄

# 霸州法院帮平口村家居产业“提前避坑”

□ 本报记者 李雯  
□ 本报通讯员 王泽帅

“已经是第三回了……货都发出去一半了，突然说侵权，不仅得全额赔钱，仓库里的存货也全要封存。”河北省霸州市平口村作坊主老周站在刚成型的拖把旁，声音闷得像蒙了层布。角落里堆着一摞快递盒，最上面的法院传票边角被揉得发灰。

霸州市人民法院的驻村干部把这些带着焦虑的倾诉，一字一句都记在了纸上。今年5月，老周被上海一家企业以侵犯坐凳外观设计为由提起诉讼。对于这一指控，他甚至都不清楚自己到底做错了什么。

老周只是平口村遭遇困境的代表之一。6月，当霸州法院干警们下沉到包联的乡镇村街开展基层营产业务调研时发现，特色家居产业颇具规模的平口村，被一桩桩侵权案件束缚着手脚。这门吃饭的营生，本该是村民的“钱袋子”，如今却成了大家的“心头病”。

“特色产业是乡村振兴的‘钱袋子’，但如果踩了知识产权这条‘红线’，不仅赚不到钱，还得倒贴赔偿，必须摸清问题根源，才能精准开方。”接到驻村干部反馈后，霸州法院党组书记、院长刘炳辉当即带队赴平口村开展调研。

从村口的规模企业到巷尾的家庭作坊，调研团队与村委委员、企业负责人、一线工人逐一座

谈，翻看泛黄的采购合同，梳理厚厚的律师函，查看生产车间的半成品，倾听最直接的诉求。

“上海的律所拿着授权就来要赔偿，不付钱就起诉，下架产品。”“真不知道有这规矩！尺寸都不一样，咋还侵权呀？”“被起诉了，拿不出研发证据，只能认赔。”……一声声倾诉，让调研团队迅速锁定了当地企业的“三不”困境：对知识产权边界“不懂”、被诉后举证“不会”、对原创投入“不敢”，因此陷入“侵权—赔偿”的恶性循环。

“我生产的椅子靠背，因为涉嫌侵犯外观设计专利，被广东一家公司起诉了，不仅一分钱没赚，反倒赔了4万元。”作坊主老李谈到此事苦不堪言。

“群众的急难愁盼就是我们的工作靶心。”刘炳辉在调研现场要求，“要把问题记准，把根源找准，既要找出‘什么侵权’的症结，更要想好‘怎么不侵权、如何护创新’的办法，真正帮企业走出困境。”

“问题找得准，对策才能实。”针对实地调研发现的痛点，霸州法院迅速启动“靶向服务”，从“普法引导、能力提升、机制保障”三方面发力，为乡村产业量身定制解决方案。

调研结束仅10天，一本蓝色封面的《知识产权保护法宣传手册》就编印完成，并送到了辖区部分企业手中。手册摒弃晦涩法条，以“大白话”案例的形式，清晰列出“什么是实用新型专利”“常见侵权行为清单”“被诉后证据收集要点”等核心内容，甚至细化到“侵权产品与专利对比图怎么拍”“研

发记录如何留存才有效”等实操细节。

“以前被起诉了一头雾水，现在手册一看就懂，就像请了个‘随身法律顾问’！”老李拿着手册连连称赞。在普法送策的同时，霸州法院同步建立“法官包联”机制，指派法院干警定期回访乡村企业，帮助重点企业解答生产中遇到的法律疑问。

此外，法官团队还专程进村开展专题座谈，结合知识产权典型案例，通俗讲解专利法、商标法中与日用品生产相关的条款，纠正“改一点就不算侵权”的错误认知。针对“不敢投入原创”的顾虑，重点解读专利申请流程、维权途径及创新激励政策，鼓励企业加大研发投入，从“模仿跟风”转向“自主创新”。

“以前跟着律师函就心慌，现在手册一看，法官一问，心里踏实！搞原创有法律护着，总算敢放开手脚干了！”老李指尖蹭着新得的专利证书，烫金字上都映着他的笑容。

机床旁的研发图纸摊开着，上面的挤花拖把结构图还带着油墨香，旁侧是包联法官帮忙梳理的专利对比说明：曾经对着法条皱眉头的作坊主，如今捧着刚画出的设计图，主动追着驻点的包联法官“把把关”；当年因没拍清产品图偷了官司的厂子，如今照着包联法官提醒的要点，给新部件转着角度拍满一叠，仔细收入档案盒，连日期都标得清清楚楚……平口村的家居产业，总算从“官司找上门”的慌，变成“法官下沉，提前避坑”的稳。

托信息化平台，推动志愿服务主动发现需求，精准高效解决基层难题。”

志愿服务联合会是党委政府紧密联系广大志愿者的重要桥梁和纽带。习近平总书记指出，中国志愿服务联合会要加强自身建设，认真履行职责，推动志愿服务事业高质量发展。

“我们将坚决贯彻落实总书记重要指示精神，持续强化自身建设，紧扣‘引领、联合、服务、促进’的职责使命，不断拓展服务领域，推动志愿服务在基层深深扎根，真正把温暖送进群众心坎里。”江西省志愿服务联合会副秘书长饶君华说。

志愿服务事业的蓬勃发展，离不开党委和政府的支持和保障。

江苏省南通市委社会工作部部长张浩表示：“总书记对发挥党委和政府志愿服务事业中的作用提出明确要求。我们要加强统筹协调、整合各方资源，深化党员示范、专业带动与领域覆盖，努力在全社会营造支持参与志愿服务的浓厚氛围。”

不久前闭幕的第十五届全运会上，“小海豚”志愿者们以专业服务和饱满热情，展现出新时代中国青年的担当。

“青春最美的模样，是甘于奉献、勇于冲锋。”“小海豚”志愿者、华南农业大学学生陈婉馨坚定地说，“总书记的贺信，是温暖鼓舞，更是前进号角。我们将继续以专业所学回应时代所需，用实干奉献传承雷锋精神，以青春之我为强国建设、民族复兴贡献力量。”

新华社北京11月29日电

## 西乡开展矛盾纠纷排查化解专项行动

本报讯 记者孙立昊洋 通讯员李明吉 今年8月以来，陕西省汉中市西乡县开展为期三个月的突出矛盾纠纷风险深度排查化解专项行动，摸排、接访、巡调、化解、服务、宣教一体发力，县、镇、村、网格一体联动，推动矛盾纠纷就地化解、风险隐患及时消除。

西乡县委专题研究安排部署专项行动，细化任务分工，同步做实做细重点人员服务管理，确保矛盾纠纷排查化解专项行动，风险隐患及时消除到位，重点人员服务稳控到位。

行动伊始，西乡县委从县级部门抽调158名干部组建17个工作组，下沉各镇（街道）协同开展入户走访、排查化解，并动员当地乡贤、热心群众协助排查化解矛盾纠纷，做到突出矛盾纠纷和风险隐患清仓见底、化解消除。

行动中，西乡县建立县级领导和部门主要负责“坐诊接访接诉”制度，县级领导分领域、分区域包案化解矛盾纠纷；抽调专职调解员、专业律师和法院、公安、检察等部门业务骨干，组建3个巡调小组，主动到包联镇（街道）开展释法明理和调处化解突出矛盾纠纷。

针对“人户分离、城乡两头居住”类人员，西乡县制定相关人员服务管理工作办法，推动落实人户分离人员在户籍地、居住地双重服务管理责任，确保管控无缝衔接，风险全面掌握。

西乡县还抽调法院、公安局、司法局业务骨干组建县法治宣讲分队，深入镇（街道）、重点村（社区），围绕婚恋财产、民间借贷、交通事故等常见民事纠纷，采取以案释法的形式，面对面巡回开展普法宣讲，并通过线上渠道适时向群众推送矛盾纠纷化解、纠纷调处和信访、维权法律法规知识，提升群众法治意识。

专项行动开展以来，西乡县累计排查矛盾纠纷524件，化解515件，化解成功率98.2%。



河南省南召县综治中心坚持“为民解忧、以和促稳”，确保群众的诉求有人听、矛盾有人解、困难有人帮。图为11月16日，该县综治中心工作人员深入崔庄乡农家小院，调解一起田地边界纠纷。

本报记者 赵红旗 摄

## 玛沁给出党建引领平安建设『牧区解法』

□ 本报记者 徐鹏  
□ 本报通讯员 谢日措

今年以来，青海省果洛藏族自治州玛沁县立足牧区地广人稀，矛盾多元、服务半径大的实际，坚持以党建为引领、以问题为导向、以创新为动力，探索出一条“高位统筹、机制破题、服务下沉，多元共治”的基层善治之路。

玛沁县委、县政府将平安建设作为“一把手”工程，以“书记领办”压实责任链条，县委书记挂帅部署，县委常委会定期研究，细化任务清单，推动形成“党委领导、政府主导、部门联动、全民参与”的治理格局。

从反电信网络诈骗宣传覆盖4万人次、电信诈骗发案率同比下降66.67%，到追讨欠薪67万余元、欠薪投诉量同比下降22%；从规范25家娱乐场所经营，到整改安全隐患1877处……一组组扎实的数据背后，是玛沁县委、县政府“清单化管理、项目化推进”的务实作风，正是这种高位推动，让平安建设从“软任务”变成“硬指标”，从“被动应付”转向“主动作为”。

牧区治理难，难在地广人稀，矛盾多元，更难在如何将治理触角延伸到“最后一米”。玛沁县坚持问题导向，聚焦草山纠纷、婚姻家庭、虫草资源、行业矛盾等高频问题，打造了一套机制创新的“组合拳”。

针对传统调解“力量散、响应慢、专业弱”等痛点，玛沁县创新“三项标准”立规矩，“四维解纷”强支撑，“六大保障”固长效，构建起“摸动访调”四步工作法，“三级四层”劝解机制和“3+N”多元调解矩阵。这套机制既尊重牧民“逐水草而居”的生产习惯，又通过协商研判、分类处置等举措，让矛盾在源头化解。机制运行后，草山纠纷调处周期同比缩短53.3%，婚姻家庭调解成功率稳定在90%以上。

同时，玛沁县以“党员首问制”压实源头责任，用《首问负责登记跟踪单》实现全程留痕；以“兜底终解”中心整合12个部门资源，对“骨头案”实行“三级攻坚”；深化流程，用“事解+心顺”双评估确保矛盾真化解。这一模式不仅提升了化解效率，更让信访总量同比下降17.6%。

玛沁县还按照“1+N+X”模式打造了综治中心，通过“1”个指挥中枢统筹，“N”个核心部门常驻，“X”个联动单位随叫随到，将分散的治理资源整合成“一股绳”。其中，“脚山”“点心”“调解室”以其柔性疏导和专业调解，实现了98%的调解成功率，成为融合法理情的治理典范。

如今，在这片高原牧区大地上，越来越多的牧民主动担任“纠纷调解员”，社区老党员积极成为“政策宣传员”，平安建设真正成为人人参与、人人尽责的共同事业。

## 关口前移 有形管用

上接第一版 他们推行干部包户下沉走访机制，全镇111名干部如同“移动的综治中心”，地毯式走访“打拐”群众急难愁盼问题，搜集社情民意。

除了消除距离群众的“最后一米”，富顺县还将关口进一步前移至特定行业领域，设立物业、医疗、消费等行业纠纷调解室，组织专人定向化解，实现精准“排雷”。

富顺县是自贡市系统性推动“关口前移”革命的典型。一幅更为宏大的治理图景已经铺展开来，目前，市县乡三级综治中心已全面规范运行，它们如繁星点点，遍布城乡，确保群众的诉求在第一时间、第一地点就能得到回应。

## 精准对接群众多元需求

“这里真的能解决问题！”提起那场婚恋经济纠纷，曾先生仍心存余悸。他曾向苏女士转账16万余元，分手后对方写下9万元欠条，却旋即将其拉黑。他无奈走进沿滩区综治中心求助，并从专家库“点单”选择了调解员曲莉来负责自己的案子。

“得知当事人‘点单’由我来负责案子后，我立即对案件进行全面了解、调查。”曲莉表示，在核实确有其事并制定了调解方案后，调解团队与双方展开面对面对流，最终双方和解，签订了苏女士向曾先生还款9万元的书面调解协议。

综治中心“能解决问题”的切身感受，是许多沿滩区群众的共同心声。在“关口前移”基础上，“有形管用”则确保群众诉求“解得开”。为实现这一目标，沿滩区组建由退休政法干部、行业专家等构成的强大“智囊团”，创新引入“法理情公益服务协会”等社会组织，精准对接群众多元需求，矛盾纠纷调解成功率持续保持在98%以上。

这样的成效并非只有沿滩可见，为让综治中心真正“管用”，自贡建立市县乡三级“综治中心专家库”，群众可“点单”选择调解员；实行动态常驻单位机制，灵活调整入驻部门；创新“红黄蓝白”四级风险台账、分级分类精准施策。这些举措共同筑牢综治中心“里子”。今年，自贡综治中心已成功化解2.3万余件矛盾纠纷，使其成为群众信赖的“终点站”。

## 部门高效协同助力发展

在沿滩区乡村振兴示范片区的核心区域，“沿滩区金银湖片区综治中心”格外引人注目。它是自贡针对片区土地流转面积广、涉农产业纠纷多的特点，量身打造的专业化治理枢纽。这里可提供法律咨询、合同审查、纠纷调解全链条服务，具有非常鲜明的“功能性”特征。

金银湖、轻工大学、航空产业园等功能性综治中心的打造，是自贡又一个创新举措——在原来的以行政区划搭建综治中心网络的基础上，进一步构建以纠纷类型划分的跨行政区划“功能性”综治中心。它们如同楔入治理大网关键节点的“钉子”，强化了点位控制，助力经济发展与乡村振兴。

在“关口前移，有形管用”与功能性综治中心的双层助力下，自贡市社会治安综合治理正在经历更深层次的变化。曾经一些部门安排普通职工点卯了事，如今却主动增派精兵强将入驻。

“根本原因是综治中心真正成了解决入驻单位面临的行业纠纷的重要渠道。”自贡市委政法委员会书记林兵告诉记者，综治中心可以高效做到部门协作，改变了原来到处跨部门跑的窘境。

从“物理整合”到“化学融合”，这样的转变也能反向“赋能”党政、政法部门的职能提升。“我们通过综治中心汇聚的数据流，发现不少法律监督线索，对我们提升检察业务水平有很大促进作用。”富顺县检察院常务副检察长李小菊说。

“以‘关口前移’将服务送到群众身边，将矛盾解于萌芽；以‘有形管用’让承诺得以兑现，让信任得以生根。我们建设的不仅是一个个中心，更是一条条‘民有所呼，我有所应’的通道。”自贡市委副书记、政法委书记朱云所说。