

# 延伸多元解纷触角 打造基层治理新“枫”景

编者按 日前,全省践行新时代“枫桥经验”深化调解工作提升矛盾纠纷预防化解法治化水平大会召开,通报表扬32个新时代“枫桥经验”先进典型单位,我市武乡县人民法院洪水人民法庭、潞州区矛盾纠纷调解中心、上党区韩店街道光明北路社区获表彰。

近年来,我市各县区全面贯彻习近平法治思想,进一步坚持和发展新时代“枫桥经验”,充分发挥调解的基础性作用,不断提升矛盾纠纷预防化解法治化水平,为全市高质量发展营造了良好环境。本报今日刊发武乡县人民法院洪水人民法庭、潞州区矛盾纠纷调解中心、上党区韩店街道光明北路社区的经验做法,供相互学习借鉴。

## 回应群众关切 赋能乡村振兴

### ——武乡县人民法院洪水人民法庭“内修、外防、治未病”化解涉农纠纷

**亮点:**武乡县人民法院洪水人民法庭积极践行新时代“枫桥经验”,在化解辖区涉农纠纷时,探索总结出一种“中医诊疗”化解纠纷法,以“内修、外防、治未病”为原则,紧扣矛盾纠纷就地化解目标,以系统思维做实“抓前端,治未病”,积极推动多元主体深度参与纠纷调处,努力实现涉农纠纷就地化解在田间地头。

武乡县洪水镇下辖43个行政村、2个社区,人口3万余人。该镇地形以山坡为主,以小杂粮、中药材种植为主,兼发展畜牧和养殖业,因种养、土地流转、农产品购销等引发的涉农纠纷时有发生。为妥善化解涉农纠纷,武乡县人民法院洪水人民法庭以系统思维做实“抓前端,治未病”,积极推动多元主体深度参与纠纷调处,就地化解涉农纠纷,法庭95%以上的涉农纠纷通过非诉方式得到妥善解决,为乡村振兴注入法治力量。

三主体强化“内修”,发挥优势于诉前。提升农村工作能力,争当化解纠纷的法治贴心人。涉农纠纷多是和老百姓打交道,枯燥的法律专业术语对于化解纠纷往往收效甚微。法庭干警们主动转换工作思路,在学习纠纷处理法律专业知识的同时,研究农村工作技巧,和群众“拉家常”,利用所学知识解决辖区内纠纷,尤其是在农村邻里纠纷案件化解工作中,提升了化解纠纷的实效。

扩大人民调解员队伍,挖掘化解纠纷的法律

传播人。今年以来,法庭吸纳16名司法退休干部、离任村委党员干部等乡贤加入人民调解员队伍。工作中,法庭准确发挥他们威信高、地缘熟的特点,熟悉农业生产、了解民情的优势,大力开展入户诉前调解,把法律规则规范宣讲融入走街串巷的矛盾调处、纠纷化解工作中,通过一件解决一片。

利用社区网格制度,培养化解纠纷的法律明白人。利用网格员入村入社区的工作便利,将辖区内40余名网格员纳入微信群,以案对接,以案培训,以案实战。矛盾初发,法庭干警后台介入网格员诉前调解,提供法律指导和调解技巧支持;矛盾升级,网格员同步参与诉讼调解,反映情况,学习调解策略,努力实现发现矛盾早、调处纠纷快、化解纠纷实,真正确保“小事不出村、大事不出镇”。

三服务筑牢“外防”,能动司法向前挺。开展普法宣传,助推诉源治理工作。法庭每月定期开展普法教育,农闲时将普法课堂搬至乡镇会议室、村级活动室、村民聚集地,农忙时携带宣传资料走进田间地头,走入村镇集市,通过案例解答、网络纠偏、现场答疑、发放宣传册等方式,通俗易懂地告知农户“什么可以做、什么不可以做、什么做了法律不保护”,不断向“治未病”拓展。

开展法治讲堂,助力基层治理工作。法庭常态化为乡镇干部进行法治授课,传播法治理念,引导大家在法治框架内决策,做好基层管理员。同时,还善用《司法建议书》,明确辖区乡镇在开展涉农合作、签订涉农合同、推进经济交往时的易发风险点,做好基层服务员。今年,在办理一起涉集体土地纠纷案件时,针对村委会存在工作缺陷,镇政府对村委工作的指导、督促存在

不足的问题,制发司法建议书,为基层治理提供了法治支撑。

开展巡回调解,助益审判质效工作。针对涉农纠纷群体的特殊性和案件的即时性,法庭法官或在田间地头,或在农户家中,遇见矛盾纠纷就地展开现场调解,现场商讨解决方案,现场促进双方握手言和。开展巡回调解以来,法庭干警们的足迹遍布洪水镇40余个村,将人文关怀融入诉讼服务全过程。

三部门联动“治未病”,汇聚合力在庭外。“法庭+派出所”,矛盾纠纷止于初起。法庭与洪水派出所沟通协调,发挥各自优势,形成合力,建立信息共享机制。通过“法官+警官”调处工作模式,定期协同走访排查,实时掌握农户、涉农企业诉求,面对可能形成诉讼的案件,分析矛盾成因,合力、妥善寻求解决办法,让涉农纠纷止步于初起阶段。

“法庭+司法所”,矛盾纠纷化在诉前。法庭与洪水司法所协同联动,运用诉前调解、司法确认和诉讼程序衔接机制,面对标的额较小的纠纷优先引导当事人选择“诉前调解+司法确认”模式。今年,洪水人民法庭与洪水镇人民调解委员会合力调解10余起“羊吃连翘”的涉农纠纷,并为4名申请人出具了司法确认书,真正实现了让小纠纷驶入诉前快车道。

“法庭+村委会”,矛盾纠纷消于萌芽。法庭与辖区村民委员会通力合作,常态化解决矛盾纠纷。当前,洪水人民法庭挂牌1家诉讼服务站和3家法官工作站,定期下沉到村开展“法律顾问”活动,协同社区网格员进行矛盾排查。尤其是每年的春耕、秋收时节,法庭干警们进驻法官工作站,及时掌握和化解潜在矛盾,为广大农户送去贴心的法律服务。



数字赋能助推社会治理现代化建设

**亮点:**上党区韩店街道光明北路社区由当地地质灾害和采煤沉降搬迁而来的五个行政村异地安置组成。由于各村村情各异、民风差异,矛盾纠纷多、治理难度大,为有效化解群众矛盾,打造平安和谐社区,社区党委坚持把访民情、集民意与解民忧、化民怨融合在一起,以访为先集民意,以调为径促和解,创新探索出了随时访、主动访、线上访和当场调、联合调的“三访两调”工作法,既畅通了群众诉求渠道,又契合了群众内心意愿,使矛盾纠纷得到有效化解,解决了一大批长期困扰基层社区治理的难题。

光明北路社区位于上党区韩店街道光明北路与五龙西街交汇处,由异地搬迁而来的不同乡镇的五个村组成,治理难度较大。为此,光明北路社区紧密结合群众的生活实际、思想实际和地域实际,紧紧围绕“存在哪些问题”“群众在想什么”“社区如何解决”三个问题,全力践行“枫桥经验”,坚持“三访两调”工作法,做到了零时差对接群众、零距离解决诉求、零时间防范隐患。

热线接单随时访。12345热线是群众熟知的民生热线,有事打热线已成为群众习惯。社区群众遇到问题不着急,拨打热线有人管,区社会治理中心接到社区的热线电话网上派单,网格员全天在线接单,然后部门联动完成订单,实现了网格吹哨部门报到,真正让居民遇事有地方“讨说法”“找办法”,实现“小事不出网格、大事不出社区”。

干部下沉主动访。社区建立了干部包联网格、网格员定期接待制度。干部主动下沉,上门找问题,入户解难题。每周三为网格员接待日,网格员到小区、到单元、到家中,倾听群众呼声,收集居民意见,及时处理矛盾。今年以来,已走访居民1446户,发现问题16条,解决问题16个,建章立制29项。

身边扫码线上访。在小区内设立了社情民意直通车,每栋楼单元门口都张贴着网格员的二维码和物业服务人员姓名、照片。百姓有什么急难愁盼的问题,或者对小区建设管理有什么意见建议,都可以随时拿出手机扫码打电话,通过这种办法,使收集信息、解决问题更加便捷高效。

小型纠纷当场调。光明北路社区专门设立了接待大厅和矛盾调处室,现场解决群众反映的问题,全力打造“光明零距离”议事说事品牌。大家生活中不论是解不开的家庭纠纷,还是抹不下面子的邻里矛盾,都可以在舒适的环境里零距离交流,由社区干部、网格员、调解员、志愿者当和事佬,为大家牵线搭桥、解惑释疑、解决问题。

复杂矛盾联合调。社区积极与区级各部门联动共同发力,建成了“4571”社区治理矩阵。党群服务中心、综治中心、新时代文明实践站、纪检监察工作联络站“四合一”实现共建共享;搭建了多元解纷、政务服务、“有事来商量”、志愿服务社情民意5大平台;组建了平安建设、环保、应急等7支志愿服务队伍,在党群服务中心实现了群众说事、居民办事“一站式服务”。相继解决了菜市场管理、卫生服务、居民燃气等群众反映的热点问题。比如,2023年8月,小区161户居民因天然气供气问题,集体向社区反映,社区干部了解后,积极同住建、城投、塌陷区指挥部、天然气公司、安装公司等部门协调,仅用两周时间便解决了居民用气问题,及时将矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态。

“三访两调”工作法推广以来,社区党委和居委会不仅及时收集到了群众反映的热点难点问题,平息了矛盾纠纷,还进一步了解了群众的呼声和意愿。今年以来,社区党委和居委会结合当前开展的主题教育,为群众办实事解难题,共投入资金650余万元,修建改造了老年活动中心,建成3个高质量公交站台,安装了12个电动车充电桩,并新建了警务室、卫生服务站,完成惠民实事25项,社区居民的获得感、幸福感、安全感得到大幅提升,真正做到矛盾化解在一线、问题解决在社区,走出了一条村转居异地安置矛盾纠纷化解的新路子。

用好治理“绣花针” 共享和谐新家园  
——上党区韩店街道光明北路社区“三访两调”化解矛盾纠纷



织密治理网,兜住群众千万事



法律进社区,服务在身边



调解居民纠纷,促进邻里和谐

## 化解千家烦心事 用心用情解民忧

### ——潞州区矛盾纠纷调解中心“冷、暖、缓”化解婚姻家庭纠纷

**亮点:**“家是最小国,国是千万家。”潞州区矛盾纠纷调解中心守正创新,积极探索,形成了“冷、暖、缓”三步曲化解婚姻家庭纠纷工作法,实现了调解一起纠纷,幸福一个家庭,构建一份和谐。

近年来,潞州区矛盾纠纷调解中心牢牢把握新时代“枫桥经验”丰富内涵,坚持党建引领,探索出一条具有潞州特色、用于化解婚姻家庭矛盾纠纷的“冷、暖、缓”工作法,使矛盾纠纷得到妥善预防和解决。今年以来,全区共化解婚姻家庭矛盾纠纷1173起,化解成功率达93%。

“冷”即冷静了解,对症下药,从“针锋相对”到“坦诚相见”。打造“情绪缓冲室”。潞州区矛盾纠纷调解中心在17个镇街道(中心)、126个村、83个社区建立了调解组织,提供心理疏导、法律服务、人民调解等“菜单式”服务,并将调解室打造成具有心情舒缓元素的“情绪缓冲室”,通过“背靠背”的方式使矛盾双方眼不见心不烦,避免情绪激化和矛盾升级。引导转移注意力。当一方情绪激动时,调解员引导当事人到“情绪缓冲室”,采取冷却降温的方式,动之以情、

晓之以理,帮助他们放松心情,缓解激动的情绪。找准问题切入点。调解员准确区分矛盾类型,从当事人兴趣爱好、子女教育、回忆往事等入手,从工作近况到家长里短,再到矛盾心结,聚焦矛盾焦点,注重调解技巧,仔细分析纠纷症结,找准突破口,打开当事人心扉,引导双方情绪彻底冷静下来。

“暖”即暖心调解,精准施策,从“不置可否”到“推心置腹”。用“热心”的态度建立信任。调解员热情接待每名当事人,通过一句关切问候、一个简单的搀扶、一杯温暖的热茶,表达对当事人的关心、爱护和尊重,消除他们对调解员的戒心,从而得到信任。用“耐心”的沟通确认需求。耐心倾听和理解当事人的感受,不打断、不指责,给予当事人充分表达自己的机会,通过倾听和理解,减轻当事人的压力,深入了解纠纷的起因、过程和结果,全面掌握事实真相,是一时冲动还是长怨积累,确认当事人调解需求。用“细心”的洞察关注细节。细心关注每名当事人的言行举止和情感变化,以及家庭成员之间的沟通和互动方式,了解他们之间的性格差异,及时提供安慰、鼓励、支持等,解开各自的心结。用“爱心”的钥匙寻求和解。在调解过程中,以家庭共同规划为目标,引导家庭成员增进情感互动,唤醒他们对于子女父母的爱和责任心,增强沟通理解,平衡各方利益,满足双方需求,寻求最终和解。用

“公心”的立场提供方案。调解员在充分了解矛盾的起因和发展情况的基础上,尊重事实和证据,以公平的态度、公正的立场作出公平、公正的解决方案。通过“五心”暖人心,为矛盾的化解奠定基础。

“缓”即舒缓化解,靶向发力,从“千篇一律”到“独辟蹊径”。有的放矢。针对纠纷原因,在感情破裂纠纷中,引导女性自强自立;在析产继承纠纷中,以亲情伦理、家庭和和睦劝说当事人让步言和;在父母赡养纠纷中,以养育感恩之情帮助当事人协商确定赡养费用和方式;在子女抚养纠纷中,从有利于孩子健康成长方面开展调解工作。量体裁衣。按照矛盾激烈程度,采用单独或集中的方式进行引导,同时征求当事人的调解意见,建议,依据法律规定、案件具体情况和类似案例调处方法,提出多种解决办法,供其选择。因时制宜。根据调解不同阶段,采取调前释法,在调解前先解释案件涉及的主要法律规定,使当事人对案件结果有基本预测;调中明法,在调解过程中纠正当事人对法律规定的错误理解,及时调整预期目标,达成调解协议;调后说法,当事人协商一致、签订协议前告知双方不履行协议所需承担的法律后果,督促其自觉履行;调解结束后,进行回访,了解双方当事人近期情况,随时发现并解决问题,用心用情推动矛盾化解。

文字:张瀚予 赵雪岗 朱海云 赵婧  
图片:资料图  
版式设计:高琪

市委政法委 长治日报社 联办

