

“五龙治水”铸就和谐桐乡

——闻喜县多元化解矛盾纠纷护航经济社会发展大局纪略

本报记者 付 炎 通讯员 李将军

20世纪60年代初,一块社会治理领域的金字招牌——“枫桥经验”诞生。多年来,其“发动和依靠群众,坚持矛盾不上交,就地解决”的基本精神历久弥新。

走进新时代,面对新矛盾,闻喜县牢牢把握新时代“枫桥经验”丰富内涵,以“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”为核心指标,推动其在与时俱进中迸发新活力。

近年来,闻喜县政法系统紧紧围绕矛盾纠纷多元调处化解工作要求,以保稳定、促发展、惠民生为目标,统筹资源力量,狠抓矛盾调处,在实践中逐步形成综治统筹、矛盾调处、联防联控、诉源治理、人民调解的“五龙治水”多元化解矛盾纠纷工作新格局。

闻喜县委书记段慧刚表示:“社会稳定就是民心所向。‘五龙治水’就是充分发挥综治中心、信访局、公安局、法院、司法局5个部门的调处化解作用,既各司其职,又联合发力,化‘堵塞水流’为‘顺畅清流’,让老百姓的烦心事、揪心事及时得到有效化解,有力保障全县经济社会发展大局更加和谐稳定。”



闻喜县委书记段慧刚调研抓党建促基层治理能力提升专项行动开展情况



闻喜县委副书记、县长解更生调研抓党建促基层治理能力提升专项行动开展情况

综治统筹提效能

综治中心是整合社会治理资源、创新社会治理方式的重要平台。

今年以来,闻喜县以抓党建促基层治理能力提升为契机,扎实开展综治中心规范化建设提升年活动,把综治中心规范化建设作为推进市域社会治理的有力举措和根本保障,坚持以人民为中心的服务理念,全面做好社会治理大提升。

全面建好基层治理“智慧中枢”。闻喜县委政法委结合实际,积极探索基层治理新模式,建立“一站式矛盾纠纷多元解纷平台”,采用“一中心统筹联动、一体化流程运行、一张网全域覆盖、一揽子调处解决”的“四个一”线上线下联动办理方式,形成“问题联治、工作联动、平安联创”的良好局面,真正实现在县层面有效解决群众诉求和化解矛盾纠纷,让群众“只进一个门、最多跑一地”。

着力打造实战运行“最强骨干”。在硬件建设方面,乡镇(社区服务中心)综治中心依托便民服务中心、党群服务中心,整合有关基层力量,重点提升网格管理、工作联动、协调处置、夯实基础、信息互通五项功能;县委政法组建工作专班,按照“一厅四室”的建设标准,由县财政投入80余万元,对13个乡镇(社区服务中心)的综治中心进行全方位、现代化、高标准打造;村级综治中心由每个乡镇(社区)选出2至3个示范点进行升级改造,进一步完善功能、发挥作用。

全面锻造综合治理“有力抓手”。按照农村网格300户或

1500人、社区网格500户或1500人的划分标准和工作要求,重新划定全县网格375个,每个网格配备一名专职网格员,有效解决之前网格划分范围过大、不易管理的实际问题;将纳入的部门从之前的13个增加到24个,实现社会治理全要素入网,使网格员的工作职责范围进一步扩大延伸,能够更加及时有效地发现和处置各类风险隐患,全面构建“基层工作靠网格、部门工作在网格”的工作格局。

“人在网中走,事在网中消”。任晓丽是闻喜县道北社区第一网格网格员。在网格人口信息排查中,她始终如一的工作热情积极回应群众的“急难愁盼”;在开展疫情防控返乡人员流调工作中,她耐心说服群众主动配合;面对邻里纠纷等复杂问题,她用心用情一一调处化解……像她一样,全县的网格员在矛盾纠纷化解、疫情防控、风险隐患排查、便民为民服务等工作中发挥了重要作用。

不断注入基层治理“新鲜血液”。该县不断创新工作方式,对全县184个行政村和17个社区,创新开展一村(社区)一民警、一法律顾问、一网格员、一人民调解员“四个一”全覆盖工作和普法宣传、矛盾调解、网格管理、心理服务“综治四下乡”活动,通过统筹发挥基层综治力量的职能作用,有效化解各类矛盾纠纷,加大法律法规政策宣传力度,进一步夯实和巩固基层治理基础,为全方位推动全县经济社会高质量发展和助力助推乡村振兴提供优质高效的政法服务。

矛调解难促和谐

闻喜县委副书记、县长解更生指出:“要深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想,在‘大接待’中用心用情解决好人民群众的合理合法诉求,用扎扎实实的信访工作成效让人民群众满意、让社会安定团结。”

闻喜县信访局以人民满意为首要标准,以防范风险、化解矛盾为主线,充分发挥矛盾纠纷调处化解中心的基础性作用,用好矛盾纠纷接待受理、分流转送、协调调处、督办指导和重大矛盾纠纷直接调处等功能,最大限度把各类矛盾纠纷解决在基层、吸附在当地、化解在萌芽状态。

窗口工作人员各司其职、热情接待,对来访群众热心接待、热情服务。虽人杂声嘈,但气氛和谐。这是记者近日在闻喜县矛盾纠纷调处化解中心群众接待大厅内看到的场景。

“目前,这里信访接待登记区、便民服务区、心理咨询台、律师接待台等功能区一应俱全。”按照“重点部门集中常驻、一般部门轮换入驻、涉事部门随叫随到”的原则,县住建局、人社局、民政局等11个部门已全部进驻,为广大群众提供全方位、高效化的优质服务。

截至目前,该中心共受理相关案件100件。其中,来信34件,32件已作出处理,办理满意率为100%;来访14件,12件已作出处理,办理满意率为100%;网上投诉52件,51件已作出处理,办理满意率为100%。

联防联控保安定

群众利益无小事。

桐城派出所联防联控中心是化解群众各类矛盾纠纷的“秘密武器”。随着治安形势的变化,该所以“枫桥经验”为引领,以群众满意为目标,成立了民意直通道,及时将矛盾纠纷进行流转,通过由公安民警、专职调解员、公益律师等组成的联防联控中心进行积极有效调处。联防联控中心由德高望重、经验丰富的退休公安民警,法律业务精通的专职律师,优秀的心理咨询师“坐镇”,形成以德育教、法律引导、心理疏导“三导”介入为特色的联调工作格局,有效衔接人民调解、司法调解和行政调解,建成“三导”介入、“三调”联动的矛盾纠纷化解机制,力争实现党委政府、群众、社会“三方”满意。

某乡镇一对夫妻因长期照顾患有智力障碍的孩子,不堪重负产生矛盾。桐城派出所接警后对两人开展耐心细致的教育,并安排联防联控中心的心理咨询师为这对夫妻进行心理疏导。最终,夫妻二人当场互相认错,重归于好,并表示共同努力把孩子照顾好,把家庭维护好。这场“家庭危机”在第一时间得到化解。

联防联控促平安,联调化解矛盾。退休民警、联防联控中心调解员魏光裕坚定地说:“为党分忧、为民解难,关键就看是否能认清和坚持工作信念,更要看愿意不愿意、愿意就有办法,愿意就有干劲,愿意就有成果。虽然这只是个‘公益岗’,但是我们几个调解员都觉得有责任把联防联控的作用发挥好,真正把老百姓的揪心事、烦心事解决好、处理好。事实证明,联防联控工作是有效成的,群众的满意笑脸和一张张锦旗就是对我们工作的最好印证。”

此外,闻喜县公安局还持续开展“千名民警进万家”活动,组织广大派出所民警、辅警深入一线访民情、解民忧、化矛盾、防风险;积极推进“警网融合”,将公安民警、网格员的专业优势和群众优势紧密结合,统筹整合力量,确保基层稳定和群众安宁。

闻喜县政府副县长、公安局局长陈平表示:“警情处置必须坚持‘一竿子插到底’,坚决做到对群众反映的任何一件事都要做到处置不断档、服务无缺失,自始至终关注到位、处置到位。同时做到及时回访,特别是重要警情的后续回访,及时了解群众的意愿和诉求,让广大群众切身感受到公平正义就在身边。”

诉源治理显温情

今年2月,闻喜县人民法院调解员在郭家庄镇某村,会同镇村干部成功调解了一起土地承包经营权纠纷;4月份,调解员前往桐城镇某村,与村干部、网格员联合化解了一起赡养纠纷,让至亲兄弟握手言和、耄耋老人老有所养……

将矛盾纠纷就地化解,从源头减少诉讼增量,推动实现基层社会治理从化讼止争向少诉无讼转变。这是闻喜县人民法院推进诉源治理、完善一站式多元解纷体系的出发点和落脚点。今年,该院聚焦矛盾纠纷源头治理,类型性纠纷多元化解,在线调解等方面不断发力,着力做好一站式多元纠纷解决工作。

推进诉源治理。在法院调解平台与12家基层治理单位实现对接,激活基层解纷服务网络,将涉农纠纷、婚姻家庭纠纷等案件的化解工作转移到村镇,邀请或委派当地的基层干部、调解员、网格员积极参与调解,将矛盾纠纷就地化解。

加强诉前调解。制订《民事诉前调解工作方案》,对适宜调解的案类型案件在征求当事人同意后,诉前委派给调解组织或特邀调解员进行调解,目前已完成诉前委派调解687件,其中调解成功609件,成功率达到88.65%;调解平均时长为6天,减轻了法官工作量,节约了当事人诉讼成本。

用好在线调解。建成5间在线调解室,充分发挥调解平台在线集约集成优势,针对受疫情影响或其他原因不能到场的当事人,组织开展视频调解,在线签订调解协议,让当事人足不出户化解纷争。截至目前,已开展音视频调解263次,占调解案件总数的31.65%。

曾担任闻喜县桐城镇西社村四届村委会主任的柴正海,2020年7月受聘成为县人民法院的一名诉前调解员。截至目前,他已成功调解626起纠纷案件,调解成功即时履行的案款达2045万余元。

闻喜县人民法院党组书记、院长翟大勇说:“群众利益无小事,坚持以人民为中心的司法理念,不是简单的办好案,而是真正为群众排忧解难。我们将继续加强诉前调解工作,坚决将非诉讼纠纷解决机制挺在前面,让更多的矛盾纠纷化解在萌芽、解决在诉前,切实减轻群众诉累。”

值得一提的是,为从源头上有效化解矛盾纠纷,县人民法院东镇法庭率先在东镇东姚村、礼元镇西村设立“家门口”解纷工作站,通过开庭纠纷调解、巡回审判、提供法律咨询等形式,切实有效把矛盾纠纷预防在源头、化解在萌芽、解决在诉前。

人民调解为人民

2021年,《闻喜县李某某与吴某某婚姻家庭纠纷调解案》入选司法部司法行政案例库,并在中国法律服务网推广。该起案件成功调解的关键在于,人民调解员将法与情深度融合,晓之以法、动之以情,帮助双方当事人迅速回归理性、消除隔阂。

在闻喜,说起人民调解员,必提吉学军。吉学军是县人民调解委员会的一名人民调解员。工作8年来,他和他的调解工作室团队全身心投入,“调万家事,解百姓忧”。探索创新“情感调解法”,用好亲情、友情、族亲等关系,打动当事人促成和解,有时还会邀请当事人亲友、长辈和有名望人士协助,加大调解的教育说服力,通过不遗余力的情感疏导,使当事人双方“化干戈为玉帛”。

近年来,吉学军及其团队共成功化解各类矛盾纠纷1245起,其中重大疑难案件70起,帮助相关方共挽回经济损失8000多万元。他本人先后获评“全国人民调解工作先进个人”“山西省人民调解专家库成员”“山西省二级人民调解员”等荣誉称号。

在基层矛盾纠纷化解中,人民调解是最基础、最常用的调解模式。闻喜县司法局秉承“人民调解为人民”理念,组织全县各级人民调解委员会充分发挥人民调解职能作用,深入推进矛盾纠纷排查和调处工作。各级调委会认真落实“村居日排查、乡镇周排查、县半月排查”制度,突出婚姻家庭、邻里纠



县委常委、政法委书记徐剑昆调研综治中心规范化建设工作



副县长、县公安局局长陈平检查夏季治安巡查宣防集中统一行动工作



县人民法院院长翟大勇在河底法庭开展诉源治理调研

纷等重点领域,对常见矛盾纠纷进行定期摸排梳理,对涉及精神障碍、社区矫正对象、安置帮教对象等重点人群实行滚动排查、跟踪化解、动态管理,做到纠纷排查到村到户到人。

按照属地管理、分级负责和“谁主管、谁负责”原则,调委会逐一制订方案,应调尽调;依托乡村两级调解中心,一般矛盾纠纷由调解员现场调解,疑难复杂纠纷由调解员联合相关部门共同调解,重大纠纷邀请律师、法官等参与调解。对调解成功的纠纷一律开展回访,并开展分析研判、成果运用,推进矛盾纠纷类案同处、源头预防,努力实现“调解一起纠纷、解决一批问题、预防一类矛盾”。

在矛盾纠纷排查调处过程中,闻喜县司法局坚持排查宣导结合、调宣结合,将人民调解员纳入“法律明白人”培养工程,组织人民调解员大力开展以人民调解知识为重点的法治宣传教育,力争达到“调解一起纠纷、明晰一个事理、教育一方群众”的目的。

“今年是党的二十大召开之年,做好矛盾纠纷调处化解工作具有十分重要的意义,体现的是服务,诠释的是担当。我们将继续坚持和发展好新时代‘枫桥经验’,继续做细做实基层社会治理这篇大文章,不断探索‘党建引领+综合治理’新思路、新方法、新举措,始终坚持人民至上,真正做到党委政府满意、群众满意、社会满意,不断推进平安建设和法治建设,以实际行动迎接党的二十大胜利召开。”闻喜县委常委、政法委书记徐剑昆如是说。



闻喜县综治中心矛盾纠纷调处群众接待大厅



河底镇综治调处指挥中心召开工作例会



礼元镇举办网格员业务培训