

# 坚持和发展新时代“枫桥经验” 谱写基层善治吉林实践新篇章

长春市朝阳区永昌街道——

## “三张网”妥善化解物业纠纷

长春市朝阳区永昌街道地处长春市中心区域,是典型的老城区,辖区内多为老旧居民小区,物业弃管导致物业纠纷频发。永昌街道党工委创新工作载体,推动多元力量参与,通过织密“三张网”高效化解物业矛盾纠纷。

织密矛盾纠纷化解“排查网”。以网格化管理推动矛盾纠纷排查触角向下延伸,发挥“三长”、下沉干部、党员群众人缘、地缘优势,常态化开展矛盾纠纷排查,每半个月召开一次矛盾纠纷排查协调工作会议,派出所、司法所、网格员工作人员对辖区内近期矛盾纠纷发展态势进行会商研判,研究解决需多部门联动的疑难复杂事件,调度包保责任落实情况,确保第一时间介入处置倾向性、苗头性问题。

织密矛盾纠纷化解“防范网”。以综治中心为指挥中枢,打造数字化、精细化矛盾纠纷化解平台,平台接入公安天网、防汛探头等500余路视频,对主要街道、重点区域进行24小时多点位监控,智能化图像识别模块自动抓拍视频范围内的敏感可疑行为,矛盾纠纷一旦出现将“无所遁形”。同时,平台对近期出现的矛盾纠纷类型和高发点位进行数据分析和预警预测,便于开展专项整治,集中攻坚化解。

织密矛盾纠纷化解“联动网”。整合法院、公安、司法及相关行政部门打造“一站式”矛盾纠纷化解大厅,为群众提供专业调解、法律咨询等“横向到边”的“一条龙”服务。2023年,街道协调各方执法力量取缔了义和路小市场,彻底化解了周边居民和市场存在10余年的矛盾纠纷难题。利用党建联盟单位资源创新设立“洪姐调解室”,赢得了居民好评,矛盾纠纷化解阵地实现了“纵向到底”。

长春市二道区东盛街道——

## 运用“345”模式解决基层矛盾纠纷

长春市二道区东盛街道综治中心整合街道、政法单位和人社、信访等多方资源力量,探索实施“345”矛盾模式,对辖区矛盾纠纷“一站式接收、一揽子调处、一条龙服务”,为辖区平安建设奠定坚实基础。

打造“三级阵地”,织密“一竿到底”式矛盾纠纷化解网络。打造高质量街道综治中心,成为化解矛盾纠纷“主阵地”。建成6个标准化社区矛调站,在站内设有家事调解员、社工志愿者等,让社区成为化解矛盾“前哨站”。在居民小区建立“总关情”小区矛调室,通过讲法、讲理、讲情“三讲”工作法,推动基层社会治理更接地气、更贴人心、更具实效。

聚焦“四治融合”,夯实“一体运行”式矛盾纠纷化解基础。组建“东盛街道综治中心党组织+社区党组织+楼院党支部+楼栋党小组+党员中心户”五级红色网格管理体系,激发“善治”。调动民警辅警、社区工作者等骨干力量到各分包网格开展“敲门行动”270余次,促进“精治”。建立“同心党群服务中心”,开展民主恳谈会、民情通报会50余次,凝聚“共治”。利用社会治理信息平台,实现案件在矛调体系及各部门之间流转、对矛盾纠纷排查及化解数据进行研判,提升“智治”。

运行“五联机制”,建实“一网联动”式矛盾纠纷化解平台。推动“矛调中心+派出所”双核联动,实现矛盾纠纷化小化早。完善“人民调解+司法调解+行政调解”三调联动,实现调解无缝对接。采取“包保领导+事权单位+属地街道”方式信访联解,实现分区分级化解信访难题。依托“党建+社会力量”模式,推进下沉职能部门、两代表一委员、基层代表、社会组织形成多元共治,实现矛盾能调尽调、应调尽调。将“公共安全视频监控系统、综治视联网视频会议系统、网格化智慧调度系统”三网联接,提升矛盾纠纷线上闭环处置效能。

磐石市富太镇——

## “三治三力”化解土地纠纷

磐石市富太镇坚持以人民为中心,注重政治、法治、德治并举,不断提升基层战斗力、矛盾纠纷防范化解能力,妥善化解涉农纠纷,切实维护农民利益和社会稳定。2021年,富太镇被评为第二批全国乡村治理示范乡镇。

坚持政治引领,锤炼党员先锋“战斗力”。构建“党组织+调委会+调解员+村民”齐抓共管格局,积极推动党建与基层治理同频共振、互促共进,筑牢基层稳定“第一道防线”。着力发挥“党员中心户”纽带作用,充分结合“党建红网格”特色品牌,以“点线面”工作法,组建“红网格”“微阵地”和网格党小组70个,全力构建共建共治共享的社会治理新格局。

坚持法治保障,提升矛盾纠纷“化解力”。积极开展“学用法示范户”“法律明白人”评选活动,组织“法律参事”“法律明白人”、人民调解员开展普法宣传,引导群众依法办事,从源头预防和减少矛盾纠纷的发生。深入开展“无讼村”创建活动,制定《创建“无讼示范村”工作实施方案》,创建“无讼村”14个,设立基层人民调解室、法官驻村工作室,依托综治信息系统,通过市法院法官远程调解村矛盾纠纷,以点带面,最大程度实现“小事不出村、矛盾不成讼”。

坚持德治提升,增强矛盾预防“免疫力”。充分发挥文化大院、农家书屋等阵地作用,宣传弘扬社会主义核心价值观和东北抗联精神,教育引导群众破除封建迷信思想,树立社会文明新风。积极开展“身边好人”“文明家庭”等评选活动,全镇涌现出“文明家庭”30户、“干净人家”“美丽庭院”61户,优秀典型用自己的行动影响带动家人以及身边众多家庭向着和谐、健康、科学、文明的方向迈进,使村风村貌焕然一新。



长春市朝阳区永昌街道引入长春市人民调解中心主任、十佳调解员洪海玉创新设立“洪姐调解室”。

(资料图片)

伊通县人民法院——

## “多源诊疗”法化解物业纠纷

为解决近年来物业诉讼案件与日俱增问题,伊通法院从矛盾纠纷实质修复化解角度出发,通过“多源诊疗”工作方式,成功在前端化解大部分矛盾纠纷,避免此类纠纷成讼成访。

分析溯源“病”灶,助力类型化案件精准研判。经分析近三年物业案件审判情况,发现业主委员会或物业管理委员会的缺位、消极参与等因素影响,导致小区自治工作难以推进,部分物业服务企业合规经营意识尚且不足,双方矛盾激化导致业主拒绝应诉状况频发,法院诉讼程序推进困难。通过深入开展“病”灶剖析,厘清物业纠纷双方诉求,为妥善处置物业纠纷提供精准的问题导向。

开具“病”源处方,推动实现共治共建新氛围。在解决物业纠纷过程中,因“病”施策,精准诊疗。为维护物业服务企业和业主的合法权益,强化职权职

能作用,第一时间向行管部门发出司法建议,建议其完善物业服务全流程监管机制。依托“无讼社区”+“共享法庭”建设成果,将庭审直播、示范性审判等司法资源前倾,提高当事人对裁判结果的预测性和可接受性,做到民意直通、诉求直连、定期回访,确保矛盾纠纷实际化解,共建温情社区。

阻断“病”源形成,构建前端府院联动新格局。在处置物业纠纷中坚持用好专业力量,加强多向互动,建立物业纠纷“会诊联调”工作机制,切实将司法资源转化为社会治理效能。发挥“法院+行政机关+行业组织”等多方合力,落实好对调委会调处案件司法确认或出具调解书的后续保障工作。同时,加强对物业纠纷案件的业务指导,协同行管部门定期对调解员进行业务培训,提升调解员业务能力与素质。

东丰县祥鹿街道——

东丰县祥鹿街道——

## “三个到位”工作法化解邻里纠纷

东丰县祥鹿街道坚持和发展新时代“枫桥经验”,运用“三个到位”工作法,把邻里矛盾纠纷化解在基层,实现“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”。

源头防范到位,前移邻里纠纷调处关口。为从源头上预防和化解邻里矛盾纠纷,切实为居民群众排忧解难,进一步优化网格设置,该街道网格数量从33个增加到48个,平均网格服务对象453户。整合街道社区资源、县直部门资源、其他社会资源,组织党员干部下沉网格,现场对邻里矛盾纠纷进行调解,引导涉事双方换位思考,帮助他们分析矛盾纠纷激化后果,最终达到友好协商,握手言和的效果。对于一时之间无法调解处置的纠纷,通过召开网格会、楼栋会、单元会及时进行化解,做到早发现、早处置、早防范,推动“小网格”实现“大治理”。

多元调解到位,坚持线上线下同步发力。街道综治中心定期召开研判会,精准区分居民邻里矛盾纠纷类别,制定切实可行的化解措施,对矛盾纠纷实行分级管理,实时化解稳控。深入开展“法律进社区”活动,现有以社区干部、义务调解员为成员的“法治带头人”26人,建立街道法治人才库。构建“法官+网格员+调解员+群众代表”的“1+3”多元解纷模式,最大限度将邻里纠纷化解在萌芽,化邻里“堵”为邻里“疏”。

工作联动到位,搭建邻里纠纷化解平台。街道综治中心设置受理窗口、人民调解室、平安建设办公室,实现“1窗+2室”功能分区,落实专人负责,解决居民基本需求,受理群众诉求,打造矛盾纠纷化解“终点站”。在社区设立综治中心、警务室、民情会客厅、“百姓说事点”,为社区居民提供“说心事、议大事、解难事”平台,让邻里遇事有地方讲理、有专人听诉、有调解上门,有效维护社会和谐稳定。

通化县人民检察院——

通化县人民检察院——

## “上门听证+四点”化解涉农权益纠纷

通化县人民检察院实施“上门听证与找准切入点、把根本本点、夯实落脚点、瞄准发力点”相结合工作法,妥善办理涉农权益案件用实际行动践行司法为民的理念。

找准切入点,打造诉求“多平台”。创立“初心、真心、爱心、热心、耐心”五心工作法,面对面倾听诉求,心贴心回应关切,加强信访情况分析研判。将检察听证搬到当事人家门口,邀请派出所干警和派驻检察院律师共同参与,从司法机关职能、案件基本信息等多方面细致分析案件的性质和维权途径,引导信访人通过民事诉讼程序维权。

把根本本点,践行“如我在诉”的理念。对“案结事了”情形,及时成立工作调查组,反复研究,深入实地调查取证,夯实支持起诉证据。结合案

情向县法院送达支持起诉书,支持受损群众作为原告起诉;在公开审理期间,检察院派员到庭全程监督,有效保护群众合法权益,依法挽回经济损失。

夯实落脚点,做群众的贴心“小棉袄”。深入受损群众中,进一步掌握受损群众生产生活情况,根据实际情况妥善处置。对被执行人无可执行款物,受损群众证实家庭生活确实比较困难情形,根据相关规定,启动司法救助程序,申请市、县两级党委政法委批准按标准予以救助,既化解了矛盾纠纷,又帮助受损农民减少了损失。

瞄准发力点,有效推动诉源治理。针对乡镇化肥、农药经销商等销售场所进行重点抽样检查,发现销售不合格产品的经营者,依法制发检察建议,督促职能部门强化监督,责令经营者限期整改。搭建投诉热线和网上投诉平台,及时处理群众举报投诉,依法保障消费者合法权益,有效提升县域农业生产安全水平。

白山市浑江区江北街道——

## “多元融合”化解物业纠纷

白山市浑江区江北街道坚持党建引领,加强物业治理体系建设,全力化解物业矛盾纠纷,努力打造物业纠纷化解新格局,实现群众幸福满意度不断提高。

用“红心”融化“民心”。通过推行“143”提升工程(即:彰显党建引领“一个核心”,强化红色物业管理服务“四方责任”,推进基层组织、社区治理、物业管理“三网协同”),对居民诉求有承接、有回应、有办理、有督促,做到“急事马上办、难事盯着办、件件有着落、事事有反馈”。2023年以来,累计解决物业服务、环境卫生、乱停乱放等物业管理问题1300余件,化解物业矛盾纠纷6件。

用“诚心”感化“民心”。组建“宜居江北物业联盟”,出台《社区、物业共建共治“双双”方案》,有力推进红心物业与生态宜居小区双线提升。以小区居民的兴趣爱好为情感纽带,指导社区和物业联合开展业主象棋赛、猜灯谜、包元宵等居民参与度较高的活动,架好社区、物业和居民高效互动的桥梁,通过实现居民“微心愿”,化解邻里“小矛盾”,打通服务群众最后“一百米”。

用“贴心”暖化“民心”。定期收集居民意见、诉求,物业员工24小时接待居民来电咨询,做到件件有记录,事事有回音。常态化开展“我为群众办实事”系列活动,在爱心服务、治安巡查、政策法规宣传等方面为居民群众提供“多元化”服务。召开“马路边”会议,组织物业公司、“双报到”共建成员单位,在事发地现场研究解决问题、现场办公,第一时间解决各项民生类问题,努力满足群众的所需所求。

扶余市肖家乡——

## 设立“沟通驿站”化解信访矛盾

扶余市肖家乡深度整合基层资源,创新推动村级“沟通驿站”建设,有效化解基层信访矛盾。近三年来,未发生“民转刑”“刑转命”案事件、未发生集体访及进京进省进市信访事件。

以村两委“筑堡垒”,让百姓放心。成立肖家乡“沟通驿站”建设领导小组,由乡党委书记、乡长任双组长,党委政府班子成员任副组长,各站办所负责人任成员。30个村党支部书记任村级“沟通驿站”站长,建立首问负责制、分流督办机制、协作配合机制和考核激励机制,规范工作流程,压实工作责任,通过“沟通驿站+百姓说事点”融合推动,通过“积分制”“星级文明户”鼓励引导,确保将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

以法治援助“强后盾”,让百姓安心。乡党委会同公安、法院、司法、信访等单位通过综治视联网联通“沟通驿站”开展线上培训3次360人次,协同法官、公安干警、人民调解员答复群众法律咨询39次。乡平安办、综治中心利用“沟通驿站”,变“群众上访”为“干部下访”,把经济纠纷、土地纠纷等各类信访隐患问题纳入日常排查重点内容,变“事后处置”为“事前预防”。截至目前,各村通过“沟通驿站”排查信访隐患32件,全部得到有效解决。

以志愿者“唱主角”,让百姓顺心。全乡30个村1213名志愿者,是深化矛盾排查的主力军,普遍具有“热心人”“好心人”“知心人”的特殊身份,熟人的面孔、好人的身份,能够使志愿者在日常矛盾调处中,尤其在邻里矛盾、土地纠纷、经济矛盾等日常矛盾调处工作中,站在群众立场和视角,迅速找到切入点,快速掌控矛盾双方情绪、定分止争,将矛盾化解在激化之前。

镇赉县嘎什根乡司法所——

## “三联三共”法化解跨界纠纷

镇赉县嘎什根乡地处内蒙古、黑龙江、吉林三省区交界处,针对跨界纠纷处理难的现实,嘎什根司法所与相邻的黑龙江省泰来县宁安乡、省监狱管理局镇赉分局建立三方“联合工作室”,做足“联”字文章,就地化解矛盾纠纷。

数据信息联通,资源共享。“联合工作室”与土地所、农经站、民政办联合建立土地台账共享图斑,利用国土卫星图片信息将跨省跨地边界相关村屯耕地、林地、草原和坑塘水面等地类信息全面梳理,建立数据库信息1.5万余条,切实做到“有图有真相”。利用数据图斑手段有效化解20多件跨界耕地纠纷,未发生因跨省、跨部门纠纷引起的群体性事件和“民转刑”案件。

平台载体联创,队伍共建。联合开展调解员业务培训,聘请镇赉县和泰来县经验丰富的调解员、法官、律师培训跨界矛盾纠纷的调解技巧,通过案例分析、模拟复盘等方式,提高人民调解员业务水平,2021年以来共联合举办专题培训7次。联合宁安乡司法所共同建立“甄秀秀个人调解室”“赵迪个人调解室”,充分发挥个人调解室“地熟”“人熟”优势,扎实开展矛盾纠纷调解工作,2022年以来成功调解跨界村屯占地等矛盾纠纷120余件。

矛盾纠纷联调,案件共解。两地司法所与乡内各站办所通过“联合工作室”机制,协调乡调解员和属地村调委会成员,通过“面对面”“背对背”和“法理情”相结合调解方式,妥善处理邻里关系、琐事口角、婚姻家庭以及跨界土地矛盾纠纷。部门协同的作法被全县其他7个乡镇采用,成功化解与扎赉特旗、科右中旗之间跨界土地纠纷30余件。

(本版稿件由本报记者祖维晨撰写)