

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

长春市绿园区青年路街道——

“三个一”工作法化解邻里纠纷

绿园区青年路街道积极探索“数字街区”建设之路，充分发挥社会治理信息平台的智能分析、科学决策功能，努力提升邻里纠纷排查化解质效，化解率达到100%，调处周期缩减13%以上，连续12年无“民转刑”命案发生。

一网统管，汇聚基础信息“数据池”。以综治中心为主阵地，建立街道、10个社区信息平台，整合辖区39家社会组织、老党员、老干部、老教师及综治协管员等各方力量，全量收集邻里纠纷线索，变社区信息“孤岛”为街道信息“矩阵”。

一屏调处，构建一站多元化解“指挥台”。紧盯辖区内涉及侵占他人利益、影响他人生活、是非无法判定等邻里纠纷事项，从发生概率、权重占比和影响范围等多角度每半月进行分析研判，明确重点、制定措施，提升靶向施策和风险防范能力。通过信息平台与城管、民政、住建、卫健等区直部门对接处置，形成“登记、上报、调度、办理、反馈、回访”闭环管理模式，实现“面对面”分析研判、“手牵手”办理处置。

一键督办，打通邻里纠纷调处“快车道”。制发《绿园区青年路街道域社会治理信息平台工作手册（试行）》，制定走访排查、录入统计、首问负责、会商研判、考核评价等9项制度机制，切实保证5分钟内入平台、30分钟内入户、1小时内报转、1天内研判会商，第一时间完成化解处置和反馈回访工作，建立起社区、街道和职能部门之间事项承办快速通道，有效破解沟通协调难、联动处置难、保障实效难等瓶颈问题。

长春市朝阳区重庆路派出所——

“多元平台”化解邻里纠纷

长春市朝阳区重庆路派出所将司法调解、行政调解、人民调解、行业调解有机链接，引入律师、心理咨询师等力量辅助调解，建立集咨询、评估、调解、仲裁于一体的线上线下多元化解平台，切实提高邻里纠纷排查化解精细化水平。

融入“民间力量”，拉近群众距离。依托党建引领，全力推进“警地、警民”融合，在各个居民住宅建立“微型”党支部，吸纳民间力量，由“五老”“三长”人员协助民警化解邻里纠纷。充分发挥人民调解员人熟、地熟、情况熟的工作优势，先理情后理事，让居民关系迅速“破冰”，通过“面对面”“背靠背”的调解方法，找准症结所在，摸准当事人“脉搏”，分开说理、逐个谈话，拉近群众距离，促使矛盾纠纷快速解决。

借助“社会力量”，平复群众情绪。协调省生命与安全教育学会心理健康专业委员会支持，培训民警调解技能，调解民警的“一张笑脸、一句问候、一杯茶水”平复双方情绪，倾听双方诉说矛盾和诉求，同时设有心理沙盘区，心理团队免费疏导群众缓解心情，大大提高化解成功率。遇有疑难复杂纠纷，利用调解室内大屏幕现场连线专业人员参与调解。

依托“行政力量”，促使群众信服。派出所联合法院、检察院、信访、劳动仲裁、街道等部门，建立“诉调对接”“检调对接”“警调对接”“访调对接”“仲调对接”5种矛盾纠纷化解联动机制。定期召开联席会议，加强各部门之间信息共享，及时掌握、预警辖区矛盾纠纷动态，通过上下联动、分流调处、闭环运行，人民群众的“难点痛点”和“急难愁盼”问题得到较好解决。

吉林市丰满区江南街道长江社区——

运用“德访理议法”工作法化解邻里纠纷

吉林市丰满区江南街道长江社区针对辖区人口密度大、老旧小区多、邻里矛盾纠纷频发等情况，综合运用家门口“德、访、理、议、法”工作法，最大限度实现邻里矛盾不激化、问题不上交。

以“德”彰教化，筑牢化解防线。以社区综治中心为阵地，建成5个小区的“家门口”调解站，调解站定期邀请区委宣传部、司法局、妇联、派出所等部门围绕家风家训、以案释法开展宣讲活动。

以“访”知民情，拓宽化解渠道。采用“网格员日排查、社区周排查”工作模式，广泛开展“敲门行动”，网格员“铁脚板”入户走访，了解真实民情民意，逐步形成“网格沉下去、问题浮上来”良好局面。

以“理”解心结，增强化解质效。组织小区老党员、人大代表、政协委员、“乡贤”与矛盾双方当面唠、和气讲，减少矛盾冲突。对公共空间占用、住宅楼垃圾清运、噪音扰民等邻里矛盾纠纷，邀请“法律明白人”等专家参与到化解工作中释法讲理，化解矛盾。以“议”止纷争，完善化解纽带。搭建“楼事会”议事平台，有事共同协商，让社情民意在“谈天说地”中汇集，民事民议、民事民办、民事民评。2023年以来，社区居民运用“楼事会”议事平台向社区居委会转达群众意见427条，成为拉近邻里关系的重要纽带。

以“法”守底线，健全化解机制。整合“网格+民警”协同力量，组建人民调解员队伍2支、普法队伍4支，社区民警下派到站点开展普法、反诈等宣传6次，借助下派民警、区综治中心、公共法律服务等力量，对邻里矛盾纠纷做到应调尽调、应解尽解。

四平市铁西区仁兴街道——

“德、理、法”融合化解邻里纠纷

四平市铁西区仁兴街道瞄准邻里纠纷“小切口”，在工作中将“德、理、法”相融合，通过以德动人、以理服人、以法育人巧妙化解邻里纠纷，形成“与邻为善、以邻为伴”的良好局面。

建强调解队伍，以德动人。整合“老书记”资源，建立老书记工作站，同时发挥老干部、老党员、老模范、老教师、老军人“五老”优势，与邻里面对面交流，当好评判员，充当化解员，以德动人、以情感人。依托新时代文明实践阵地，组建8支“仁兴志愿者服务队”，广泛“招贤纳士”，吸纳电工、瓦工等“万能工”。他们在唠家常中发现邻里矛盾，通过“巧手”服务的方式来解决邻里间的矛盾。

构筑调解阵地，以理服人。打造调处品牌话（化）室（事），既“话室”，也“化事”，小小圆桌、暖心一杯水成为拉近邻里间距离的桥梁，形成“日常事楼栋议，焦点事网

格议，综合事社区议”调解体系。依托“一廊一亭一中心”巧破邻里矛盾，“一廊”即“连心长廊”，由网格员召集小区热心居民在长廊化解各类矛盾；“一亭”即“百姓说事亭”，针对居民关心的问题分类化解、排忧解难；“一中心”即街道综治中心，将未化解的矛盾纠纷上传平台，协调相关部门介入解决。

整合调解资源，以法育人。协调警官、法官、检察官、律师等力量进网格，结合“邻里和谐宣传月、宣传周、宣传日”等活动，利用咨询台、电子屏、横幅、微信群转发等方式，实现普法和宣传的全覆盖。通过以案说法，最大程度还原法庭的审理情况，居民全程参与体验，身临其境地感受庭审的过程，使其感受到法律的庄严性，培养居民的法制观念与维权意识，让“无讼”理念深入人心。



长白山池西区在“逢三说事”接待日，司法行政部门搭台，公安、法院、检察院、信访等部门共同参与解决百姓诉求。（资料图片）

辽源市龙山区新兴街道东盛社区——

辽源市龙山区新兴街道东盛社区——

“六心服务”妙解物业纠纷

辽源市龙山区新兴街道东盛社区近年来物业纠纷调处经验，针对可能产生物业纠纷重点领域，提出“六心服务”工作法，为化解物业纠纷提供有益借鉴。

“用心”谋划，助推业委会“新”成立。成立业委会筹备小组，以入户告知、电话通知、横幅宣传等形式，加大宣传力度，形成“我知晓、我参与”的局面；筹备工作完成后，依照业委会选举程序，按照公平、公正、公开的原则，选举产生业委会。

“热心”搭台，实现小区“新”局面。采用“线上+线下”双议事模式，线上组建“社区居民议事”微信群，线下完善实体议事厅布置，形成线上微信群收集社情民意、线下议事厅协商、社区具体落实、居民代表跟踪督办工作模式。

“诚心”干事，拼出小区“新”面貌。结合“双服务，双报到”工作，发动在职党员、爱心志愿者、驻街机关和企事业单位工作人员，开展“我为社区办实事”“我为我家来

服务”志愿服务，有效破解治理难题，高效整治小区环境。

“暖心”为民，民盼民需“新”方向。为解决部分小区下水井盖缺失、路面破损严重问题，运用“线上+线下”双议事模式多方对接安井盖、修道路事宜。在相关单位支持下，完成22个下水井盖安装和路面修补，消除了居民出行安全隐患。

“贴心”服务，同心同行“新”家人。工作人员在巡查走访过程中，了解到部分小

区居民没有活动场所，夏天在烈日下下棋，冬天无法出门活动。针对这一问题，社区党委争取街道全力支持，经过多方协调，将闲置物业用房修缮打造，装修成为活动室并向居民免费开放。

“决心”解困，众志成城“新”力量。面对小区老人较多且做饭困难的实际情况，社区克服难把“暖心食堂”办起来，一餐热饭知冷暖、慰民心、关民生，有效解决了“老龄化”带来的“吃饭难”问题，解除了老人子女的后顾之忧。

柳河县中岗街道将多元化解融入邻里纠纷化解实践，形成网格化、平台化、联合化“三化融合”工作法，有效解决基层邻里纠纷，使党群关系更趋紧密，自治活力有效释放，法治思维深入人心，道德风尚不断提升。

打造“网格化”社区，破解纠纷摸排难问题。按照“居住分布、方便管理、界定清晰”的原则划分网格，在各网格分别设1名网格员、1名网格员和多名协理人员，采取入户走访等方式，实现网格内人、事、物等基层情况的全面了解和掌握。2023年收集邻里纠纷721个，化解率达到100%，做到“纠纷随发随调随化”，社区居委会速收速办速反馈”。

构建“平台化”机制，有效提升纠纷化解能力。依托基层综治中心，围绕复杂的邻里纠纷问题，搭建圆桌化

柳河县中岗街道——

“三化融合”化解邻里纠纷

解会、视频会议、“百姓说事”等平台，建立“民吹社、社吹街”吹哨报道机制，把“启动哨”放到居民手里，公示社区常规哨、紧急哨、重点哨问题清单，设立解纷回访电话，让“验收单”握在居民手中，将“为民做主”向“由民做主”转变。

推进“联合化”解纷，实现邻里纠纷共治。街道内各社区党组织牵头，把公安、法院等司法部门以及

住建、民政、卫健等职能部门资源进行充分整合，同时建立健全业委会、物业公司、居民代表等共同参与的联席会议制度，通过定期召开综治中心协调会议和党建联席会，共同研究解决邻里纠纷中的难点、热点问题。3年来，累计为群众化解停车难等长期困扰居民的难点、热点问题200余件，有力促进了街道社区的和谐稳定。

延吉市人民检察院——

运用“1313”工作法调解矛盾纠纷

延吉市检察院创新实施“1313”工作法，把源头预防置于先导性位置，依法保障人民群众合法权益，着力提升矛盾纠纷预防化解法治化水平，全力维护社会和谐稳定。

优化“一个平台”，诉求渠道“新升级”。以原有12309检察服务中心为依托，持续升级改造，优化平台建设，打造服务大厅、网络平台、热线电话“三位一体”的集成式服务阵地，全方位了解民之所盼，对来访群众面对面接待、点对点回复、一对一解答，解决人民群众的操心事、烦心事、揪心事。

推行“三步法”，矛盾纠纷“新成效”。推行“事前解疑一事中和解一事后调解”三步工作法——事前，在初步审查与当事人进行充分沟通，对当事人开展答疑解惑；事中，分别听取双方当事人观点，开展情感疏导，极力促成双方当事人达成和解；事后，在维护法院司法权威的基础上，对确有错误的案件提起抗诉或再审查建议，开展精准监督。

架起“一座桥”，营商环境“新优化”。组建“帮帮团”，搭起民营企业与检察机关之间沟通的“连心桥”，向企业提出科学的管理建议，助力服务社会经济发展。在参与涉企案件调解过程中，切实找准着力点，联合相关司法行政部门，对企业提供司法协同保护服务，为优化营商环境奉献检察力量。

完善“三模式”，纾解矛盾“新融合”。完善“领导包案+司法救助+公开听证”模式，切实做到案结事了人和。“领导包案”坚持检察官与信访人面对面，检察院领导带头领办重大疑难复杂案件；“司法救助”坚持“应救尽救”原则，在办案过程中充分发挥司法救助纾困解困功能；“公开听证”坚持“群众之事无小事”原则，精准选取听证员参与听证，充分发挥听证的调查、说理作用，让群众有理能讲、有感能解。

安图县综治中心——

“五位一体”工作模式解决群众诉求

安图县综治中心运用“五化”工作法构建来访接待、诉求接转、协调化解、法律服务、纪检监察“五位一体”工作模式，实现基层社会治理体系和治理能力双提升，形成在法治轨道上化解矛盾纠纷新格局。

“一体化”定调子，确保“来访接待”渠道畅通。中心通过畅通“8+X”融合接办诉求渠道，搭建“一体化”群众诉求受理路径，将“初信初访”事项登记在《年度日常受理信访事项情况汇总表》，以便跟踪反馈。截至目前，共受理群众诉求事项1118件，接待群众1274人次，现已办结1116件，办结率99.82%。

“图表化”过筛子，确保“诉求接转”精准精细。打造基层社会治理图展长廊，规范、公示工作流程，实行“挂图作战”，制作《安图县综治中心组织架构图》《安图县综治中心业务流程图》《各科室工作流程图》《信访工作流程图》等9个工作流程图，确保网络诉求结转像“过筛子”一样精准精细、精准精细。

“清单化”开方子，确保“协调化解”分层解决。通过召开现场会、评议会、恳谈会等形式把重点问题列出清单进行“会诊把脉、对症下药”，协调各部门研究制定化解方案，促进涉事单位有效联动、分层解决。中心与信访局制定“初信初访首接负责制、群访集访分析推送制”等机制清单，提高信访办结率和群众满意度。

“手册化”做样子，确保“法律服务”透明规范。制定《县级领导日报汇报手册》《社会治理月报手册》《即时评议快报手册》《督查通报手册》等系列工作手册，为各部门开展诉求化解工作提供规范指南，突出源头预防、前端化解、关口把控等重点环节，使诉求服务更接地气，矛盾解决更加多元。

“制度化”亮尺子，确保“纪检监察”精准到位。为确保群众诉求高效解决，中心与纪检监察部门联动，针对部门解决群众诉求问题的具体情况，实施全程督导，高标准、高质量、高效率推进诉求工作落实落地。同时，中心与县委督查室建立联动机制，随时对群众诉求事项办结情况进行督导，视进展情况进行相关单位下派督导通报。

长白山司法局——

“党建+逢三说事”化解疑难纠纷

长白山司法局结合访调对接、诉调对接要求，创新开展“党建+逢三说事”工作模式，搭建说事议事解事平台，将“百姓说事点”功能作用向基层社会治理和乡村振兴领域延伸，合力化解疑难纠纷。

制定“逢三说事”机制，搭建议事平台。依托“百姓说事点”搭建“逢三说事”议事平台，由过去收集信息的“独唱”转变为党建引领、百姓说事、职能部门议事的“大合唱”。司法局制定《“逢三说事”议事解事机制工作方案》，在11个村（社区）分别设立“逢三说事”点，形成了党建统领，司法行政搭台，公、检、法、信访等部门共同解事格局。

规范“逢三说事”程序，解决群众诉求。建立议事首问、内容登记、限时办结等制度，对“议事”问题进行分类梳理，根据不同情况提前与相关部门沟通协调、讨论分析，研究制定切实可行的解决方案。每季度末邀请司法行政工作人员、法律工作者和法官，通过查看议事解事流程、卷宗以及电话回访等措施，对办理结果进行测评，确保措施有力、程序合法、档案规范，提高群众参与度和满意度，实现社会效果和法律效果有机统一。

发挥“逢三说事”作用，保障基层稳定。“逢三说事”领导小组成员每周常态走访排查，推动开展在职党员进社区活动，通过向群众问计问策、征求群众意见等形式，主动问、引导说，准确把握民情、妥善处置纠纷。各区及村（社区）工作人员、专家充分议事辨析，利用多种调解方法，实现调解与信访、诉讼结果一致，使事涉群众心平气和、安心生活，从而减少治安案件、信访案件、诉讼案件，有效解决上访人诉累、访累、心累、财累沉重负担。

（本版稿件均由本报记者祖维晨撰写）