

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

长春市宽城区团山街道长山花园社区——

“四用”工作法化解民事纠纷

长春市宽城区长山花园社区探索实施善用真心真情、巧用社会资源、活用法治方式、妙用带头示范的“四用”工作法，化解社区民事纠纷，连续10年实现零上访、零吸毒、零犯罪、零辍学、零家暴、零治安案件、零矛盾升级、零失业家庭、零诈骗案件的“九零”目标。

“善用”真心真情调解，把矛盾化解在社区。坚持用真心“软化”矛盾，用真情“融化”心结，以“居民就是我亲人”的服务理念，用心用情来化解矛盾、调解纠纷。自创“民事调解十二法”，把矛盾纠纷化解在社区、解决在基层，成功让“矛盾不上交，就地化解”。

“巧用”社会资源调解，多元协同为民解难。联合社会组织参与社区建设之中，合理利用资源，与高校合作解决小学生课后托管问题、与医院合作为居民提供优惠体检、与吉林银行合作新建“金融服务站”方便居民存取钱款、与康乐之家老年服务中心合作开设“乐龄食堂”解决老人吃饭难题，提前将问题化解在萌芽状态，防患于未然。

“活用”法治方式调解，让纠纷消弭于萌芽。开展一系列行之有效且具有典型效应的社区法治调解方式，包括“三官一律”进社区、社区巡回法庭、妇女维权直通车、社区矫正、社区民事调解等，以预防为先关口前移，最大程度将问题化解在萌芽状态，让矛盾纠纷合法、合理、合情。

“妙用”带头示范调解，共建共治共享和谐社区。充分发挥党员“领头雁”的先锋模范作用，以党建为引领，创新构建起社区党委—网格党支部—庭院党小组—楼栋党员家庭户“四级”党建网络工作体系以及网格长、楼栋长、单元长“三长”管理体系，把社区治理和服务延伸到最基层，解决群众的闹心事、烦心事、揪心事。

长春市双阳区山河街道卢家村——

“点线面”结合化解土地纠纷

长春市双阳区山河街道卢家村创新实施“点线面”结合构建土地纠纷调解“三维立体框架”工作模式，成功从土地矛盾纠纷高发的“集中地”转变为乡村治理示范村。

织密解纷网格点，夯实土地纠纷调解基础。将全村划分为10个网格，组建各屯网格员队伍，形成“网格员+政法干警”双向互补、同向发力的解纷模式，做到“网格吹哨、干警报到”。充分发挥网格员队伍人熟、地熟的先天优势，在调解土地矛盾时首先以邻里关系感化群众，既讲法治又靠面子，群众易于接受，真正做到小矛盾不出格、大矛盾不出村。

搭建解纷法治线，增强土地纠纷调解权威。充分发挥与山河法庭合署办公的优势，建立调解员初调、法官助理同步跟进、法官指导把关的解纷工作机制，保证疑难复杂纠纷调解后及时进行司法确认。近3年，全村流转、征收土地50余亩，没有发生一起矛盾激化事件。建立“1+1+N”调解指导机制，即一名法官、一名司法干警，指导多个调解员。先后组织业务培训12场、座谈会4场，培养出一批新时代乡村“法律明白人”，其中3人荣获区级优秀调解员。

拓宽解纷合力面，凝聚土地纠纷调解合力。全面落实“十无”村创建活动，坚持每半月召开针对疑难复杂土地纠纷研判会商会议，加强与街道综治中心、区综治中心的联系，有效利用社会治理信息化平台，形成“线上+线下、村内+村外”全面参与土地纠纷调解的生动局面。在区乡两级调解中心支援指导下，成功调解了村里一起长达3年之久的土地边界纠纷。

吉林市龙潭区法院乌拉街人民法庭——

创建“三型”法庭 做实诉前调解

吉林市龙潭区法院乌拉街法庭创新矛盾纠纷预防化解实践体系，打造“主动型、联动型、互动型”法庭，积极推动矛盾纠纷有效化解，助力辖区基层社会治理水平大幅提升。

聚焦矛盾纠纷源头预防，打造“主动型”法庭。主动通报助决策，实时通报预防化解缺口、纠纷存在相关隐患等矛盾纠纷情况，助推镇党委政府及时有效督导村（社区）组织开展源头防控工作。主动宣讲弘法治，以开展民法典普法为重点，采用鲜活生动的语言将真人真事、经验教训、法律规训作为滋养群众信仰法律的“食粮”，让民法典走进群众心里。

瞄准矛盾纠纷有效化解，打造“联动型”法庭。布设联动法庭，在龙珠镇、乌拉街满族镇、缸窑镇设立法庭以及巡回审判点，形成以中心法庭为主，社区法庭和巡回审判点为辅的法庭布局形式。建立“未诉先调”网格体系，依托83个网格，建立重要隐患事项、重大信访事项排查、汇报、沟通机制，完善“法庭+派出所+村委会+司法所”互通机制，促进社会矛盾纠纷就地化解。

紧盯多元解纷体系建设，打造“互动型”法庭。与基层政府组织、综治中心衔接协同，制定《乌拉街法庭培育“无讼村屯”实施方案》，打造6个“无讼村屯”，在辖区形成“和解优先、非诉为主、诉讼兜底”的纠纷解决模式。线上邀请基层治理单位、党政机关业务系统对接人民法院调解平台，为前端化解纠纷提供科技赋能；线下实行法官轮值制度，每月定期下村屯、进网格开展诉前案件指导、事后案件答疑解惑服务，推动矛盾纠纷发现在早、处置在小。



靖宇县公安局花园口派出所民警到村进户调解村民土地边界纠纷问题。（资料图片）

靖宇县公安局花园口派出所打造“三主动”警务，有效破解邻里纠纷难题。2023年，成功化解邻里矛盾纠纷42起，辖区内未发生因调解不到位引发的民转刑、刑转命案件。

建立源头摸排机制，主动预见风险。充分发挥驻村辅警、警务助理、网格员作用，争取村干部、党员支持，广泛组建信息员队伍，协助收集家庭邻里矛盾纠纷。畅通网上反馈渠道，构建各类警务微信群，社区民警、驻村辅警微信即时“线上”提供帮助、接收线索，实施精准分类研判，按照性质、轻重缓急建立台账，分类引流，确保尽早介入开展化解，避免矛盾升级、事态激化。

建立联动联动机制，主动化解矛盾。加强与信访、司法、民政、妇联、法院等部门的协调沟通，定期互通情况，联手先期介入，推动“工作

靖宇县公安局花园口派出所——

“三主动”工作法化解邻里纠纷

大家做、事情大家办、难题大家解”，多方联合破解疑难杂症，确保邻里纠纷调解成功率不断提高。将社区民警确定为各社区（村）邻里矛盾纠纷调解的联系人和责任人，实行“日盯、周周调、月月结”，吸纳村干部、老党员、老干部等人缘好、威望高人员为调解员，配合民警开展邻里矛盾纠纷化解工作，推动形成多员叠加的联动调解格局。建立效果巩固机制，主动服务

群众。对已调解的案事件组织民警跟进回访，详细了解、切实掌握双方当事人及周围群众对调解措施的反映，有针对性地采取加固措施，巩固工作成果。针对部分邻里纠纷“解而不和”的现象，动之以情、晓之以理，开展情理疏导工作，推动当事人双方加强交流，增进理解互动，最大限度地解开心理疙瘩，提高和解实效，确保辖区的治安稳定、社会和谐。

长岭县永大路社区地处长岭县老城区，物业管理难，物业纠纷多发，群众反映极大。近年来，永大路社区以问题为导向，探索出一条党建引领、居民自治、监督指导化解物业纠纷的有效路径。

完善党建引领机制，带动物业企业主动提质。社区党支部坚持加强党组织建设，引领政法力量、网格员、物业公司、业委会、业主等多元主体有效协同化解物业纠纷。成立了以社区书记为组长、3名司法所调解员、4名社区民警、39名网格员、23个物业企业负责人、39个居民小区业委会主任为成员的防范化解物业纠纷工作领导小组，在23个物业企业设立党小组，努力构建“红心物业”，打造纵向到底党建引领体系。

完善居民自治机制，推动居民群众主动参与。主动联系民政、公安、法院、市政等单位专家，会同小区业委会，研究制定居民公约，将文明守

长岭县长久街道永大路社区——

“三项机制”化解物业纠纷

法、居民自治、德治教化等内容纳入公约范畴，形成7个方面25条群众日常行为规范，成为助力物业管理的“小区软法”。每半月组织物业企业、业委会、居民代表开展“有事当面说”“难事协商办”活动，为居民和物业企业搭建“连心桥”，集中为居民解决楼道占用、环境卫生、宠物管理等问题53件，有效治理小区脏乱差等实际问题。

完善监督指导机制，促物业企业主动履职。制定完善物业企业监督、考

核及退出机制，开通物业问题热线投诉电话，对小区物业企业常态化开展定期检查和随机巡查。通过物业纠纷调解工作室，做实“说事点”，设置“意见箱”，开辟“协商角”，收集群众对物业管理的意见建议，能解决的绿化、亮化、监控等问题，由社区指导物业限期解决，由业主监督整改落实。年初以来，共收集群众意见18条，协商解决14条，群众的监督意识、主人翁责任感持续增强。

组织推动“为民”。通过党建引领，吹响基层治理的“冲锋号”，在大量热心居民中选聘单元长、楼栋长，经过层层选拔，正式发放聘书385份，持续在辖区开展“亮身份、做表率”服务。“双三长”定期开展收集民情、政策宣传、矛盾调处、街巷议事等志愿服务，帮助小区居民解决琐碎小事，达到居民共建共管共享效果，以办实事办好事取民心暖民心。

多方联动“便民”。打造“志愿书香润军民”党建服务品牌，志愿者服务队常态化开展志愿服务，每月5日

白城市洮北区瑞光街道军民社区——

“三民”工作法化解民生纠纷

定为社区公益理发日。联合爱尔眼科、大力口腔等打造医疗卫生类党建联盟体，为居民爱心义诊；开设社区家长学校，为学生家长进行心理疏导，改善家庭关系，缓解家庭矛盾，让孩子们健康快乐成长。社区党组织牵头组建社区物管会，通过提升物业服务的能力和水平，逐步改善居民与物业之间的矛盾，让居民在服务中感受温暖。阵阵地互动“安民”。建立新就业

群体暖心驿站3个、新建网络服务站2个、小区议事点5个、红色楼道11个，“站、点、楼”成为“三长”收集反馈群众诉求的主要渠道。通过“三长”下沉，及时发现隐患，将矛盾化解在萌芽状态。建立4支治安巡逻队伍，社区民警、义警、网格员、小区楼栋长、志愿者等加强巡逻，发现隐患及时上报；辖区内共安设259个公安联网监控摄像头，多角度全方位提升社区治安防控效能。

汪清县大川街道——

“驿站牵头 穿线编网”化解矛盾纠纷

汪清县大川街道不断深化“资源融合、力量聚合、共治共享”基层社会治理工作思路，整合综治中心、派出所、司法所和驻街单位力量，打造独具匠心的“枫桥驿站”，把小隐患、小矛盾、小案件就地解决好，实现街道“小驿站”撬动基层“大治理”。

聚焦治理根基，织好矛盾纠纷排查“一张网”。通过“枫桥驿站”延伸基层网格治理触角，健全“街道、社区、网格、楼宇、党员中心户”五级基层治理工作链条，组建2195人的“双三长”队伍，实时对网格内的“人、事、物、情”等信息进行全面采集、更新。对群众反映的问题，及时回应解决，确保“动态有人注意、情况有人收集、问题有人报告、困难有人解决”。今年以来，走访1.2万户，解决矛盾纠纷和群众诉求456起。

汇聚多方力量，穿好矛盾纠纷化解“一条线”。充分发挥“枫桥驿站”主阵地作用，通过“1+3+N”（枫桥驿站+平安办、司法所、派出所+职能部门、社区网格）的新模式，对矛盾纠纷实现分级分类、闭环化解。针对网格员日常排查发现的简单矛盾，网格员当场妥善处理，就地化解；针对疑难矛盾，社区提请“枫桥驿站”派出辖区妇联、司法所、派出所等相关站所，综合运用人民调解、警调等方式推进化解，实现定纷止争。

靶向攻坚施策，下好矛盾纠纷预防“先手棋”。“驿站”每月组织召开社会稳定分析会，形成问题清单，制定解决方案，联合多部门及时跟进处置，把握矛盾调处工作的主动权。通过“政法干警进网格”活动，以“百姓说事点”“居民议事亭”等为阵地，宣传与群众生产生活息息相关的法律法规及典型案例，做到“调解一起纠纷，教育一片群众”，形成“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”良好氛围。

和龙市文化街道文慧社区——

“三心”工作法化解邻里矛盾纠纷

和龙市文化街道文慧社区健全社会心理服务体系和疏导机制，通过向心而行、同心并力、事心双解“三心”工作法，助力化解邻里矛盾纠纷，有力提升社区治理效能。

坚持向心而行，体系化思维建强骨干队伍。健全完善社区服务组织，先后投入10万元打造心灵驿站和慧心心理咨询室，成立一支具有国家心理咨询师19人、社会工作师3人、助理社会工作师2人的心理健康服务团队，开展公益性心理健康服务2000余次，帮助居民消解“心理压力”。招募志愿者，联合心理健康服务机构，共同开展心理科普宣传、心理疏导等志愿服务260次，消解居民不良情绪，从源头上将邻里矛盾纠纷止于未发、化于萌芽，形成可复制可推广的“文慧‘心’模式”。

坚持同心并力，温情化思维化解矛盾纠纷。根据居民需求和联盟单位服务资源，为群众购买安置便民议事椅32把，搭建交流平台，减少因沟通缺失导致的矛盾纠纷；对老旧小区道路实现硬化，解决困扰居民多年道路出行困难问题。把“敲门行动”与人民调解相结合，联合联盟单位、“三长”人员开展矛盾纠纷排查梳理，一般性问题化解在小区、网格内，复杂问题进行分析研判，通过“网格预警、街区吹哨、部门报到”机制沟通解决，使群众诉求能够“随时表达，快速服务，有效跟踪”，解决居民实际困难。

坚持事心双解，法治化思维保障和谐稳定。发挥社区民警、司法人员、律师懂法律、知政策、会调解的专业化优势，形成联动调解社会治理多元协同合力，引导群众以理性合法的方法表达诉求、解决问题。坚持将普法宣传融入矛盾化解全过程，结合普法宣讲，开展现场解答、发放案例读本等活动5次，受益人群400余人，指导广大群众依法解决闹心事、烦心事、揪心事，让人民群众的法治获得感成色更足、满意度更高，构筑矛盾纠纷化解“法治防线”。

梅河口市人民法院——

“三新”工作法化解交通事故纠纷

梅河口市法院坚持能动司法，运用“新格局、新渠道、新思路”“三新”工作法，全过程承担起交通事故案件由“纠纷起始”到“案结事了”的化解工作。2020年以来，全市交通事故损害赔偿纠纷1344件，结案1290件；以调解、撤诉方式结案627件，调撤率48.6%；调解平均用时缩短5.7天。

坚持能动履职，构建调解“新格局”。通过府院联动机制与市公安局、市司法局、保险机构成立“交通事故纠纷快处快赔调解服务中心”，由1名法官、1名法官助理、1名书记员和2名调解员组成调解审判专业团队入驻，借助大数据建立集“责任认定、保险理赔、鉴定调解、立案诉讼”为一体的“交通事故纠纷网上数据一体化处理平台”，打破单位（部门）之间信息壁垒，让“多处跑”变成“一处办”。

完善调解路径，畅通解决“新渠道”。制作《梅河口市法院交通事故纠纷诉讼风险告知书》，出台《梅河口市交通事故赔偿项目计算标准和主要情形赔偿比例》，统一裁判尺度，有效解决个案调解与法院裁判标准不一问题。采取“初筛+细选”进行漏斗式过滤，对争议不大、赔偿不多的案件分流至“调解员+法官助理+书记员”模式调解，对涉及伤残等级、当事人或保险公司争议较大的案件，由法官带当事人或保险公司依法商谈调解方案。对因事故致残、致贫的困难家庭，建立以法院为主体，医疗、民政、慈善参与的“1+N”救助机制，给予一次性补助，彰显司法温暖和社会关爱。

把握关键节点，拓宽调解“新思路”。在初筛阶段对当事人提供的病历、车辆物品损伤照片等资料进行审查，建议当事人诉前申请司法鉴定，合理预判赔偿金额，既可以适用简易程序，又能降低诉讼风险和诉讼成本，有利于促成双方达成和解。2020年以来，对需要鉴定的案件做到“应鉴尽鉴”，前置率达到95.8%。针对事故后当事人出现的焦虑、惶恐和急于得到赔偿的焦急心理，调解审判团队发挥专业优势，及时进行情绪安抚和心理疏导。

（本版稿件均由本报记者祖维晨撰写）