

《赣色宜人——解密平安密码》大型系列报道

省委政法委与江西日报《法治》周刊联合推出

到群众中去

——探访“枫桥经验”江西实践“寻乌工作法”

应民呼 纾民困 解民忧

南昌市不断推动社会矛盾风险防范化解提质增效

万雨星 柯于兰 熊伟健

如何有效地把纠纷消除在萌芽、吸附在基层、化解于无形？近年来，南昌市坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理，扎实推进矛盾纠纷多元化解机制建设，深入推进一站式多元解纷平台建设，促进矛盾纠纷化解在基层、纠纷解决在诉前，防范化解矛盾风险能力和水平不断提升。

豫章故郡，洪都新府。一个个矛盾纠纷化解的个案汇聚成群众工作的典型经验，一项项多元解纷的探索在不断完善中凝聚成为为民服务品牌。

一站式 让群众“只跑一次、只跑一地”

通过搭建综治信息化平台，对接整合公安、住建、政务数据等21个部门，汇聚约4.8亿条数据，推进社会治理数据汇聚，实现结构化分类、采集、清洗、存储、管理。大数据的应用，使得南昌市综治中心拥有了“数字大脑”。

“通过平台，我们能清楚地看到所有上报的矛盾纠纷，同时专（兼）职网格员每天的工作情况等信息也都显示得一清二楚。”在南昌市综治中心，工作人员指着大屏幕说。

从“单兵作战”到“联合作战”，南昌市在县区社会矛盾纠纷调处化解中心建设方面，根据进驻部门职能、矛盾纠纷复杂程度等，采取常驻、轮驻和随驻模式，建立事权单位调处投入中心、信访局牵头联合调处、县（区）领导牵头调处的多级调处机制，综合运用法律、政策、经济、行政等手段，综合教育、协商、疏导等方法，认真解决群众诉求。在乡镇（街道）综治中心提档升级方面，整合

政法、信访、司法、法庭等基层政法力量，引导心理咨询师、律师等专业力量参与，因地制宜打造“一站式”矛盾纠纷调处中心。截至9月底，该市12个县（区）社会矛盾纠纷调处化解中心全部投入运行，132个乡镇（街道）综治中心已有76个建，成为矛盾纠纷多元化“一站式”服务平台。

专业化 矛盾调处分类处理解难题

遇到道路交通事故纠纷，先去交警大队，还是保险公司？事故鉴定、伤情鉴定找哪儿申请？肇事方避而不见怎么办……

针对道路交通事故纠纷体量大、周期长、理赔难等问题，南昌市依托青山湖区塘山人民法庭，设立了南昌市交通事故速裁法庭及南昌市交通事故多元解纷中心（一庭一中心），打破行政区划限制，集中受理、调处全市8个中心城区的道路交通事故纠纷，为群众提供菜单式、集约化的一站解纷服务。这是南昌

市着力打造专业性行业性矛盾纠纷调解平台的一个缩影。

在市级层面，南昌市聚焦道路交通、医患关系、金融借贷等矛盾多发、易发领域，不断深化专业性、行业性社会矛盾纠纷组织建设。全市推动建立道交一体化平台、南昌地区医患纠纷调处中心、南昌金融法庭等20多个矛盾纠纷调解平台，同步完善相关矛盾纠纷调处机制，矛盾纠纷调处迈入专业化、法治化轨道。

各县区坚持问题导向，聚焦辖区易发多发、涉民生稳定等重点领域矛盾纠纷，集中资源和力量，依托县区综治中心，打造了南昌县房产物业、进贤县土地资源、东湖区婚恋家庭、新建区劳动人事、红谷滩区金融借贷等专业性行业性矛盾纠纷调解平台12个，初步形成“一区一品牌”的矛盾纠纷多元化解纷工作格局。

多元化 打造基层治理“共同体”

每周三晚上，南昌县蒋巷镇全体网格员及蹲点干部与村民相约，进村入户，一家一家走访，把村民的现实困难、矛盾纠纷密密麻麻地记录到入户随访的笔记本里。

到群众中去，听民声、达民意、解民忧的民情连心桥，是南昌县加强和创新基层治理的有力支撑。通过网格员在基层打捞矛盾、化解矛盾，让纠纷化解于无形。

近年来，南昌市坚持推进基层社会治理创新，充分发挥网格员作用，强化矛盾纠纷和安全隐患排查，不断提升网格工作保障能力、社会力量参与能力、问题排查处置能力、问题分析研判能力。

南昌市委政法委相关负责人表示，该市按照“一村（社区）一长”选任网格员2139名，按“一格一员”配备专（兼）职网格员9469名，扎根网格，常态化开展矛盾化解、隐患排查、解困纾怨、人员管控等基层社会治理工作。

同时，用足多方资源，建立机关企事业单位在职党员“双报到”制度，800多个各级机关单位与社区结对共建，开展“单位联网、党员回格”行动，推动资源在网格内联动、问题在网格内联治、服务在网格内联动。

以点带面，群众自治活力得到激发。通过大力发动辖区志愿者、社会组织、新业态新就业群体等社会力量融入网格治理，全市3503个社会组织、99万名志愿者等各类治理力量延伸至基层治理“神经末梢”。

队伍聚合，基层治理“共同体”逐渐形成。

“多元化矛盾纠纷调处体系是一个动态开放的系统，在实践中将不断得到完善和丰富。目前，全市各县区探索出了许多经验，如西湖区的幸福圆桌会工作法、安义县的‘有事来说’村民议事平台、青云谱区的‘解忧铺子’矛盾纠纷联合调处中心等。相信在今后还会有更多的调解品牌涌现出来。”南昌市委政法委相关负责人表示。

以“全员诉调”推进基层社会治理

萍乡市湘东区——

今年以来，萍乡市湘东区人民法院始终将减轻群众诉累放在首位，对外汇聚合力，扩容多元解纷主体，对内深挖潜力，创新开展全员诉调。截至10月27日，受理民事诉前调解案件1666件，调解成功1194件，诉前调解案件同比增长33%，一审民事案件收案数同比下降6.39%。

为促进诉讼与仲裁的良性互动，该院在诉讼服务中心设立仲裁窗口，由萍乡市仲裁委委派仲裁员驻院常态化开展诉裁对接工作，对于民商事经济合同纠纷积极引导当事人选择仲裁方式解决纠纷，畅通当事人多元解纷渠道，实现矛盾纠纷的合理化高效化解决。

同时，该院建立健全劳动争议类纠纷诉前委派调解机制，并积极与劳动争议人民调解委员会对接，主动参与涉群体性劳动争议纠纷的化解。

在化解家事纠纷方面，邀请“中国好人”夏云剑作为心理咨询师入驻该院成立工作室，以“解心结”这样特殊的诉讼服务，助力矛盾纠纷成功化解。今年以来，已累计对30余起案件当事人进行心理疏导。

实行“全员诉调”模式是该院探索提升审判执行质效的另一重要方式。

该院改变立案案由由立案庭1名法官调解、审判法官不参与诉前调的传统做法，组建12个民事审判团队，将所有来诉案件第一时间分到每个团队。同时，实行案件首分负责制，无论诉前调是否成功，第一次分到案件的法官必须负责该案至结案。

自推行“全员诉调”模式以来，诉前调解成功率提升了8%，案件平均办理用时缩短了7.6天。（丁莉）

永修县——

民警“背包住村”听民意护民安

今年以来，永修县公安局紧紧围绕基层警务助力乡村振兴思路，不断探索警务村务深度融合，打造以乡镇主导、派出所主动参与的基层社会治理体系，创新打造“派出所民警背包住村”工作新模式。

针对派出所社区民警只有在工作上才与群众接触，深入基层不够的问题，永修县公安局今年在全县首推派出所民警背包住村（社区）工作模式，将工作日志、工作规范、预防措施、法治宣传、便民服务背下去，将基础数据、社情民意、问题线索、

群众急难愁盼、工作意见建议背上来，构建警民携手、邻里守望、平安联创的乡村治理工作新格局。

“背包住村”开展基层基础工作，首选治安较复杂、矛盾较突出、警情量较大、民风彪悍的村开展。“进得了门、说得话、认得人、摸得底”，通过嵌入式开展基层基础工作，辖区群众和民警越来越熟悉，警民之间建立了信任感，群众愿意和民警打交道，愿意第一时间把了解到的情况告诉民警。

聚焦全省公安“三大专项行

动”，永修县公安局通过“背包住村”及时、准确把握矛盾纠纷初始性、预警性信息，掌握潜在的不稳定因素，从源头上预防和减少社会矛盾的发生。

零距离服务群众、全天候守护平安、多元化化解矛盾。“背包住村”逐渐成为永修县公安局各基层派出所矛盾纠纷化解、信息采集、便民服务、法治宣传的前沿阵地。截至目前，全县47名责任区民警和4名派出所所长已住村50余次，化解矛盾纠纷60余起，为群众办实事20余件。

（彭晓琴 章平平）

南昌市西湖区——

联动联治 诉源治理品牌落地见效

南昌市西湖区直冲巷社区米市街，是一条狭小的背街小巷，商户占道经营现象严重，居民进出困难。西湖区人民法院驻点法官走访了解情况后，联合社区、司法所、城管多次普法、劝说、协商，纠纷就此化解。

近年来，该院联合各方力量，强化诉源治理工作，推动法治力量向引导和疏导端用力，成效显著。

“法院+工会”“法院+工商联”“法院+侨联”……该院积极与政府职能部门联动，搭建“法院+”诉调对接机制。在良好机制的促动下，打造了多个特色调

解阵地，集结形成了多个专业性调解队伍，极大减轻了当事人维权时间成本和诉讼成本，为群众提供了有力司法保障。

该院积极引导社会力量参与矛盾纠纷化解，构建多元解纷新格局。聘请47名律师、社区工作者、心理学家等为法院特邀调解员；遴选32名执业律师为中立评估员，对民商事纠纷中的问题进行法律分析，引导当事人对诉讼结果作出合理预期；聘请5名退休司法人员、人民调解员、社区工作者为法院专职调解员。今年以来，

共计调解案件712件。

多方参与、共建共治，一个个特色工作品牌落地见效。其中，“西法伴我行”活动品牌让69名法官及法官助理下沉辖区内165个社区（村），在开展走访和普法活动中，不断提升群众法治意识和维权能力。1至9月，进社区、进企业普法20次、调解18次，服务5000余人次。

此外，该院聘任干警为辖区28所中小学法治副校长，常态化开展法治宣传工作，促进青少年健康成长。（裴玲 黄纯）

新余市渝水区——

把事了结 化解心结

“太感谢了！为了我们小区的事，你们没少操心，要不然，小区岗亭还真不知啥时候才能安装好。”家住新余市渝水区城南街道四眼井社区桂花城小区的丁大爷说。

前不久，桂花城小区部分业主与商铺老板因小区岗亭安装发生矛盾。双方互不让步，一度引发阻工。渝水区委政法委挂点小区的干部龚春雷得知情况后，现场办公、多方沟通、晓之以理、动之以情，使事件终于得到了妥善解决。这是渝水区委政法委落实“四下基层”化解信访矛盾的鲜活案例。

春风化雨，“和”花绽放。“我们通

过源头防范和就地化解，做到疏堵结合、控增减存，做到案结事了、事心双解，让信访人切身感受到党和政府对群众的关心，不断增进党群、干群关系。”渝水区委常委、区委政法委书记喻建军深有感触地表示。

“信访无小事，件件系民生”。今年以来，渝水区委信访局充分运用ABC信访工作分类化解法，推出“主动下访”“知民情”“定期接访”解民忧、“预约接访”暖民心、“事后回访”赢民意等举措，全力抓好重复信访治理、信访积案化解、矛盾纠纷集中攻坚等专项行动，排查化解各类信访问题502件，中

央信访工作联席会议办公室交办的第三批信访事项已上报化解32件，走出一条下访、接访、约访、回访的信访矛盾化解之路。

信访工作是反映社情民意的晴雨表，是了解群众期盼的“窗口”。前不久，常年反映与事实不符信访问题的信访人廖某再次发生信访诉求。区委信访局接到其信访诉求后，迅速组建工作专班，打出“情理法诉”组合拳，用真心、热心、诚心、耐心融化信访人内心坚冰，合理运用疏导教育、答疑解惑、法律援助等措施集中会诊，对症下药、一案一策，最终打开廖某心结、消

除心中怨气，实现“息诉息访”。相关领导又多次到廖某家中走访慰问，现场排解其心结，廖某心中的石头终于落了地。

一个个矛盾化解在萌芽状态，一项项事件圆满解决落实，是将群众诉求解决在基层、矛盾纠纷化解在基层、和谐稳定创建在基层的生动实践。如今，领导班子的坐班接访、不稳定因素定期排查、诉调对接多元化化解、信访联席会议研判会商、包案下访进基层成了该区认真倾听群众的呼声、化解群众急难愁盼的有效途径，让群众在感受温暖中纾解心结。（李伟 敖菁）

人民至上

政法委书记谈群众工作·南丰县

今年以来，南丰县积极探索基层治理新方法，将践行新时代“枫桥经验”与创新基层社会治理相结合，通过建立社区“居民之家”，搭建党建引领、社区共建、便民服务、休闲娱乐一体化平台，提升网格化管理精细度，助推社区治理提质增效，绘就基层社会治理共建共治共享同心圆。

为了让居民在家门口就能享受到全方位的服务，今年以来，南丰县依托现有的社区党群服务中心，打造集党员活动、托育休闲、心理咨询、居民议事等多功能于一体又各具特色的“居民之家”。目前，全县已建成11个“居民之家”。

同时，“居民之家”也是居民主动将问题化解在早、在小的平台。在社区网格员的组织下，居民在“居民之家”定期开展工作例会、民主评议、说事议事、公开决策部署等，把问题放在明面上解决，确保“小事不出网格，大事不出社区，矛盾不上交，就地多元化解”。

全县开发线上社区服务平台——“桔事好办”小程序，社区网格员走街入户，宣传平台使用方法，引导居民在日常生活中运用该平台上报各类民生、民安事件。“居民之家”则线下派单，及时将居民诉求推送至相关职能部门，在回应群众急难愁盼问题中畅通治理路径。

此外，“居民之家”也是居民主动将问题化解在早、在小的平台。在社区网格员的组织下，居民在“居民之家”定期开展工作例会、民主评议、说事议事、公开决策部署等，把问题放在明面上解决，确保“小事不出网格，大事不出社区，矛盾不上交，就地多元化解”。

今年以来，全县通过小程序上报、“居民之家”派单解决的涉及矛盾纠纷、环境秩序、消防安全、信访维稳等各类问题635件，办结602件，办结率达94.8%。

不仅如此，“居民之家”更是百姓家门口的暖心服务站。

这里有社区工作者前来值班，开展错时服务，解决群众日常问题；有家庭医生轮值，护卫群众健康；在这里，各类居民喜闻乐见的活动一一开展，和谐邻里关系就此营造；在这里，社区工作人员开展各类关爱留守老人和留守儿童的活动内容，有针对性地提供生活帮扶、精神关怀等服务；这里成为群众表达诉求的地方，成为排查隐患、环境治理、政策宣传等方面坚实的服务阵地……

此外，利用“居民之家”阵地优势，社区治理指挥平台被搭建起来，为基层社会治理插上智慧的翅膀。

该平台以网格化管理平台为基础，整合智慧党建、治安管理、政务服务等平台信息，实现电子地图展示、数据动态录入、信息双向查询、系统分析研判等功能，带动网格内党员和群众一同参与到社区治理当中，形成“共建共治共享，共筑幸福家园”的良好格局。（游俊）

百舸争流 基层社会治理赣鄱巡



近日，南昌市公安局新建分局举行“打击盗抢骗专项行动”财物集中返还大会，将行动期间追回的涉案财物共计217万元集中返还给受损群众。此次返还大会充分展现了新建公安竭诚为民、硬核打击侵财犯罪的成效，提升了群众的获得感、幸福感、安全感。姚轲摄

兴国县—— 想境外打工 却违法获刑

近日，兴国县人民法院根据5名被告人的犯罪事实、性质、情节、悔罪表现和对社会的危害程度，对被告人判处偷越国（边）境罪。

2020年7月，被告人邓某邀集被告人黄某、陈某、邹某伙同被告人李某（另案处理）前往境外从事非法活动。几人在福建省龙岩市会合，后被告人谢某加入，共同前往云南边境。8月初，邓某等五人及李某经云南瑞丽市偷越至缅甸木姐从事电信网络诈骗活动。当年9月，被告人黄某、陈某、邹某、谢某于当年9月偷渡至缅甸果敢，继续从事电信网络诈骗活动。其间，被告人陈某、谢某、黄某分别非法获利3000元、9000元和3600元。

2020年12月19日至2021年3月下旬，被告人谢某、陈某、邹某、黄某分三批入境回国，因未持有有效出入境证件入境被当地公安机关分别处以罚款4000元、4000元和3000元。被告人陈某、邹某、谢某在境外从事电信网络诈骗活动累计4个月，被告人黄某在境外从事电信网络诈骗活动累计7个月。5名被告人到案后均如实供述了主要犯罪事实，被告人谢某、陈某、黄某分别将各自犯罪所得赃款予以退缴。

近日，法院根据邓某、谢某、黄某、陈某、邹某等5名被告人的犯罪事实、性质、情节、悔罪表现和对社会的危害程度，以偷越国境罪判处5名被告人一定期限自由刑，并处罚金。同时，没收5名被告人全部违法所得。（刘春发 谢小丽）