

一线调研 · 基层善治新实践④

池州市坚持和发展新时代“枫桥经验”“浦江经验”，打造
矛盾纠纷化解“温暖”系列品牌——

打好“组合拳” 巧解“千家结”

“吃饭了吗？家里空调制冷都还好吧？”“现在去闺女家吃饭。空调都正常，劲足得很呢。”8月18日中午，在池州市樟树湾小区，居民陈某和方某在楼道相遇，热情地互相问候。

不同于现在的和睦，两家曾一度“势同水火”。陈某和方某是上下楼的邻居，因生活琐事存有积怨。不久前，方某将空调外机安装在陈某家的机位，陈某多次找物业协商不成，双方矛盾激化，争吵不断发生，甚至闹到了派出所。对此，池州市公安局贵池分局池口派出所民警吴明星开展调解。“这机位是陈某的，你占用了他家的机位，怎么说你都难占理”“邻里间总免不了磕磕绊绊，这次虽然是他做得不对，邻里间的也要换位思考，尽量减少生活噪音”……

经过反复劝解，方某终于同意移机。吴明星趁热打铁，

赶紧联系空调移机人员，帮忙争取价格优惠。“民警真诚的劝解、细心的帮助、到位的服务，让我们感到很很很‘温暖’。现在，不仅空调外机的纠纷解决了，我们两家的关系也缓和起来了。”方某感慨道。

方某与陈某从“剑拔弩张”到“握手言和”的故事，是池州市创建矛盾纠纷化解“温暖”系列品牌的一例生动成果。

近年来，池州市坚持和发展新时代“枫桥经验”“浦江经验”，创建法院“温暖家事”、检察机关“温暖控申”、公安机关“温暖联调”和司法行政机关“温暖调解”品牌，构建起政法机关矛盾纠纷化解“温暖”系列品牌矩阵。通过推进完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等有效衔接、相互协调的多元纠纷解决机制，实现矛盾化解在基层、化解在萌芽状态，做到不放大、不上交。

■ 本报记者 李 浩 朱 茜

念好“听”字诀——

“让来访人尽量在一个放松的氛围中，把情况说清、把来意道明”

东至县检察院，是池州市“温暖”系列品牌的发源地。2014年以来，该县检察院探索推出以“暖民心、顺民意、维民权、释民惑”为内核的“温暖控申”品牌。

8月19日，记者来到东至县检察院，检务工作区里集体接待室、检察长接待室、远程视频接待室、心理咨询室等功能室设置齐备；电子显示屏、触摸屏、安检系统、监控系统等电子设备一应俱全；饮水机、寄存柜、老花镜、防冻霜等便民用具，体现着细节上的人文关怀。

“控申接待工作是涉检信访工作中极其重要的一个环节。来访群众往往带着一肚子怨气，无论来访群众带着何种诉求、何种情绪、何种不解，我们都会‘一副笑脸相迎，一杯热茶暖心，一把椅子让座’。”东至县检察院副检察长高贵伟一边领着记者参观，一边介绍说。

通过总结梳理，池州市检察院推出“五四三二一”接访工作法，规范接访、温情对待群众来访。“五四三二一”即“五不”——不分职业、不分问题大小、不分诉求难易、不分态度好坏、不分来访次数；借“望闻问切”之法做到“四善”——善于观察、善于倾听、善于询问、善于疏导；兼倾听透法、讲道理、融于情，做到“法情理三融”；体现“两颗心”，用心办理每一起控告申诉案件，展现每一次的热心服务；努力实现让来访群众“只跑一次”。

高贵伟向记者举了一个案例：一位年过七旬的老汉因为儿子被人殴打得不到相应赔偿而讨要说法。东至县检察院依法受理后，检察官先是对老汉进行了耐心疏导，让对方先消消火气，后与公安干警协调沟通，最终促使加害人赔礼道歉并主动支付了医药费。现在，这位老汉心存感激，逢人就说检察院解决了自己的大问题。

“通过‘标准化’印象塑造，让来访人尽量在一个放松的氛围中，把情况说清、把来意道明。不少来访人反映：虽然问题不一定能解决，但你们态度热情且耐心倾听，心里感到很舒服、很温暖。”高贵伟说。

2019年，池州市总结检察机关创建“温暖控申”品牌经验，推动全市政法单位以“温暖”为切入点，打造新时代“枫桥经验”

池州版。在池州市委政法委的积极推动下，家事法庭、检务大厅、警民联调室和法律援助中心、人民调解室等在各相关单位不断得到健全完善，建成了集接待、服务和办案为一体的工作区，实现面向群众的“一站式”服务。工作区实行统一标识，统一悬挂工作制度和工作流程等。

池州市政法机关还突出首办责任，通过细节展现每一次的热心服务，实现一次性办理。按照接待、登记、受理、分流、办理、答复、回访方式，进行流程再造，对行动不便或特殊的群众，变“群众找我来办事”为“我替群众去办事”。

念好“融”字诀——

“用有温度的法治化解社会矛盾，努力实现法律效果和社会效果相统一”

“法治是严肃的，也是有温度的。政法机关是党领导下的政法机关，是人民的政法机关。打造‘温暖’系列品牌，就是践行司法为民理念，用有温度的法治化解社会矛盾，努力实现法律效果和社会效果相统一。”池州市委政法委政法部主任李其开说。

在东至县法院家事法庭的家事调解室，摆放了一张圆桌，不同于常规法庭“原告”“被告”的席位设置，写有“丈夫”“妻子”“子女”等家庭成员字样的台签围坐摆放，家庭氛围扑面而来。

“我们坚持专业化审判和人性化修复相结合，让家事审判更加有‘温度’。”东至县法院副院长汪磊认为，家事案件相对于其他民事案件，具有其特殊性，不仅涉及金钱和财产的纷争，更掺杂了诸多的感情因素，在家事审判中需要着重修复亲情，维护家庭和谐稳定。

82岁的东至居民吴奶奶有两个儿子、一个女儿。2021年，吴奶奶罹患脑梗死，长期卧床生活。大儿子把吴奶奶送到养老院，此后，3名子女就赡养费用问题迟迟没有达成一致，也均没有履行赡养义务。老人无奈，将3名子女告到了法院，要求他们共同承担赡养义务。

庭审时，法官认真倾听了双方当事人的意见，总结争议焦点，从法律、道德和亲情上辨法析理。庭审结束后，考虑到该案是家庭纠纷，化解双方矛盾的同时要兼顾亲情，承办法官仍坚持不懈做3名子女的调解工作，积极引导他们承担赡养责任。最终，成功促成当事人达成调解协议，3名子女同意按月支付赡养费。至此，吴奶奶的赡养纠纷得以圆满解决。

据统计，2019年以来，池州市法院系统共受理婚姻家庭类案件共8564件，结案8562件，调撤结案4576件，其中离婚案件结案7253件，赡养抚养类案件结案798件。一件件纠纷得到理性解决，一道道情感裂痕得以修复。

法官用温情“缝合”亲情，检察官则依托司法救助，向困难群众伸出温暖的援手。池州市检察院第六检察部主任汪小浩告诉记者，司法救助是国家对遭受犯罪侵害或民事侵权，无法通过执行获得有效赔偿的当事人，采取的辅助性救助措施，也是“温暖控申”的一项重要内容。

2008年4月，池州市民桂大爷的儿子

桂某在浙江省温州市遭抢劫身亡，留下年仅1岁的女儿小桂。2009年5月，温州市中级人民法院判决被告人应赔偿桂大爷夫妇及小桂刑事附带民事诉讼赔偿款29万余元。然而，被告人家庭十分困难，没有赔偿能力。小桂的母亲也在此事发生后失去联络，小桂成为了事实无人抚养儿童。

最近几年，桂大爷患上了股骨头坏死、左髋关节骨关节炎，无法外出打工。桂大爷的妻子也患有心功能不全，体力活动受限，一家人靠着低保和孤儿补贴勉强度日。去年9月，小桂被池州市某职业学校录取，和通知书一起来的还有学费、杂费，这将成为他们沉重的负担，让这个本就困难的家庭陷入返贫风险。

了解到桂大爷的境况，池州市检察院认为小桂符合司法救助条件。为了小桂能顺利申请司法救助金，池州市检察院控申部门全员行动，成功帮助小桂申请到司法救助金9万余元。“检察院真是雪中送炭，这笔救助金让我今后的生活费都有了着落，爷爷闺女也可以放心看病了。等毕业后我自己能挣钱了，家里就会越来越好的。”拿到司法救助金后，小桂对未来充满了憧憬。

“应救尽救”“应救即救”，池州市检察院结合乡村振兴、帮助困难妇女、未成年人保护等重点工作，对5年内全市检察机关办理的涉贫困人口、农村人口、军人军属、未成年人、残疾人等特殊群体案件进行全面排查，确保司法救助无遗漏。该院还与教体、民政、妇联等八部门会签《关于建立完善检察机关国家司法救助与社会救助衔接机制的工作指引（试行）》，构建检察机关牵头，多元救助主体跟进、综合多种救助措施的“1+N”救助格局，最大效果化解决群众困难。2021年以来池州市检察机关共办理司法救助案件85件，发放司法救助金239.95万元。

念好“沉”字诀——

走好“网上群众路线”，变“坐等来访”为“主动下访”

“一开始，我只是抱着试一试的想法发布求助信息，没想到警方真的帮我们追回了钱款！”日前，为了表示感谢，网友“池州小兵”向池州市公安局赠送了锦旗。

“池州小兵”代朋友向池州市公安局“公安面对面”警民互动云平台发帖，反映朋友被电信诈骗18000元后魂不守舍、精神恍惚。收到信息后，警方立即侦办该案，在武汉抓获犯罪嫌疑人，将钱款悉数退回受害人。

“知屋漏者在宇下，知政失者在草野。很多网民称自己为‘草根’，那网络就是现在的一个‘草野’。”池州市公安局宣教科三级警长华鹏向记者打了一个比方。他介绍，池州市公安局走好“网上群众路线”，变“坐等来访”为“主动下访”，于去年9月在池州网友人气最高的池州人

网，建成“公安面对

面”警民互动云

平台，并建立“三每一清零”机制，通过“每时盯、每日清、每周研”的工作流程，对互动云平台中每一起群众反映的问题进行快速解决，从发现到交办、催办、督办、处置、反馈直至群众满意，形成闭环，切实解决群众的急难愁盼问题。

平台开通以来，发帖量1212条，浏览量892万，评论量3.9万条，点赞4.7万条，收集有效意见建议391条，解决群众问题389个，回复率100%，办结率99.4%，满意率97%。今年上半年，池州市人民群众安全感和对公安工作满意度两项指数分别位居全省第1名和第3名。

此外，池州市公安机关按照“一警一群”建设标准，在全市689个社区（村）建立了“网上警民议事厅”微信群，群成员全部超过400人，实现了全域覆盖。

矛盾纠纷越早解决难度越小、成本越低、化解率越高。池州市司法行政机关积极运用科技手段，及时“沉入”基层，抓早抓小抓苗头，实现矛盾纠纷第一时间排查、第一现场就地化解。“我们牵头会同相关部门，在全省率先建设应用‘池州智格’信息化调度平台，加强各部门联动，推动民政‘网格’、公安‘警格’、卫健‘医格’、司法行政‘法格’四格协同。”池州市司法局人民参与和促进法治科负责人王英杰介绍，该局依托“池州智格”及时采集辖区内各类矛盾纠纷排查调处、重点人群管理等信息，实现各部门信息资源共享，纠纷动态实时追踪，重点人群动态实时管控，工作联动联动。

池州市司法局通过跨平台整合网格员、社区警务人员、村医、司法所工作人员、人民调解员等基层力量5740人，共享重点人群数据13419条，构建起“一线式+一站式”特色解纷体系，实现矛盾纠纷在一线化解、在一站攻坚，助力提升基层社会治理效能。

依托省促进法治工作信息化平台，市级统筹建设基层社会治理信息化支撑平台，将“池州智格”进行对接融合，及时共享数据，让数据多跑路，实现底层数据互联互通，形成全过程数据源和全方位数据库，为增强管理效能提供科学依据。“池州智格”上线以来，调解员下沉一线“巡诊”，成功化解纠纷2909件；司法所在参与“巡诊”的同时开好“门诊”，成功化解1715件；通过“一站式”中心“会诊”成功化解281件。

念好“联”字诀——

秉持共建共治共享理念，发挥各类社会力量作用

费建平是东至县公安局尧南派出所警民



▲ 在东至县公安局尧南派出所警民联调室，经调解员费建平的调解，当事人双方握手言和。

本报记者 朱 茜 摄



▲ 东至县人民法院法官在家事调解室调解纠纷。

本报记者 李 浩 摄

联调室的一块“金字招牌”，群众闹了矛盾最爱找他调解，该所警民联调室也被群众亲切的称为“老费调解室”。

去年5月，在尧南派出所警民联调室里，一起积怨6年的矛盾得到妥善化解。矛盾的起因是由于檀某母亲戴某某年至八旬，记忆力有所退化，经常忘记自己物品放置的位置，总怀疑是隔壁的何某某及其家人偷拿了自家物品，两家由此产生矛盾。

5月13日，尧南派出所接到何某某报警称戴某某将其家大门砸坏。“你们两家既是邻居又是亲戚，大家敞开心扉，把问题解决好……”从家长里短到法理人情，经过民警、调解员费建平、镇综治办工作人员、村干部3次联调后，双方达成调解协议，檀某承诺履行好对其母亲戴某某的监护责任，并同意赔偿何某某1000元的修门费用。

这几年来，费建平累计调解各类矛盾纠纷150余件，调解成功率达99%，解决了10余起重大矛盾纠纷就地发生性事件。

发动和依靠群众，是“枫桥经验”的精髓所在、灵魂所在。池州市在打造“温暖”系列品牌中，秉持共建共治共享理念，发挥各类社会力量作用，推动矛盾纠纷就地化解、就地调处、就地化解。

在池州市贵池区池阳街道，哪家闹矛盾、有纠纷，大家第一时间都会说：“找钱姐，准没错！”大家口中的“钱姐”，是池阳街道“钱姐工作室”的创始人钱月升，她常年奔赴在矛盾纠纷调解一线。多年的基层工作经历让她积累了丰富的群众工作经验。

记者来到池阳街道清风社区的“钱姐工作室”。调解需要换位思考，和他们讲情理、论法理，矛盾就好解决了。”钱月升说。

今年年初，居民王某与丈夫闹着离婚，王某来到钱姐工作室寻求帮助。钱月升一边耐心听着王某的倾诉，一边安抚她的情绪。“通过沟通，我发现双方的感情并没有完全破裂，只是存在难解的心结。”钱月升告诉记者，她采取“背靠背”和“面对面”相结合的调解方式，让他们相互敞开心扉，把心结说开，为夫妻二人关系缓和提供“台阶”。现在夫妻二人感情已经和好如初。

“钱姐有司法从业者的严谨理性，工作也细致耐心，通过‘评理’来让当事人回归理性。”清风社区党委书记、居委会主任徐欢欢说。去年，“钱姐工作室”共调处化解各类纠纷156起，将矛盾纠纷化解在“家门口”。

现在，类似费建平、“钱姐工作室”等民间调解力量，在池州市如雨后春笋。此外，池州市通过发挥“一村一法律顾问”和党政机关法律顾问作用，推动专业的人做专业的事；乡镇（街道）和村（社区）均设立“两代表一委员”工作室，让辖区内的党代表、人大代表、政协委员参与到基层矛盾纠纷化解中来。在“温暖”系列品牌整合下，池州市为群众提供了更多元、更便捷的矛盾纠纷化解渠道。

做到矛盾纠纷抓早抓小抓苗头，及时预警可能引发矛盾纠纷的风险点。有关部门在日常工作中要做到未雨绸缪，优化服务措施，办好群众关心的事、盼盼的事，让大家生活舒心、满意，最大限度减少矛盾纠纷的发生。

用“温暖”的力量来化纠纷。源头化解矛盾纠纷，还需要各类社会力量积极参与。完善社会力量参与矛盾纠纷化解机制，发挥工会、共青团、妇联及其他社会组织，在各自领域的优势作用，引导其积极主动参与矛盾纠纷多元化化解工作。创新共建共治共享的基层社会治理机制，发掘、吸纳一批专业能力强、社会威望高、群众信任的退休老干部、老党员、热心群众、专家学者等，帮助解决群众中的矛盾纠纷，真正实现“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”。

· 短评 ·

在“解心结”中聚民心

李 浩

群众日常生活中产生的矛盾纠纷，大都是家长里短、鸡毛蒜皮。但如果轻视对待，很可能小事捂大，大事捂炸，让小问题变成大冲突，给社会和谐安定带来隐患。因此，快速有效化解矛盾、解决纠纷，是基层社会治理的应有之义，也是提升群众获得感、幸福感、安全感的重要内容。

用“温暖”的举动来解“疙瘩”。群众之间的小矛盾、小纠纷，往往是为了争面子、赌口气，而互不相让，僵持不下。要切实在“化解”上下功

夫，不断完善基层解纷平台和机制，让群众在矛盾解决的过程中“多办事、少跑路”，提升矛盾纠纷调解效率。要用“热心”响应群众诉求，用“真心”帮助群众理顺情绪、协调利益、保障权益，做到以“情”动人，以“理”服人，真正把群众心里的疙瘩解开，让纠纷消弭于萌芽。

用“温暖”的措施来“治未病”。善于“接招”，更要敢于“出招”，推动矛盾纠纷化解由“被动”为“主动”。党员干部要“主动下访”，做到预防走在排查前，排查走在调解前，切实