

宣城 弘扬传统“和”文化 擦亮调解“宣”品牌

□翟永俊



2023年8月22日，历经12天，4轮调解，宁国市甲路镇“握手言和”调解室成功调处一起高速施工过程中发生的工伤补偿纠纷，双方握手言和。



郎溪县“鼓为媒”百姓评理说事点内，人民调解员李修顺正在调解一起家庭赡养纠纷。



宣城暖人心，锦旗表谢意。

“隆兴桥上走一走，什么烦恼都没有”“隆兴桥上拢人心，化解纠纷一身轻”……在旌德县孙村镇玉屏村的村民中流传着这样的顺口溜。

顺口溜里说的“隆兴桥”是村里的一座古桥，修建于清康熙年间，距今已有三百多年历史，位于玉屏村中心村的核心位置。如今，桥上的连廊人气颇旺，成了村民休闲聚会的自发场所。为创新基层社会治理方式，村里也顺理成章地把“十全十美”百姓评理说事点设在了这里。在这座桥上，承包田之间排水沟怎么修，各家门前杂物何时清理、邻里矛盾纠纷等问题，均通过“说”的方式得到了解决。

为更好地服务基层社会治理，近年来，宣城市司法局针对当前基层矛盾纠纷多元化、多样性的实际，立足徽文化“和谐、善治、功效”三个关键词，创新推动“传统文化+人民调解”“法治文化+人民调解”模式，从中华优秀传统文化中发掘“和”文化，推动其与新时代“枫桥经验”宣城模式相融合，建设“握手言和”调解品牌，通过以文化人、以法育人，将矛盾解决在群众家门口，实现小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。

追溯文化之源 提炼“和”品牌

宣城市绩溪县是徽文化的发源地，被誉为和谐之源，“和”文化沉淀在他们的生活、思想中，并逐步衍生出“和”生活、“和”思想。徽州著名的三雕中，出自“明代三才子”之一——徐渭手稿的“荷花图”尤为引人注目，每幅木雕中都包含荷花、荷叶，花或“含苞、初绽、盛开、并蒂”，叶有“平铺、翻卷、舒展、低垂”，又分别别有螃蟹、鸳鸯、大虾、对蛙等，当地人都知道这些寓意着“和谐”“和美”“和顺”“和鸣”，体现三大和谐关系：人与自然的和谐、人与人之间的和谐（国与国、文化与文化）、人自身的和谐（族人之间的和谐）。

宣城市司法局立足创造性转化、创新性发展，提炼绩溪龙川胡氏宗祠徽州木雕——“四荷（和）图”“百瓶（平）图”所蕴含的“家和外顺 百世平安”之意，总结宣州区狸桥镇警民联调室工作法，创新“握手言和”调解模式，即一个“和”品牌——“握手言和”品牌。二种“和”内涵——家和外顺、国泰民安。三项“和”工作——和颜悦色，使其想“和”；心平气和，使其愿“和”；握手言和，使其真“和”。四个“和”目标——社会和谐、家庭和美、人人和顺、万物和鸣。出台《在全市推行“握手言和”调解模式 深化社会治理创新的实施意见》等系列文件，支持鼓励各地培育发展“一县一品”。目前，旌德县结合朱旺“井水不犯河水”的典故总结提炼出“各守其分、分清是非、互谅互让、共治共享”的“两水”调解法；广德市作为北宋名臣范仲淹仕途的第一站，结合“先天下之忧而忧，后天下之乐而乐”的家国情怀，总结提炼出“先忧后乐”调解法；宁国市以“共同包容、相互理解、相互帮助”为原则，总结提炼出“敦厚敦让”调解法；泾县创建“泾”天和调解品牌……形成宣城独有的“头雁领航 雁阵齐飞”的调解品牌矩阵。

此外，在家风家训、民间谚语中探索“尚和合、求大同”的核心思想，“崇德向善、见齐思贤”的传统美德，“中和泰和”的人文精神，教育引导群众以“和”为先、以“和”为贵。

汲取时代力量 践行“和”理念

“刘老师，你今天怎么有空来了呀，你放心哦，我们兄弟两个已经和好了，不吵了。”“没事，我就过来看看，你们兄弟欢喜，我就开心了。”对话中的刘老师是宣州区狸桥镇的人民调



2023年5月24日，宣城市委政法委、市公安局、市司法局联合召开深化“握手言和”调解模式，深化社会治理创新工作部署会。

解员刘道林，在数年的调解实践中，他总结提炼出“握手言和”调解法，通过柔性说礼、理性说法相结合方式，妥善化解矛盾纠纷。

为推动“和”理念与社会治理体系建设深度融合，宣城市精心培育“和”队伍。采取政府购买服务、公益岗位安置等多种方式配齐专职人民调解员943人。按照“会调、能讲、善总结”的标准，组建涵盖生产经营、婚姻家庭等16个领域的“握手言和”调解专家库。吸收了沈德山、刘道林、赵玉莲等一批熟悉法律知识、调解业务的专业人员，葛斌、吕观林、周胜利等一批人头头熟悉、德高望重的乡贤名人，形成相互融合、优势互补的新时代人民调解队伍。积极构建“和”网格。按照“县统乡管村用、多员合一、一员多能”的原则，划分设置8113个“和”网格，配备网格指挥长860名、网格指导员1309名、网格警务员873名、网格法务员658名、网格长5013名、网格员11529名，最大限度整合党建宣传、矛盾化解、安全防范、公共服务、信息采集等功能，做到需求“一网”发现、隐患“一网”排查、问题“一网”解决。通过建立“问题发现+定期研判”“清单+闭环”“网格+网络”等工作机制，帮助群众解决困难问题15190个，化解信访矛盾380多件，把问题矛盾化解在一线。有效开展“和”调解。围绕“‘和衷共济’凝共识、‘和谐社区’强基础、‘和美家庭’传美德、‘和睦邻里’促融洽、‘和气生财’塑诚信、‘和乐共事’聚民心”六大主题，深入开展“人民调解为人民”系列主题活动。2023年，全市排查化解矛盾纠纷17511件，调解成功17343，调解成功率99%。其中，“家事类”纠纷2316起，“乡村振兴类”纠纷2838起，“城市生活类”纠纷3339起，“营商环境类”纠纷1577起。此外，还有重大矛盾纠纷49件，死亡赔偿纠纷39件，均已调解成功，为经济社会高质量发展，人民群众高品质生活营造了良好的社会环境。

绽放调解之花 创新“和”阵地

“和谐两字记心间，筑牢法治这根弦，提升治理现代化，化解矛盾基层办。总结枫桥好经验，学法懂法人争先，人人都把法律

讲，国家太平民族安……”人未到声先闻。在郎溪县建平镇“鼓为媒”百姓评理说事点，只见皖南大鼓非遗传承人李修顺一手敲着大鼓，一手打着快板，正在表演自编自创的大鼓书《学习宣传二十大》，引来了不少老百姓的围观。“虽然我们听过党的二十大报告，知道依法治国，但基本都是通过电视、报刊、微信学来的，通过皖南大鼓的形式宣传党的二十大精神，解读依法治国理念，非常新颖，也很容易接受，而且更加有代入感。”周围时而响起热烈的掌声，不仅学习了政策法规，还愉悦了身心，为“礼让三分 握手言和”打下了思想基础。“老百姓不仅可以到这里听书，也可以到这里化解矛盾纠纷，旁边就是‘评理说事点’，有什么矛盾纠纷，在这里有调解员来化解。”建平镇司法所所长黄建平介绍。

“鼓为媒”评理说事点只是宣城市创新“和”阵地的一个缩影。近年来，宣城市立足“小创意、微改造、精提升”发展思路，将“和”元素融入“一所（司法所）一点（百姓评理说事点）一室（村居调解工作室）”调解阵地中，60%以上的调解阵地实现了“握手言和”LOGO、宣传箴言、照片墙、工作流程图和工作制度“五植入”。其中，宣州区水东镇将皮影艺术，郎溪县梅渚镇将胥河文化，宁国市青龙乡将茶文化，泾县黄村将文房四宝、桃花潭镇将“赠汪伦”故事，绩溪县家朋乡将“三德”理念，旌德县旌阳镇将文庙儒家文化、版书镇将活字印刷等特色元素融入调解室，让群众走进调解室，就能感受到“和”文化理念的熏陶，静心明智、消除隔阂。

目前，宣城市已建成行业专业性人民调解组织61个，乡镇（街道）人民调解委员会101个，百姓评理说事点595个，村（居）人民调解委员会860个。自2022年起，市委政法委、市司法局已根据各类“握手言和”阵地的场所设施、人员选配、工作成效等情况，评选出首批21个市级“握手言和”调解阵地。

通过立足“和”文化、优化“和”文章，预防在先、发现在早、处置在小，人民调解成为宣城化解社会矛盾纠纷的最佳选择之一，全市法院受理、审结案件数有效下降，人民调解数量逐年上升。2022年，宣城全市法院受理案件63668件，较上一年度下降了6%，全市排查受理矛盾纠纷22386件，较上一年上升了7.9%，调解成功率98.85%，较上年度提升0.55%。

雪中送炭伸援手 解忧纾困暖民心 ——宣城市开展法律援助民生工程侧记

□宣援

日前，受援群众方某某带着锦旗来到宣城市法律援助中心窗口，激动地握着工作人员的手说：“太感谢你们了，我的劳动争议案件处理好了，已经拿到补偿款。”

受援人方某某是进城务工人员，自2012年7月起一直在宣城一家公司工作，2022年6月21日被公司无故开除。用人单位违法解除劳动合同，并在劳动关系存续期间仅为其购买养老保险，致其无法申领失业保险金，侵犯了方某某的合法权益。方某某于2022年7月6日到宣城市政务中心法律援助窗口寻求援助。宣城市法律援助中心了解情况后，启动“快速通道”，当日受理、当日审批、当日指派。

承办律师及时与方某某梳理案件事实、分析法律问题，并指导其收集证据。案件经过劳动仲裁裁决、一审判决、二审调解，最终支持了受援人的诉请。作为“扶贫济弱、匡扶正义”的民生工程，近年来，宣城市法律援助中心积极践行习近平法治思想和主题教育要求，认真落实省市“一改两为”作风建设和“六重六轻”专项整治，扎实推进业务组织管理和行政管理，先后荣获政务服务“红旗窗口”及“五星员工”“最美笑脸”“优秀公务员”等荣誉和表彰。

立足基本职能 提升服务 强化管理

“原本我认为打官司对我这种没文化的老百姓来说就是天大的难事，可没想到如今有了法律援助之后，所有令我为难的事情全由援助律师帮我办了，从写材料到减免诉讼费，律师前前后后多次到有关部门为我调查取证，却从没收过我一分钱，并且案件很快有了结果，我也拿到了应得的赔偿款。”这是一名受援人王大哥在接受宣城市法律援助中心工作人员电话回访时的一段真情流露。

“有事就到市法律援助中心来，中心将给每一个困难‘草根’最贴心的帮助，决不让‘经济贫困’导致‘法律贫困’。”宣城市法

律援助中心有关负责人给出了这样的答案。

为了让广大弱势群体投诉有门、维权有路，今年以来，宣城市法律援助中心继续秉承服务与创新的工理念，以一流的窗口、一流的队伍、一流的服务、一流的管理铸就一流的法律援助品牌。

对群众来访来电，微笑服务，主动服务。做好日常咨询解答、申请受理、审查审批、提供援助等服务，2023年以来，宣城市法律援助中心窗口来电来访及活动现场解答群众咨询7000余人次，受理群众各类案件申请1700件次。

对公检法等办案机关无缝对接，加强合作。做好通知受理、复函告知、办案协调等对公检法等办案机关的服务。2023年以来，受理通知类法律援助案件1300件次。

对律师等承办人跟踪服务，协助承办。法律援助案件指派后做好通知送达、提示收案办理、提醒结案归档、及时核付补贴等对承办人的服务。2023年服务结案3050件，100%跟踪、回访，核付补贴335万元。

健全工作制度 确保进度 严把质量

法律援助是法治建设领域中一项新兴的事业，为了让这项利民惠民政策深入人心，实现其应有的价值，宣城市法律援助中心在加强督查，保证进度的同时，高度重视案件的质量，争取使每件法律援助案件都能取得良好的法律效果和社会效果。

确保进度。扩大援助覆盖面，持续通过民行“一降四补”、刑事“一免七补”、审查“免证”“承诺”便民，充分便捷满足全市困难群众和特殊案件当事人的需求。细化目标任务，出台《法律援助年度工作要点》，明确法律援助各项指标要求到县到机构。及时充分推进，实施“月通报、双（月）督查、季调度”，强化组织实施，确保实现“应援尽援”。

严格质量。执行质量标准，落实质量生命线要求，进一步提升法律援助案件质量水平。严格执行部颁“两个规范、两个规则（民行、刑事）”、省司法厅“七个文件（案管、刑事、民事、行政、劳仲、非诉、档案）”、市司法局有关规定等法律援助各类业务标准，并积极组织撰写、向上提出数篇配套完善《法律援助法》适用执行的系列制度规范征求意见稿的高质量修改建议。优化承办流程，执行《宣城市法律援助案件质量跟踪监督办法》《宣城市法律援助便民服务窗口工作规范》《宣城市法律援助值班律师工作流程图》等，严格窗口咨询、案件承办、值班律师等工作流程和要求。提高示范能力，加大法律援助机构自身示范办案案件的能力建设，积极安排机构工作人员承办疑难复杂案件。综合管控措施，2023年，全市法律援助旁听庭

审95次，上报典型案例20例，全面提高案件管理质量，确保“应援优援”，实现服务“零投诉、零举报、零差评”，提升群众法律援助满意度和获得感。

同时，为了把法律援助这项关系困难群体的好事办好，宣城市法律援助中心根据法律援助办案特点，推行案前风险预测、案中动态监控、案后质量评估“三项机制”。根据法律援助案件潜在的风险因素，采用针对性预防措施；对风险较大或风险较大的案件实行全程监控，专人跟踪督办，集体讨论案件突发情况；案后联合法院对诉讼案件进行质量反馈评估。“三项机制”的建立，将原来传统的案后质量评价改为办案全程跟踪监控，有效提升了法律援助办案质量。

另外，要求承办人严格遵守程序、标准，认真履行辩护、代理等职责，积极做好会见、阅卷、调查取证工作，加强与受援人沟通，努力办好每一起法律援助案件。

聚焦重点人群 扩大宣传 便民惠民

法律援助作为一项民生工程，其对象是弱势群体，其目的是维护这一群体的合法权益。为了能更好地服务广大的弱势群体，近年来，宣城市法律援助中心早部署快推进，真抓实干强基础。

“向前延伸一公里”。践“一改两为”要求，坚持政务服务和法律援助高标准、严要求，积极创新机制，有效压缩时限，落实“办实事”要求，简化申请形式，实施困难证明“承诺制”。针对年老、肢残、视盲，及其他行动不便或有特殊情况的，实施“预约+上门”服务制。广泛开展“延时援”“提前援”“绿色通道援”，改“窗口援”为“到家援”，提升“宣城法援半小时服务圈”品质，缩短法律援助“服务半径”，将法援服务“向前延伸一公里”。2023年，全市提供上门援服务等93场次，提供群众不跑路远程援服务达162人次。

“法惠惠民生+”系列活动。行“六重六轻”之治，2023年，全市法律援助机构走上街头、车站、广场，深入企业、工地、村居，到一线到群众身边，开展“法惠惠民生”品牌活动166场次，受惠群众20000余人。运用各种宣传手段，多形式、多层次、多维度宣传法律援助民生工程政策，各级电视台专题播报15次，报送信息98篇，75篇被省、市级媒体采用。

成绩属于过去，追求永无止境。谈到今后的工作打算时，宣城市司法局相关负责人表示，作为社会主义司法体系重要一环的法援人，深感使命在身，责任在肩，为方某某这样的困难群众和符合法律规定的其他当事人提供更多更好法律援助服务，切实努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义，提高人民群众的法治获得感和幸福感。



开展法律援助民生工程调研、交流



法律援助案件质量评查



窗口耐心解答群众咨询