

马鞍山：构建新时代“一站式”解纷体系



为切实把矛盾纠纷解决在萌芽状态、化解在基层，马鞍山市坚持和发展新时代“枫桥经验”，以防范化解社会矛盾风险为着力点，以“一站式”特色解纷体系建设试点为抓手，着力构建“1”个解纷体系、“3”大服务职能、“1”套联动机制、“4”级调处平台的“1314”工作格局，努力打造马鞍山特色“一站式”解纷新模式。

该市充分发挥党委总揽全局、协调各方作用，构建党委政府领导、政法综治牵头、司法行政主抓、职能部门协同、社会公众参与、纵向四级贯通、横向联动协作的多元解纷体系，明确组织架构、职能定位和运行模式，强化体制机制、队伍建设、工作经费等保障措施，高位整体推进市县乡村“一站式”解纷平台规范化、实体化建

设，着力推动矛盾纠纷“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”。

建强“前哨站”，织密基层调解网络。人民调解是化解矛盾、维护社会稳定的“第一道防线”，乡镇（街道）、村（社区）调委会，则是这道防线的“前哨”。目前，全市共建立规范化调委会605个，实现乡镇（街道）、村（社区）两级全覆盖的工作网络。选聘专兼职调解员3147人，其中配备专职调解员639人。2023年上半年化解各类矛盾纠纷5727件。同时，在县级层面，针对特定行业和领域出现的难点、热点矛盾纠纷，建立行业性专业性调委会47个，涵盖商会、交通事故、医疗、物业、妇女权益、知识产权等多个领域。

优化“大平台”，打造一站式解纷中心。该市整合综治中心、公共法律服务中心、矛盾纠纷调处中心，打造“一站式”社会矛盾调处服务平台。目前，已建立县级解纷中心9个，乡镇（街道）中心48个，村（社区）522个，实现了全市各行政区域的全覆盖。各级解纷中心实施“信访门诊”制度，全市司法行政系统55家单位按照“进驻式”“派驻式”等方式入驻调处中心综合办公。同时，推动公安派出所和司法所“两所联动”，搭建警民联调平台，从“五老”人员、村（居）法律顾问和乡村“法律明白人”中选聘专职调解员87人常驻调解。今年上半年，全市警民联调案件9300余件。

健全“组织链”，畅通多元调解机制。在市委政法委领导下，建立社会矛盾纠纷多元化解联动机制以及“一站式”解纷体系。修订完善相关制度30项，为“一站式”解纷体系建设保

驾护航。同时依托司法行政部门的人民调解信息管理系统，每月分析研判、总结通报矛盾纠纷化解形势。建立信息交换制度，与法院、检察院、公安局、人社局等部门协调调解数据交换的情况。

培育“新品牌”，搭建“百姓评理说事点”。在人群聚集多、矛盾易发场所，先后设立了含山“八姓商事”、和县“民生茶馆”“小巷调解”、当涂“帮帮帮”“响当当”、花山金瑞社区“红色楼栋长”、雨山区“风调雨顺”、博望区“老支书评理”等精品“百姓评理说事点”189处，广泛发动和依靠人民群众与社会各界力量，解决矛盾于基层。博望区成立了“江宁-博望”跨界一体化联合人民调解委员会，实现毗邻合作，联手化解省际邻里纠纷。市律师协会和市法律援助中心共同组建市律师调委会，从全市17家律师事务所挑选35名执业律师担任调解员，为群众提供法律咨询、纠纷调解等服务。创新调解工作法，化解矛盾有奇招。调解员主动担当作为，成立了“杨帆”金牌调解工作室、“洪学文”物业纠纷调解工作室、“一池春水”调解工作室、“圆桌汇”尚法工作室等一批个人工作室品牌，探索出“八诊调解法”“四巧工作法”“五步商事法”“红色楼栋长”等巧解邻里纠纷工作法，有效化解基层矛盾，努力实现矛盾不上交。

下一步，该市司法部门将会同相关部门加快建立健全“一站式”解纷体系会商制度，定期会商“一站式”矛盾纠纷调处工作事宜，督促落实“一站式”矛盾纠纷化解工作，最终形成党政领导、政法委主导、司法行政机关主抓、职能部门参与、市县乡村四级联动的多元化解纷体系。

博望区：人民调解实现跨界一体化



宁博一体化矛盾调处中心

于某(男)是南京市江宁区某街道人，HOAMG某(女)是越南人。2022年7月，于某经夏某(博望区某镇人)介绍与HOAMG某相识。2个月後，双方领取了结婚证，随后办理了婚宴。婚后第三天，HOAMG某不知什么原因从于某家中离开，于某通过各种方式都没有联系到HOAMG某。夏某在于某与HOAMG某结婚过程中收了于某30万元的彩礼等费用。双方因彩礼费用返还事宜产生纠纷。2022年11月3日，于某向江宁博望跨界一体化联合人民调解委员会申请调解。经多次调解，双方于2022年12月29日达成调解协议：1、于某、HOAMG某双方于3日内到婚姻登记机关办理离婚登记手续，并于45日内到婚姻登记机关办理离婚登记手续；2、夏某为退款责任人，夏某一次性退还于某彩礼费用共计人民币17万元整，最终成功化解了纠纷。

前几日，一年轻女子来到江宁博望跨界一体化公共法律服务中心，原来，她在丹阳镇某美容院美容时，不慎被烧伤。工作人员在向分管领导汇报后，当即与联合单位进行沟通，协调调解事宜，并将该纠纷转拨到江宁博望跨界一体化联合人民调解委员会进行调解。两个调解员通过点对点、背对背的调解方法，热情细致地做双方当事人思想工作，最终赢得了双方当事人的信任，促成双方达成了一致意见，签订了联合调解协议书。

“一脚踏两镇，鸡鸣闻两省”。马鞍山市博望区丹阳镇与南京市江宁区横溪街道丹阳社区隔街相望，不仅地名相同，在历史上原本就是一家。受行政区划局限影响，江宁、博望两地群众的矛盾纠纷因两地信息互通互联程度较低，两地司法所无法形成联动响应，不能高质量、高效率为群众排忧解难。2021年5月13日，江宁博望跨界一体化联合人民调解委员会揭牌仪式在江宁与博望两区交界处江宁横溪街道丹阳司法所举行，两地司法行政特派员、人民调解员、法律工作者在跨界一体化调委会驻点值班，接待调解申请，对涉一体化发展所发生的各类矛盾纠纷，组织专业力量参与调解。

今年以来，江宁博望跨界一体化联合人民调解委员会共调处跨界纠纷24件。

花山区：“楼栋长”志愿服务暖人心

“真的太感谢了，都不知道坐了多少次您的车了。”“不客气，能帮到你我很开心。”日前，马鞍山市花山区金瑞小区72岁的楼栋长志愿者陈庆水骑着他的电动三轮车刚为社区拉完物资，在路上遇到残疾人温杨琳，又顺路把她送回小区。陈庆水的电动三轮车每天都很忙碌，它不是在送腿脚不便的老人去医院看病，就是在帮行动不便的邻居运送生活用品，或是载着陈庆水为生病且行动不便的居民买药……

陈庆水是金瑞社区楼栋长志愿服务队的一员。金瑞社区党委书记晓玲说，除了陈庆水，在楼栋长志愿服务队里，还有不少“能人”：许金华擅长木工、潘家祥擅长电焊工、杨声荣擅长换纱窗、朱春花擅长缝缝补补……社区党委通过“楼栋党建”，建立了楼栋志愿服务网格体系，在每个网格中均设立志愿服务点。

“守护夕阳 共享阳光”助残敬老

自2016年起，该小区楼栋长志愿者结对助残，每两至三名志愿者与一名残疾人结成对子，他们互留联系方式，成为“亲戚”。每年重阳节，志愿者们到残疾人家中用轮椅、三轮车把残疾人接到社区，再推着残疾人到慈湖河大堤游玩。活动坚持了6年，志愿者与残疾人人们也有了无形的约定，累计参加活动的残疾人达400余人。

楼栋长志愿服务 构建社区和谐新景象

赵德风在金星集团中橡公司担任车间主任近20年，退休後他希望能发挥余热，为社区做一些力所能及的事情。从此，在金瑞社区每天都能看到他忙碌的身影，自2016年加入金瑞社区楼栋长志愿服务项目后，“有事您说话”就成了他的口头禅。赵德风有一手过硬的“杂活”技术，残疾人不论是维修小家电、更换纱窗、疏通下水道都喜欢找他，而他也是来者不拒，热心服务。几年来，他共帮助残疾人解决各类困难140多件。

於晓玲介绍，经过多年实践，楼栋长志愿服务队也进行了优化：每个网格内2-3栋楼设立一个志愿服务点，由一名楼栋长包片负责，排班值日。如今楼栋长志愿服务队的服务项目扩展为水电修理、家电维修、纠纷调解、爱心理发、爱心代购等几大领域，服务形式也由居民下楼求助变为志愿者上门服务。



2023年3月22日，金瑞社区楼栋长志愿服务队上门为辖区空巢、独居、行动不便老人免费理发。

本版文字图片均由马鞍山市司法局供稿

雨山区：打造纠纷化解“雨山模式”

“八诊”工作法、“五字”调解法、“圆桌汇”……近年来，马鞍山市雨山区司法局立足“党建+调解”，结合雨山实际，创新调解方式，探索建立一整套纠纷调解工作法，形成独特的矛盾纠纷化解“雨山模式”。

该局联合雨顺社区“风调雨顺”调解中心创新矛盾纠纷化解方式，以“党建+调解”模式，通过组织党建网格员、人民调解员、“法律大管家”派驻律师等常态化开展矛盾纠纷排查工作。积极培育调解品牌，依托金融、保险、商会等行业性调解委员会，充分发挥夕阳红调解中心、金融商贸调解中心、“向和”调解室、“风调雨顺”调解室、徐瑞宝调解工作室、“圆桌汇”等平台作用，将矛盾纠纷化解在社会的神经末梢。

该局推行人民调解“八诊”工作法和“五字”调解法。分别是入户访诊、定期巡诊、专家坐诊、指令专诊、便民出诊、多方联诊、要情急诊、逐案复诊和“听、疏、宣、解、调”倾听案情、疏导情绪、宣讲法律、化解心结、调和矛盾。建立“圆桌汇”调解模式。成立半山花园社区“圆桌汇”尚法工作室，通过“五步商事”圆桌协商的方式，化解辖区范围内的邻里、婚姻家庭、损害赔偿等纠纷，有效预防和减少了民间纠纷，努力实现“小事不出社区、矛盾不上交”，真正实现人民调解职能前移、力量下



雨山区为民服务中心

沉、源头治理，有效促进基层善治，促进社会和谐稳定。

“圆桌汇”工作室成立以来，化解矛盾纠纷144起，其中重大疑难案件8件，办理司法确认案件6件，挽回经济损失300多

万元。截至目前，该区今年各级调解组织共计调解纠纷1300余件，完成市级目标任务110%，调解率100%，调解成功率达98%以上，有效预防了矛盾激化，筑牢了社会稳定“第一道防线”。

含山县：咱村有了“太平嫂” 矛盾纠纷少很多

“在农村，邻里纠纷、家庭纠纷占大头，我们主动上门调解，双方拌嘴吵架也没多大仇，劝一劝就好了。”在含山县清溪镇太平村，“有矛盾找太平嫂”已成为当地村民的共识。“太平嫂”志愿者服务队发起人王自莲介绍，2002年，“留守妇女互助小组”在含山县清溪镇太平村诞生，她们深入群众家中，守护群众安危，当起了群众知心人，被村民亲切地称为“太平嫂”。

2021年，村内一对夫妻闹离婚，小孩面临高考，考虑他们的家庭和孩子的学业，王自莲从村里追到县里，帮他们调解好家

庭矛盾，让孩子安心备战高考。如今，“太平嫂”已然变成了化解基层矛盾纠纷、调和邻里关系的“润滑剂”。

“我们村有了‘太平嫂’，很多矛盾在刚刚露头的时候就已经化解了，对我们村社会治理帮助很大。”清溪镇太平村党总支书记丁高峰说。纠纷不出村，矛盾不过夜，“太平嫂”为当地村风民风和美做了很多工作。

作为以服务群众、化解矛盾、维护稳定为载体的清溪镇“一站式”矛盾纠纷综合调处中心，深入推进矛盾纠纷排查、研判、化

解工作，今年1-7月，该镇共调处各类纠纷191件，调解成功率达100%。

今年以来，含山县矛盾纠纷综合调处中心共调处各类纠纷139件，调解成功139件，调处成功率100%、履约率100%。“我们将继续扩充调解人才队伍，选好‘带头人’，综合发挥多种调解手段的整体优势，缓解社会矛盾。健全矛盾调处中心一站式功能，建立全县调处网络，让‘小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交’的枫桥经验在含山落地生根。”含山县委政法委负责人说。

和县：乡村微治理“村嫂”挑大梁



和县村嫂志愿服务队

在和县石杨镇埭庙社区，活跃着一支由“村嫂”组成的志愿服务队，宣传政策法规、改善村居环境、引领乡风文明、调解矛盾纠纷……这群热心朴实的“村嫂们”活跃在街头巷尾，成为埭庙社区最美的风景线。

高考前，“村嫂”志愿服务队的队员走进村民朱祖国家，向其宣传移风易俗事宜。朱祖国的儿子即将参加高考，一直以来成绩不错，为左邻右舍所称赞，今年很有希望考上自己心中的理想大学。

“考上大学办酒席希望你简办，或者不办，到时候村里也会来祝贺的。”这样拉家常式的宣传，是“村嫂”志愿服务队的日常。由于队员都是当地居民，熟悉自己的乡邻，知晓当地风俗，她们利用亲情、乡情、邻里情的优势，把党和政府的政策传达到社会最基层，通过上门宣传走访，真正让移风易俗观念深入人心。

“村嫂”志愿者们走村串户，引导全社区广大妇女为环境综合治理、基层矛盾化解、乡风文明建设等基层治理出谋划策，有

力推动志愿服务向农村延伸，形成了特色鲜明的“村嫂”品牌，彰显广大女性在美丽乡村建设中的独特作用，有效充实了乡村治理力量。

下一步，埭庙社区将推深做实“村嫂”志愿服务工作，以守望邻里、守护家园为主题，依托新时代文明实践站、新风堂，吸纳有理想、有情怀、有绝活的妇女同志加入。发挥女性群体所特有的爱心、细心、耐心等特质，为全面推动乡村振兴战略，建设宜居宜业和美乡村贡献巾帼力量。

马鞍山交通事故调委会：“进一扇门，办所有事”



患者家属向马鞍山市医调委赠送锦旗表示感谢

马鞍山市道路交通事故人民调解委员会于2009年12月挂牌成立，为全省首家市级交通事故人民调解委员会。

该调委会始终以人民为中心，建立了交通事故人民调解工作机制，入驻市公安局交警支队事故处理大队，与事故处理大队的事故调处大厅、交通法庭、保险快赔大厅、法律援助室、鉴定评估室构建成交通事故矛盾纠纷化解“六位一体”一站式工作机制，形成行政调解、司法调解、人民调解、保险理赔调解“四调”联动互补调处机制，打造了事故处理绿色通道，为群众提供了“进一扇门，办所有事”的交通事故处理综合平台。

在公安交管、司法部门的牵头下，交通事故人民调解委员会积极与人民法院、财产保险、法律援助、财产评估等部门交流协作，理顺受理、调解、理赔以及协议履行纠纷诉讼处理“一条龙”工作机制，最大限度地减轻交通法庭审判工作负担和当事人诉累。

该调委会成立以来，认真履行“纠纷调解、法治宣传、咨询服务、法律援助”四大工作职能，共受理案件19059件，其中：简易程序事故案件18408件，一般程序事故案件651件，成功调解19054件，调解成功率达99.97%，赔偿标的额21225.7058万元，2021年被评为“全市模范人民调解委员会”。