

各地坚持和发展新时代“枫桥经验”，办好群众身边事——

“法理情”结合 纠纷早化解

本报记者 施钰 尹晓宇 郝迎灿

基层治理新实践·党员服务在一线

一位专职调解员——

在依法调解中让双方“各让一步”

早上8点，备上一壶热水，福建省厦门市思明区司法局筓筓司法所专职调解员邵甘草就坐在筓筓街道公共法律服务工作站窗口后。

“今天有场预约好的调解，是关于工伤赔偿的。”话音刚落，门外就进来两个人，“来，我们坐下慢慢聊。”邵甘草笑着迎上前去，将两人招呼到隔壁的调解室。

来的两位，一位姓袁，一位姓李。今年4月，李先生在工地工作时，从脚手架上跌落受伤，被诊断为肋骨骨折、胸部和腰部损伤。“受伤后我有一段期间没法工作，也没有收入，我要公司赔我3000元，但他们只肯出1800元。”李先生有些不服气。

“老李发生这样的意外，我们也很遗憾。公司说可以赔偿他因伤不能上班的工资1800元。”工地安全员袁先生受公司委托参加调解。

“我们是来解决问题的，大家冷静下来好好谈。”邵甘草说。她先对袁先生说：“根据《工伤保险条例》第三章第十四条规定，李先生的伤是可以认定工伤的，确实需要进行赔偿。”接着，她又劝李先生：“也许走上法庭，最后你能拿到这3000元，但是需要时间等待。”

“你们看，有没有可能各让一步？”邵甘草试探着问。

“我们已经去人社局申请工伤认定了，也确认是工伤，但是没达到伤残等级。”袁先生略一停顿，“我们同意赔偿停工留薪工资2200元。”

“李先生，你有什么意见？”邵甘草说。

“我同意公司的方案，但是我要求在30天内把钱打到我账户。”李先生应了下来。一上午过去，在邵甘草的调解下，双方握手言和。

“做调解，就是要了解双方各自的真实诉求和争议焦点，从双方利益最大化角度去说和。”送走两人，邵甘草在本子上记上日期，准备到时候再打电话给李先生了解协议落实情况。

邵甘草一边整理调解文书，一边跟记者介绍，自己也会遇上拒绝沟通或是敷衍推脱的当事人。“有的根本联系不上，直接拒绝调解，还有的现场答应很爽快，转头就不认账。我们作为调解员，就尽可能多跟一步。”邵甘草说。

下午，根据区里的安排，邵甘草组织街道的人民调解员参加岗位任职考试。“老赵未经允许开走了老李的车，由于超速与前方车辆发生碰撞，应该如何承担责任？”对于过年期间孩子获得的压岁钱，父母应该如何处置？”……一份试卷，贴近居民生活的方方面面，也考验着调解员的专业基本功。

自2006年开始做调解员至今，邵甘草从事调解工作已有18年，她也从“小邵”变成了“邵姐”，成了福建省优秀人民调解员。“在系统上录入调解事件时不要简单写双方达成和解，要把履行约定讲清楚。比如说，楼板漏水的邻里纠纷，最后修缮由谁承担，承担多少，多久完成，这些都要说清楚。虽然是口头协议，但这样也能在系统上帮双方把协议内容固定下来。”收完卷子，邵甘草就最近发现的问题又叮嘱了一番。

编者按：习近平总书记指出，“人民内部矛盾要用调解的办法解决”“要坚持和发展新时代‘枫桥经验’，把基层治理和社会治安做得更扎实”。

基层是改革发展稳定的第一线，是各种矛盾和问题的集聚地。社会治理的重心必须落到城乡社区，只有人与人和谐相处，社会才会安定有序。怎样讲好“法理情”，有效化解矛盾纠纷，切实让群众满意？记者采访一位专职调解员、一位农村民警、一个社区工作室，记录他们化解纠纷、守护平安的故事。

考试结束后，邵甘草又开始准备周六进社区开展普法宣传的材料。今年以来，筓筓街道、社区两级调解组织以及街道内行业性、专业性调委会共排查调处940起矛盾纠纷。邵甘草说：“我们调解员能够帮助大家化解纠纷，让群众少点烦恼，很开心也很自豪。”

一位基层民警——

把疏导群众情绪与查明事实结合起来

“老程，这院墙谁砸的？”沈成问老程。“我砸的，找界桩，在他们家东屋底下，没有界桩我家怎么起院墙？”老程说。

沈成是江苏省邳州市公安局新河派出所民警，2009年，他来到新河派出所工作，辖区有4个建制村，常住人口1万多人。

这天，他来到程圩村，调解老程和堂弟小程两家因为地界而产生的矛盾。老程和小程刚一见面就吵了起来。沈成赶紧劝说起来：“你们两家是亲戚，咱一家一家说，老程是哥，您先说。”

原来，20世纪80年代，两家盖房子之前，在地里埋了水泥棒作为两家的分界线。但后来房屋翻新，时间久了，两人都记不清界桩的具体位置了。即便土地所的工作人员给两家解释了，房屋外的地是集体的，但两家仍觉得自家门前的土地当然就是自家的，认为界桩就是唯一的分界依据。

“老程，我记得你大孙子一直跟着你，多大啦？”沈成开始拉家常。

“15岁了，一直跟着我。这不，想把家里院墙拉起来，把房子收拾收拾，但怎么都找不到界桩。”老程一听沈成问起孙子，情绪缓和了一些。

“就算按照你说的，界桩在他家东屋下面，是不是也就多出半米。你现在的院子也有10多米宽，拉起院墙不是也挺宽敞的吗？”沈成试探着询问老程的想法。“是挺宽敞，但村里人还不得说我弄种！”老程瞪大了眼睛，捶着胸口。

沈成这下摸清了问题的症结，忙说：“哪能啊，大伙儿会说老程大度。”村干部也跟着劝起来。老程顺势坐到了面前的砖头上，随手拨弄着杂草，缓缓冒出一句：“我还是想找到界桩。”

见老程始终放不下，沈成知道这事儿急不得，就说：“行，我知道了，我去问问你堂弟家的意思，咱们的目的还是解决问题。”

经过近两个小时的沟通，两家达成共识：找界桩，老程同意先到自家堂屋门口的桑树下找。

“改天请村里找好挖掘机再挖啊，可不能再砸墙挖屋了，那是私人财产，随意毁坏他人财物，如果人家去法院告你，你是要赔的！”



图①：福建厦门市思明区司法局筓筓司法所专职调解员邵甘草(右)正在整理调解文书。本报记者 施钰摄

图②：辽宁沈阳市大东区铁道兵社区召开邻里纠纷调解会。大东区委政法委供图

图③：江苏邳州市公安局新河派出所民警沈成(左)走访村民。汤峰摄



沈成反复叮嘱老程。“你说的，我听！”见老程拍着胸脯保证，沈成才放心离开。

但沈成并没有离开村子，他跟村干部又找了几位跟两家熟悉的老乡，问问是否有人知道他们两家界桩的事情。但老乡们都说不行。没法通过老乡侧面了解情况，沈成就跟土地所的同志和村干部商量了后续的工作，也想了几个万一桑树下找不到界桩的调解方案。过了段时间，沈成又联合村委会干部多次对两家地界进行勘查，确实不太好找到界桩，但两家目前都对保持现状表示认同。

当天中午12点，沈成回所里吃中午饭，饭后又往薛湖小学赶，他要趁着下午上课前聊聊安全工作。下午3点，沈成又赶回所里参加“巡防联盟”成员开月度例会。“基层民警事情多、任务杂，但能为群众排忧解难，守护一方的平安，感觉工作很充实，也很有意义。”沈成说。

一个社区工作室——

为社区干部带来更多专业力量支持

“一楼和二楼闹别扭，我们整个单元的自来水都停了。”临近中午，辽宁省沈阳市大东区东站街道铁道兵社区居民吴春光来到社区求助。

当天值班的，是驻社区民警傅伟和辽宁紫泰律师事务所律师、社区法律顾问张海涛。来不及吃午饭，两人和社区党委书记高伟杰一同赶往现场处置。

傅伟和张海涛为何会到社区来？沈阳市在全市社区(村)推动建立“三零(零事故、零案件、零纠纷)”工作室，将基层综治中心、警务室、评理说事点等整合成统一工作平台，



变多头受理为集中接办。

高伟杰到现场后发现，原来，二楼管道漏水，导致一楼卫生间天花板渗水。可二楼住户不愿开挖地板修管道，坚称漏水和自己无关，一楼住户就关掉了整个单元的供水阀门。

了解情况后，高伟杰把当事双方请到社区会议室进行调解。倒上热茶，窦伟晓之以理、动之以情，让双方的对立情绪缓和不少；张海涛则以法为据，剖析利害，让双方意识到由此产生的对他人正当权利的侵害。

一个多小时后，双方握手言和。二楼住户当场联系物业上门维修，一楼住户承诺不再随意关停阀门。

在此之前，高伟杰对类似情况颇感困扰。“社区11名网格员需要服务4000多户居民，大部分平安建设领域问题只能逐级上报，‘排号’等待职能部门处理。”高伟杰说。

与此同时，相关部门虽设置了各种载体平台，但均为独立运行，不易形成合力。“工作室机制整合各方资源，关口前移实现对群众平安建设类诉求接诉即办、未诉先办。”沈阳市委常委、政法委书记谷军营说。

“得益于工作室机制，法院、公安、信访、应急等各条线专业力量下沉基层一线，变‘社区找’为‘主动干’，变‘问题上行’为‘服务下行’，为社区化解纠纷提供了更多帮助。”谷军营说。

从2023年开始，大东区人民法院民三庭法官关威成为铁道兵社区“三零”工作室的一员。

“居民王阿姨跟社区工作人员有争执，说要去法院起诉。”前不久，接到社区求助电话，关威赶往现场了解情况。原来王阿姨家住一楼，多年来在单元门楼洞里摆满了腌咸菜的坛坛罐罐，不仅占用公共空间，还常有异味溢出。“社区开展环境整治，工作人员几次上门做工作，王阿姨就是不为所动。”高伟杰说。

“我们和王阿姨既讲法理，又讲情理，最终帮她一起把这些坛坛罐罐搬到了自家储藏室。”接下来，关威和工作室成员又多次上门回访，一次次真诚沟通和耐心解释终于让王阿姨解开心结。

小小社区，千头万绪，管好各种“小事”就是解决好群众心头的“大事”。有了“专业帮手”，高伟杰信心更足：“我们社区发挥熟悉群众、联系群众的优势，相关力量发挥专业优势，就能及时为群众排忧解难。”

因看准了就坚定不移抓

“数据不需要重复采集，也不需要向各单位和工作群重复报送，省时省力。”在内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区昭乌达南路街道担任民政干部5年多，最近的半年，杨文秀的工作效率大幅提高。“过去，几乎天天都有各类报表，填表、报送、发电子版、交纸质版，占用了很大精力。”

基层报表存在种类繁多、条线分割、多头录入、重复填报等问题，内蒙古相关部门发现，这些报表中的大部分数据可通过部门间数据共享来获取，本无须基层重复采集，却由基层承担超职能、超范围的数据采集工作。

以老年人服务工作为例，民政、人社、卫健等部门都有涉及老年群体的业务。“你看，姓名、出生日期、家庭住址等基础信息每个部门都需要，面向不同部门需要重复填报这些信息，特别是遇到表格格式不同、小程序填报与报表文档格式不兼容之类，我们还要手动调整。”杨文秀说。

杨文秀提到的问题，反映了不少基层干部的烦恼：填报任务重、种类多、系统多、重复率高，占用大量时间不说，也浪费不少资源。

为了让基层工作人员少一些表格上报，多一些基层走访，内蒙古推动基层治理数据资源共享，要求基层使用政务应用程序报送数据。针对同一事项或数据，原则上应通过综合平台“一张表”形式报送，实现数据互通、信息共享。

呼和浩特市赛罕区是内蒙古基层信息“一表通”工作试点地区，将网格化系统平台作为基层“根数据库”接入“一表通”系统，实现一次采集、一表通用、多方共享，让基层干部从名目繁多的报表中解脱出来，有效提升了基层治理效率和公共服务水平。

在赛罕区乌兰察布东路街道，工作人员刘梅负责灵活就业人员的社会保险补贴工作。刘梅告诉记者，自今年3月“一表通”系统启用后，仅信息采集这一项工作，她就减少了87人次、1131个信息项重复填报。“一表通”系统将过去必须填写的认定名单、公示名单、灵活就业社保审批名单等3张表格，整合成1份审批台账，信息录入系统一次即可在部门间共享，还省去了报送纸质表格的流程。”刘梅说。

打开基层“一表通”系统软件，记者看到，平台分为基础数据、事件上报、智慧党建等十二大模块，信息填报及各项功能一目了然。系统横向打通部门之间信息壁垒，纵向贯通上下级之间联动协作，打破了体制机制障碍，建立起部门之间、上下级之间的数据共享平台。

据统计，赛罕区基层“一表通”系统上线以来，141.9万余条基础数据被录入“一表通”系统。各部门从系统上线前月均处理300余类报表，到上线后只处理82张报表，精简报表210余张。

“现在，填报人员通过‘一表通’平台，按提示要求输入需求信息，即可自动生成所需报表，极大减轻了填报人员的工作负担，各部门变‘找基层要数据’为‘在系统取数据’，变‘人工催进度’为‘系统催办结’，各项工作更加高效。”赛罕区政务服务中心大数据中心主任魏丽娟介绍。

检察机关依法惩治网络传销犯罪

“拉人返利”“投资捷径”等网络宣传不可信

本报北京10月28日电(记者倪弋)记者从最高人民检察院获悉：2024年1月至9月，全国检察机关起诉组织、领导传销活动罪4627人。近年来，随着依法惩治传销犯罪力度不断加大，一些犯罪分子为躲避监管打击，将传销由线下转移至线上。相较于传统传销，网络传销不受时空限制，传播更灵活、活动更隐蔽、资金转移更方便，更易给群众造成重大财产损失，需综合施策、深化治理。

检察机关发现，不法分子利用互联网的虚拟性和便捷性，编造花样繁多、真假难辨的“致富骗局”，引诱群众参与其中。有的直接将传统传销活动“搬”到网上，如刘某某等人组织、领导传销活动案。刘某某等人注册成立生物科技公司，开设专门网站，组织团队线上线下推广“兴中天互助平台”，以“投资返利”“拉人返利”的形式发展会员，5个月内吸收会员59级、42万余人。有的蹭虚拟货币、区块链、金融创新、慈善互助等新的概念和社会热点开展网络传销，如盛某某等人组织、领导传销活动案。一些地方还出现了诸如“抢购转售”“网络拍卖”“传播国学”等网络传销新名目，需高度警惕。

有的不法分子甚至打着“国家项目”“政府支持”等旗号，谎称项目有“国家”“政府”“央企”等背景，并以此开展网络传销活动。为尽可能多地骗取群众钱财并规避法律责任，有的不法分子利用网络便利扩充传销层级，试图以此让自己隐身幕后，使资金来源和流向难以追踪。

面对花样翻新的“致富秘籍”“投资捷径”等网络宣传，检察机关提醒广大群众要提高警惕，不信“大饼”、不贪“小利”，自觉抵制看似唾手可得的“高额回报”诱惑，避免误入网络传销“陷阱”。

黑龙江绥化市——

警力下沉社区 服务贴近群众

本报哈尔滨10月28日电(记者郭晓龙)“民警常到小区来走访，居民家里还多了‘警民连心卡’，有困难就翻出卡片给民警打个电话。”黑龙江省绥化市北林区瓦厂小区居民姚志云说。绥化市推动市县两级公安机关民警、辅警全部下沉社区，成为属地派出所的一员。民警每周拿出两个半天，不规定具体时间段、走访户数，充分和群众近距离接触，询问群众所需。

此前，北林区瓦厂小区坏掉的路灯没人管。绥化市公安局民警贺佳伟走访小区了解情况后，全力协调联系有关部门修复路灯。

“机关民警下沉基层服务，有助于熟悉情况，排查风险隐患，化解矛盾纠纷。”绥化市公安局局长丁然说，“通过这项工作，警民关系密切了，群防群治工作更有成效。”一年来，绥化市公安局共破获案件297起，现场制止并预防电信诈骗1531起。

呼和浩特市赛罕区推动数据资源共享——
数据「一表通」减负「一路通」

本报记者 吴勇

乡村花海

近年来，浙江省宁波市镇海区持续推进美丽乡村建设，探索“低收入对象帮扶+农户住房更新”模式，整合乡村闲置资源，挖掘乡土文化，因地制宜发展乡村旅游，带动群众增收。

图为10月26日，游客在镇海区九龙湖镇九龙湖村观赏茼蒿菊。

胡学军摄(人民视觉)

