

## 西畴县：

## 推动矛盾纠纷预防化解在源头

近年来,云南省文山壮族苗族自治州西畴县针对基层治理中存在的“响应慢、覆盖难、矛盾化解不及时”等痛点,立足滇东南石漠化核心区的县情实际,坚持和发展新时代“枫桥经验”,以“小切口”破题,扎实推行党建引领“三必到四必访”工作机制。通过“干部下访”替代“群众上访”、“主动敲门”取代“坐等上门”的治理方式转型,构建起覆盖全域、精准到人的服务体系,着力打通服务群众的“最后一公里”,以治理效能的系统性跃升,树立了在边疆民族地区“矛盾不上交、千村不案发”的“西畴样板”。

靶向锚定需求  
构建精准服务体系

西畴县聚焦治理场景、治理人群、治理需求三个维度,精准锁定潜在的风险“热点”、纠纷“雷点”与治理“盲点”,推动各类风险隐患早预判、早介入、早应对,从源头上杜绝“小事拖大、大事拖炸”。

双重覆盖,锁定场景与人群。“三必到”直击关键治理场景——对矛盾纠纷必到、突发事件必到、聚集活动必到,筑牢源头安全防线。“四必访”聚焦重点人群——对困难特殊家庭、留守家庭、长期外出返乡家庭、新分户家庭必访。通过“每月大排查、每周小排查、每日随机排查”的常态化机制,织密矛盾纠纷排查网络,确保无死角、无遗漏。

闭环管理,汇集与回应诉求。组织全县1.1万余名各级党员干部、驻村工作队员、村(社区)“两委”干部、网格员等力量下沉一线,组建344支4774人“必到必访”小分队。党员干部化身政策宣传员、民情收集员、矛盾调解员,奔走小区街巷、田埂院落,开展常态化蹲点服务。将收集的需求进行分类研判,再精准派单到民政、司法、团委、妇联等部门,形成“群众点单、定期派单、部门接单”的闭环。自2022年探索该机制以来,累计走访群众8.5万余人次,解决问题诉求1.14万余个。

抓早抓小,化解在萌芽状态。在到访过程中,始终坚持问题导向与现场研判相结合:对能够就地化解的简易矛盾纠纷,由到访干部第一时间介入、现场调处,力求“不过夜、不出格”;对涉及面较广、成因复杂的重大问题,则严格按程

序及时上报,并同步做好情绪疏导与稳控工作,做到“早发现、早预警、早处置”,坚决防止一般性问题演变为信访积案,隐性风险转化为现实危害。截至目前,全县矛盾纠纷93%解决在村内,6.2%解决在乡(镇)内,0.8%解决在县内,真正实现“小事不出村、大事不出乡、矛盾不上交”。

延伸组织触角  
筑牢前沿治理阵地

西畴县从“小单位”入手,以延伸组织触角、科学划分网格、加强网格运作为抓手,全力构建区域统筹、条块协同、上下联动、共建共享的基层治理新格局。

组织触角延伸到户。把组织建设作为基层治理的根本前提,在全县76个村(社区)规范建立党组织1317个,其中,行政村村民小组党支部964个、社区居民小组党支部54个,形成了“乡镇党委抓统筹一村(社区)党组织抓落实一村小组党支部抓前哨一党员中心户联农户”的工作链条。通过科学设置党员中心户,充分发挥党员中心户的“前哨”作用,将组织触角进一步延伸至网格、覆盖到农户。通过党员联系户制度,每名党员骨干就近联系5至10户群众,做到“联户又联心、走访更走心”,让党的组织和工作真正覆盖到每一个村民小组、每

一个网格、每一户群众,让党旗在基层治理一线高高飘扬。

网格划分精准到格。按照“规模适当、任务相当、方便管理、界定清晰、职责明确”的原则,在全县范围内精简整合划分1989个基础网格、4003个微网格。同步整合县级挂包单位、乡镇党委、村(社区)党组织等力量嵌入网格,明确网格员“信息采集、政策宣传、矛盾调解、便民服务、风险报告”五大职责,推动基层治理由“粗放式管理”向“精细化、协同化、高效化”转型,实现“人在格中走、事在格中办”。

规范运作落实到岗。依托《西畴县9个乡镇履职事项清单》发布契机,推动网格管理实体化运作,按照力量整合、资金整合、职责整合的原则,将基层治理、平安建设、民生需求等事项进一步细化到各单位部门,对涉及多部门的配合履职事项,依据法律法规、“三定”规定和日常业务规范,将乡镇的工作事项细化到“信息上报、现场核查、应急处置、协同调解”等具体环节,建立配套的岗位化、流程化运行机制,真正让基层“敢用、会用、用好”履职清单,实现基层治理效能的根本性提升。

完善责任链条  
实现分类高效处置

西畴县在前期全覆盖到访摸底的基础上,通过精准

分类建档、多方联动化解、数字化赋能,形成“发现一研判一处置一反馈”完整责任链,确保各类矛盾纠纷闭环管控。

分类定级,精准建档明责任。对各类矛盾纠纷信息,依据风险等级、矛盾纠纷复杂程度,采用“分类定级”法划分为5个主要类别:重大矛盾纠纷由乡镇主要领导包保化解;较大矛盾纠纷,由行业分管领导、挂村领导包保化解;疑难复杂矛盾纠纷,由乡镇综治中心牵头相关部门进行联动包保化解;一般矛盾纠纷,由村级综治中心牵头村(社区)“两委”干部、村级人民调解委员会成员、到访干部等进行包保化解;轻微矛盾纠纷,由网格员牵头哨点、党员中心户进行包保化解。通过明确承接、处置的责任、流程与措施,实现各类矛盾风险隐患“排得细、分得准、管得住”。

多方联动,四诊疗法聚合合力。整合乡镇平安法治办、社会事务办、司法所、派出所、妇联等各方力量,联动“四官一师”(地方官、法官、检察官、警官、律师)提供专业服务,创新运用“坐班问诊、进村出诊、集体会诊、上门复诊”的“四诊疗法”,推动司法调解与行政调解、人民调解“三调联动”。2026年以来,81.06%的民事案件通过调解结案,做到了“案结、事了、人和”。

数字赋能,智慧治理提效

能。整合云南省社会治理信息系统、12345热线与“接诉即办”小程序平台,打造“群众点单、后台派单、分队办单、群众评单”数字化闭环。群众可通过语音、视频等多种形式实时反映问题,诉求平均响应时间从3天缩短至2小时,职责内3个工作日办结、职责外24小时逐级上报。截至目前,西畴县“接诉即办”平台注册用户达7万余人,受理群众各类诉求3299件,处理完成3293件,受理率100%,办结率达99.82%,群众满意率达94.37%,数字技术正成为驱动基层治理现代化的重要引擎。

适时回访总结  
巩固调解工作实效

“必到必访”小分队不定期对调处化解当事人家庭开展回访走访工作,通过面对面沟通、心贴心交流,以刚柔并济的调解方式推动矛盾纠纷实质性化解,并及时总结经验进行推广,筑牢基层和谐稳定防线。

回访闭环,确保案结事了。“必到必访”小分队以“持续下沉+闭环机制”为支撑,精心打造“调解生态圈”,在回访中了解协议履行情况和双方关系修复状态,确保案结事了、心顺人和。对回访中确认已成功化解的矛盾纠纷,及时按程序逐级下调风险等级,逐步实现问题清零、风险出清,坚决防止矛盾反弹。

刚柔并济,提升调解温度。矛盾纠纷调解后期充分发挥“返乡五老”(老干部、老战士、老专家、老教师、老模范)的“银发先锋”作用,发挥乡贤、土专家“人熟、地熟、脸熟”的优势,以“快刀斩乱麻”的效率与“慢工出细活”的耐心,以接地气的工作方式,让调解工作既有力,更有温度。

经验推广,凝聚共治共识。在实践中,西畴县先后总结提炼出“200元小法庭”“小板凳调解法”“烤茶调解法”“少数民族语言调解法”等一批接地气、有实效、可复制的调解工作法,有效引导群众养成“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的行为习惯。在倾听民意、解决问题中广泛凝聚共治共识,不断夯实乡村振兴的民心基础,为新时代边疆民族地区基层治理提供了生动的“西畴样本”。



西畴县抓住少数民族节日时机开展普法宣传活动。