

绘就银城好风景

——益阳市坚持和发展新时代“枫桥经验”纪实

张马良 彭 辉 吴正强

天下顺治在民富，天下和静在民乐。

今年，是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年、习近平总书记指示坚持和发展“枫桥经验”20周年，也是贯彻落实党的二十大提出的“在社会基层坚持和发展新时代‘枫桥经验’”重大部署的开局之年。

在银城益阳，新时代“枫桥经验”持续焕发勃勃生机，成为“平安益阳”的一张金名片。

12月5日，全省坚持和发展新时代“枫桥经验”暨调解工作会议召开，益阳市载誉而归，获评全省新时代“枫桥经验”三个先进典型；资阳区委政法委探索形成“网小格”矛盾纠纷全周期管理工作法、沅江市新湾镇探索形成“四联四调”工作法、桃江县高桥镇探索形成婚恋纠纷“有话好说”解纷工作法。这些部门和地方通过矛盾纠纷源头治理，真正实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

让我们通过这三个故事，走进新时代“枫桥经验”先进典型，看看他们是如何破解一个个基层治理难题，架起一座座连接党心民心的连心桥。



沅江市新湾镇桥北村召开屋场会，打通服务群众“最后一米”。
蒲群玲 摄



▲ 益阳市资阳区此湖口镇司法所干警在调解民间借贷纠纷。 王庭 摄
◀ 桃江县高桥镇千秋村召开屋场会，村民代表听取意见建议。 何婷 摄



益阳市公安局高新分局朝阳派出所民警联合辖区保安队伍开展群防群治巡逻。 黄顺 摄



桃江县高桥镇——健全联动机制，构筑“有话好说”新阵地

【矛调故事】

高桥镇横马塘村村民黎某与曹某夫妻俩因家庭琐事发生口角，丈夫黎某对妻子曹某进行殴打、辱骂。曹某忍无可忍，提出离婚，到高桥镇妇联上访。

该镇妇联接访后，立即启动婚姻家庭纠纷多元化化解机制，通过“有话好说”婚调工作室，从镇人才库中抽调婚调志愿者共同商议化解方案。最终决定打好邻长“人情牌”、志愿者“亲情牌”、专业人员“法律牌”来化解这起婚姻家庭矛盾纠纷。

高桥镇妇联组织了镇综治办、司法所专业人员及婚调志愿者、横马塘村委，又联系了黎某的邻长，大家坐下来敞开聊，说情的说情、讲理的讲理、普法普法。黎某认识到错误，夫妻双方达成谅解，关系和好。

【经验观察】

都说“清官难断家务事”。高桥镇却通过多方联动、闭环化解、多维预防三大机制，打造“有话好说”品牌化调处阵地，巧办“家务事”，让婚姻家庭纠纷“难事不难”。“家务事”谁来管？

该镇多方联动——配强“三长”骨干力量。从每5—15户群众选出1名村民代表为“邻长”、每个村民小组选出1名“组长”，几个小组连成一片，由一名村干部任“片长”。充分发挥“三长”民情联络员作用，时刻关注婚姻家庭矛盾纠纷“火点”，把矛盾化解在萌芽状态。广泛动员群众力量。依托“湘妹子能量家园”，通过积分管理、引导“两代表一委员”“五老人员”、律师、乡贤、妇联执委等志愿者兼任婚调员，组成“有话好说”婚调志愿者队伍。对参与调解的志愿者给予固定的履职积分和不固定的派单式积分，调动积极性。发挥专业调解力量。长期聘请2名法律顾问，整合律师、心理咨询师、家庭教育指导师等专业人士11名，为全镇婚调提供专业咨询、指导和援助。建立人才信息库，根据人才特长，分类建立婚姻家庭纠纷、土地纠纷、赡养纠纷等类别的调解队伍。

“家务事”怎么管？

一靠闭环化解，二靠多维预防。

高桥镇成立了高桥镇“有话好说”婚调工作室和妇女维权工作站，建立“镇婚调工作室受理、婚调志愿者进行处置、镇妇联督办、群众对处置情况进行反馈、妇联执委进行回访”的全链条闭环化解机制。对于婚姻家庭现场纠纷，由网格员、党小组长组织邻长、婚调志愿者进行调解，实现“小事不出网格”；现场解决不了的，由村党组织妇联主席、辅警、乡贤以及志愿者进行调解，实现“大事不出村”；特别复杂的报“有话好说”婚调工作室，抽调专业人员、婚调志愿者综合调处，实现“矛盾不上交”。定期回访调处结案纠纷对象，做好情感修复，巩固婚调成果，真正实现调处有力度，回访有温度，提升群众满意度。近三年来婚姻家庭矛盾纠纷调处返率达81%。

减少婚姻家庭纠纷，要从源头化解。高桥镇建立常态化宣传机制，举办法治宣讲屋场会、家庭教育讲座、家风故事分享会等活动，增强群众的法律意识和维权意识。推出常态化排查机制，通过入户走访、屋场夜话、微信联系等方式，全面深入摸底排查、登记，做到“户户进、人人访”，实现“预防走在排查前，排查走在调解前”。创新常态化选引机制，把家庭建设纳入村规民约内容，开展平安家庭、最美家庭、道德模范评比，今年以来培树各类优秀典型家庭20余户。通过树典型，强示范，和谐之风暖万家，有效减少了婚姻家庭纠纷。

资阳区委政法委——织牢安全网格，构建“一网双向三端”新体系

【矛调故事】

“放心，你的问题，法院肯定会给出一个公正的判决，维护你的正当权益。”8月31日，在资阳区长春经开区司法所工作人员的耐心疏导下，杨某坤终于决定拿起法律武器，结束这场扯了两年多的“麻纱”。

杨某坤与赫山区龙光桥街道居民陈某清因家庭装修工程款结算引发纠纷，杨某坤索要2年多未果，无奈打了110报警。8月7日，资阳区长春经开区工作人员排查走访后得知此事。因该矛盾纠纷涉及赫山、资阳两地，工作人员及时将该矛盾纠纷信息录入“网小格”。

通过“网小格”层层上报，多方联动，调查协调，最终将该矛盾成功引导进入法律程序，避免了极端案事件的发生。

【经验观察】

基层调解力量不足，资源下沉不够，智能感知不灵等是基层矛调工作的难点。如何破解难题，提升矛调工作的精细化、现代化水平？

资阳区创新“线上+线下”的矛盾纠纷调处机制，依托“网小格”构建“一网双向三端”矛盾纠纷全周期管理体系。

一网统管，筑牢“主阵地”。高位推动做强一张网。区委政法委、区纪委监委和区政府部门联合推进网格微信群建设，建立统一的“网格编码表”，依托315个基础网格建立347个微信群，做到“一网格一群、一户一人”，现已入群10万余人，实现全覆盖。整合力量做实一张网。由村（社区）党组织书记和班子成员兼任总网格长、网格员，组织社区民警、驻村辅警、人民调解员、妇女主任、治安主任等与网格员加强联动配合，推动497名调解员入驻“网小格”，形成齐抓共管的工作格局。强化保障做活一张网。组织制定工作方案、流程机制和考核细则，每年召开工作点评会，通报典型案例，表彰优秀、奖励先进，激活基层社会治理“一池春水”。

双向联动，完善“责任链”。纵向联动，推动上下贯通。群众或网格员通过“网小格”上报矛盾纠纷后，平台即时向所属网格长派发指



益阳市探索建立全市社会治安风险预测预警防控考核智能化平台。 刘首青 摄

令，明确处置责任，对相对简单的，由调解员协调化解；对比较复杂的，由村级组织多元化化解；对事权不在村（社区）或疑难复杂的，形成“工单”向乡级矛调中心申请统筹解决；对涉及“三跨三分离”的，申请提级办理，确保将矛盾风险化解在本地本区域。目前，群众通过“网小格”上报矛盾纠纷269件，基层工作人员排查上报465件，化解率达95%。横向联动，实现部门融合。建立“网小格+区长热线+纪委监委+综治督导”工作机制，在区乡村三级分别设立矛调中心（室），为相关职能部门配置789个“网小格”管理账号，“线上”融合相关部门单位，并将办理绩效纳入平安建设考评，压紧压实部门责任。

“三端”融合，构建“指挥部”。“决策端”科学预判风险。对矛盾纠纷，运用“民转刑防范”模型，组织公安、司法、卫健、人社等部门数据进行碰撞分析，运用人工智能进行风险画像，主动发现问题，短板。“管理端”高效共享资源。将“网小格”与综治平台、网格化系统、人民调解平台、社会治安风险预测预警防控平台实现业务与数据贯通，更好实现资源共享。“用户端”优质服务群众。依托“网小格”打造区乡村三级综治中心矛调“指挥中枢”，构建“一个指挥中心、9个指挥分部、三级调解联动、多方力量参与”的“1+9+N”矛盾纠纷多元化解机制，将矛盾纠纷“一站式”调解工作嵌入网格化服务管理全流程，创新群众点单、平台派单、部门办单、纪委监委单、群众评单“五单”工作法，现已向区人民法院、区自然资源局、区供销社、乡镇（街道、经开区）发出交办函和整改函9件，交办矛盾纠纷20余件，成功调处了一批可能发生“民转刑”风险的事件，防止了矛盾纠纷风险上行外溢。

通过“一网双向三端”，一大批群众身边的急难愁盼问题得到及时高效处理，实现了矛盾纠纷调处层级提升和工作重心下降、干部作风提升和群众投诉下降、基层治理效能提升和社会运行成本下降“三升三降”。

键在人。

益阳沅江市新湾镇积极探索出“四联四调”新模式，提出“网格联排就地调、部门联动线上调、乡风联治自家调、三级联防联合调”，运用多种方式调动人的力量，推动矛盾纠纷源头化解、高效化解。

网格联排就地调。开展“党建+上门”服务等党建活动，落实走访全覆盖。完善“网格+三长”网络，统筹基层治理和行业管理力量，成立镇、村、组三级人民调解网格化管理队伍，搭建横向到边、纵向到底的调解组织网络。健全“收集+处置”机制，建立“网格员收集—村集体研究—镇党委决策—群众及时反馈”的矛盾纠纷闭环调处机制，将矛盾纠纷处置端口前移、就地化解，近三年来，提供心理服务、法律援助、网格服务等265起。

部门联动线上调。在镇、村两级成立集网格化服务管理中心、矛盾纠纷调解中心于一体的综治中心8个，建立“工作联动、矛盾联调、问题联治、平安联创”工作机制。组织镇综治办、热线办、司法所、派出所、综合行政执法大队等部门，成立矛盾纠纷联动联调工作

【经验观察】

矛盾纠纷要发现在苗头、化解在基层，关

益阳市委、市政府严格落实党中央和省委对践行新时代“枫桥经验”的指示要求，高站位统筹谋划，高起点整体布局，持续推进更高水平的平安益阳建设。

市委、市政府统筹发展和安全，把平安益阳建设纳入经济社会发展总体规划，列入“智慧益阳”建设、文明城市创建、乡村振兴战略和全市高质量发展的重要内容。先后出台《关于推进全市社会治理创新的实施方案》《关于推进全市社会治理现代化试点工作实施方案》《关于深入推进基层群众自治的实施意见》。成立市平安建设领导小组及其办公室和8个专项组，形成了问题联治、工作联动、平安联创的平安建设工作体系。

组织召开平安建设暨试点工作推进会，组织开展为期三年的基层社会治理创新先进单位创建活动，组织编写基层社会治理创新典型案例，培育了一批高质量现场点，在全市广泛宣传推介，充分发挥了示范引领、以点带面作用。

各地“比学赶超”，因地制宜创新基层社会治理，推动新时代“枫桥经验”在益阳大地落地生根、开花结果。

2023年，益阳市在全省公众安全感民意调查中得分93.75分，同比提高0.33分，创历史新高。截至11月底，今年益阳市各级人民调解组织共调解案件17266个，调解成功案件16505件，调解成功率95.6%。

一个个跃动的数字，折射出“想方设法把矛盾纠纷化解在基层”的执政智慧，彰显出“把民生小事作为头等大事”的为民情怀。

面对坚持好、发展好新时代“枫桥经验”这道必答题，益阳市委常委、市委政法委书记胡安邦坚定表示：“我们将深入学习贯彻党的二十大精神，持续放大‘枫桥经验’示范引领效应，步步为营、久久为功，勇扛使命、锐意进取，不断把治理优势转化为发展胜势，推进‘枫桥经验’在益阳大地落地生根，为实现‘三高四新’美好蓝图贡献益阳力量。”

潮平岸阔帆正劲，乘势开拓谱新篇。

新时代、新气象、新使命。未来的益阳，将与时俱进把新时代“枫桥经验”坚持好、发展好，大力提升基层治理社会化、法治化、智能化、专业化水平，让“枫桥经验”的“益阳样本”持续焕发出新的光彩。