# 南京六合区构建“1+9”方案打造新时代枫桥经验

中央全面深化改革领导小组在《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》中指出，完善矛盾纠纷多元化解机制，对于保障群众合法权益、促进社会公平正义具有重要意义。

面对基层社会矛盾纠纷出现的主体多元、类型多元、诉求多元等新特征，近年来，江苏省南京市六合区立足本地实际，整合人民调解、行政调解、司法调解等多种社会资源，综合运用调解、仲裁、诉讼等多种方式和手段，构建“1+9”矛盾纠纷多元化解体系（即1支专职调解队伍，9项举措——星级茉莉花调解工作、十佳网格调解员、无讼网格、行走天平、四色工作法、微解纷平台、11大专门调解委员会、心理咨询、调解中心），为群众提供全覆盖、全领域、全过程的解纷服务。

解纷服务“在线”，基层矛盾“掉线”。2020年，六合区诉前调解案件增长1.2倍，法院民商事新收案件下降15.65%，万人起诉率全市最低，重复信访治理申报率78.36%，化解通过率68.46%，全市排名第一，被评为全省信访工作先进区，群众获得感、幸福感、安全感、满意度跃升新高度。

打好“预防针”多措并举筑屏障

前不久，一起财产损害赔偿纠纷案件，在六合区泰山社区某小区开庭。原来，该小区业主王某将自家轿车停放在小区停车位上，第二天取车时发现，车辆的后挡风玻璃被附近居民楼掉落的石块砸坏。在向小区物业公司及社区反映未能得到答复后，为维护自身合法权益，王某将物业公司诉至六合区法院。考虑到案件涉及老旧小区维护问题，法院决定就地开庭审理。

庭审现场,原被告双方就各自主张进行了充分的举证、质证，主审法官充分听取了双方意见。因双方分歧较大，该案择期宣判。审判结束后，法院工作人员回答了旁听群众的问题。大家纷纷表示，通过巡回法庭进小区现场以案普法，为矛盾纠纷打好了“预防针”，真正实现了“审理一件、教育一片”的效果。

巡回审判，是六合区推动关口前移“治未病”的一个重要举措。预防潜在矛盾纠纷，六合区把法治宣传“挺在前面”，在105个村居成立由政法网格员、人民调解员、法学会志愿者组成的“3支宣传队伍”，搭建“18”法律广场、“法治建设走基层”、法治学校定点培训、法学会志愿者上门服务“4个普法平台”，用群众身边的人和事编制法治文艺节目，并设立宣传服务台、解答法律咨询，深入推进普法惠民活动。2020年，开展法律宣讲进社区、学校、企业等200多次。

法治润民心，六合区法院还主动“走出去”，构建巡回审判点、法官工作室、法治副主任、法官宣讲团“四位一体”工作机制，推动“行走的天平”进村居，推进诉源治理精准化、全覆盖、深层次、常态化，“面对面”为群众解疑答惑，让矛盾纠纷化解在萌芽状态。

情绪叠加、宣泄渠道不畅、得不到及时纠正的心理障碍等都容易导致当事人的过激行为，是引发社会矛盾纠纷的重要原因。针对这一问题，六合区在区、街镇、村居三级综治中心建立心理咨询服务站，组建基层心理干预志愿队，实施“暖心行动”，保护群众心理健康，筑牢矛盾纠纷“防火墙”。

掐灭“小火苗”多支队伍在一线

“真是多亏了人民调解员，不然不知道要闹到什么地步。”六合区天一社区居民孙某的一番感慨，让自己的思绪闪回到那段邻里纷争无止无息的日子。

原来，孙某居住的小区属于无物管小区，曾因阳台渗水问题多次与楼上邻居李某协商。李某虽答应但依然多次忘记关闭阳台窗户，给孙某造成一定的损失。一次夜间暴雨，孙某家阳台再次因李某忘记关窗而渗水，同时周围墙体表面涂漆还出现龟裂等情况。次日，孙某气冲冲地赶到社区，要求李某承担全部赔偿责任。在调解员的陪同下，李某和儿子强某一起来到孙某家中。这时，孙某余怒未消，与强某发生了语言冲突。见势不妙，调解员便分开三人，逐个劝解，晓之以法、明之以理、动之以情。最终，孙某与李某达成赔偿协议，握手言和。

矛盾纠纷化解

说到底就是做人的工作，选好人民调解员这个“和事佬”是关键。为此，六合区持续吸纳新力量，建立专职调解法官、律师调解员、特邀调解组织和特邀调解员等多类别的调解员队伍，并对人员准入退出、管理使用、教育培训、考核激励等各个方面作出明确规定，形成了“1+N”的队伍结构模式（1名专职调解员+N名兼职调解员，主要包括网格员、政法网格员、法学会志愿者、“五老”人员等）。

依托调解员队伍，六合区已建有街镇调委会9个、村居调委会105个、企业调委会31个及派驻工作室31个、个人调解工作室42个，有调委会委员528名、兼职调解员156名、专职调解员306名。有事就找调解员，已成六合人民群众的共识。据统计，2020年，村居调解纠纷9493件，街镇调解纠纷11031件，占全区调解纠纷数的73.51%。

把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层，六合区一方面想方设法把基层力量调动起来，一方面推动资源和力量向基层一线下沉。开展“最美网格调解员”评比活动，激发网格员调解矛盾纠纷的活力与热情。同时，区委政法委引导法官、检察官、警官和律师等政法人员组成“政法网格员”进网格；区法学会组织村居干部、社区工作者、平安志愿者、村民小组理事会成员、村居法律顾问、乡贤，以及老干部、老教师、老退伍军人、老党员等作为法学会志愿者参加基层矛盾化解工作，形成调纷强大合力，让群众矛盾纠纷化解在“家门口”。

扎紧“篱笆墙”多方联动齐发力

矛盾纠纷无小事，及时理顺群众心气、消解群众怨气，是做好调解工作的关键所在，六合区各矛盾解调中心积极引导群众利用江苏“微解纷”、法润民生微信群、调解小助手、12348热线平台等线上平台申请调解服务，做到调解服务“不断线”“不打烊”。

01

调解服务实时“在线”，还需调解专家拿出“独门绝技”，让大事化小、小事化了。在六合区横梁街道，提及杨久洲，可谓是家喻户晓。作为“杨久洲调解工作室”的领军人，他的工作“诀窍”就是“用亲情‘和稀泥’，用事实当‘搅拌机’，用法律和道德为当事人‘撑脸面’”，平均每年调解纠纷220余起，没有一起因调解不利导致矛盾激化，成功率达100%。

02

让调解员个个成为“行家里手”，近年来，六合区相继出台《关于建设矛盾纠纷调解“十大品牌工作室”的实施方案》《六合区矛盾纠纷多元预防调处化解“茉莉花调解工作室”星级创建及考评办法》，推动调解员整体素质“提档升级”，先后涌现了“杨久洲调解工作室”“汪军思调解工作室”等50多家品牌工作室，让群众的牢骚话有更多地儿说、烦心事有更多人管。

03

针对行业特点，六合区还适时建立了交通事故、医患、环境保护、劳动人事争议、物业、婚姻家庭、知识产权、商事等11个行业调解委员会，由律师、政法干警、调解员等组成的38人行业调解专家库，对医患、交通事故、婚姻家庭、物业等重大疑难复杂纠纷“把脉问诊”，实现“行业事情行家办、专业事情专家做”，力促“案结事了人和”。

扎紧矛盾纠纷调解“篱笆墙”，需要不同部门各司其职、各尽其能。六合区推动各类解纷主体、解纷渠道、解纷平台之间有机衔接、相互协调，推动“三调”融合联动，推动诉、调、裁一体化运作，构建多元多极、辐射全局的“大联动”体系，形成多方参与、协调联动、齐心协力的良性发展格局。这在劳动人事争议多元化解机制中可见一斑。六合区建设劳动人事争议联合调处中心，引入司法援助、总工会、法院进驻办公，为劳动者提供咨询、指引和法律援助，让劳动者享受“一站式”解纷服务。截至目前，维权大厅运作窗口接待咨询6万多人次，受理各类职工劳动维权案件3680件，累计为5000多名职工挽回劳动报酬、社保待遇、经济补偿等各类经济损失上亿元，现已成为法律咨询“服务站”、矛盾纠纷“终点站”。

南京日报2021-11-4