

多元化解矛盾纠纷 绘就平安印台新篇章

马星 田瑄玉 王根平

为全面落实平安建设工作，铜川市印台区坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极探索解决群众矛盾纠纷的新思路和新举措，打造了“小成说事室”、“群议坊”、“老唐工作室”等调解品牌，将矛盾纠纷解决在萌芽状态，实现了民情沟通即时化、调解服务个性化和基层安穩常态化。

“小成说事室” 让小事不出村大事不出镇

印台区红土镇狠抓镇级人民调解工作，针对基层群众矛盾有效调解难题，于2020年6月特聘王小成为红土镇专职人民调解员，并成立“小成说事室”，着力调解矛盾纠纷，取得了丰硕的成果，受到群众广泛赞誉。

王小成不断探索思考，在实践中总结出了“1355”说法，即树立一个理念“和为贵”，坚持“敬畏国家法律、尊重公序良俗、弘扬传统美德”三个遵循，针对初次调解案件采取“听、看、查、调、访”五个步骤。2021年，红土镇引进了一家水产养殖企业。因地界问题，企业与村民发生矛盾。双方各执一词，冲突不断升级。王小成先是耐心听取村民的意见，随后又与企业联系。原来，这家企业在签订合同时，因沟通不当与村民发生了矛盾纠纷。在此长达4个多月的调解中，王小成前前后后跑了十余趟，讲法律、查政策、说事理，最终化解了企业和村民之间的矛盾，实现了双方互惠互利。矛盾调解后，王小成进行回访，了解到如今这家企业发展经营良好，不仅定期给村里的群众分红，还吸引了周边群众到企业务工增加收入。“村民矛盾没有了，还愿意到我这儿干活，把我的用工问题也解决了。”企业负责人给王小成送来了锦旗。

针对不同类型的调解案件，王小成还总结运用“极速快办法、冷却处理法、换位思考法、借助外力法、案例引导法”五种方法进行因案施策。“我爷爷的坟让人给挖了，尸骨散落了一地。”清明节期间，红土镇金华山村的闫某给爷爷上坟时，看到这触目惊心的一幕。当即，闫某就在“印台平安通”小程序的“小成说事”模块，填写了待调解信息。第二天一大早，王小成就联系闫某进行调解，首先耐心听闫某和村民肖某讲述纠纷情况，原来肖某在平整自己今年刚承包的土地时，误将闫某爷爷的坟给推平了。“要是你家遇到这样的情况，你会咋办……”运用其中的“换位思考法”，肖某同意将挖出的尸骨整理好，归置墓地并恢复原貌，还当场向闫某道歉。最后，双方握手言和，矛盾纠纷得以化解。

据了解，“小成说事室”成立以来成功调解矛盾纠纷320余起，涉及婚姻家庭矛盾、邻里纠纷、合同纠纷、损害赔偿纠纷、征地拆迁纠纷、劳动争议纠纷等。今年以来，化解讨薪维权涉案金额61万余元，实现群众满意率99%以上。印台区开发的居民平安通小程序独立设置“小成说事”模块，将镇（街道）和行业部门调解能人录入系统，方便群众线上跨区域点名或预约调解。“小成说事室”已成为印台一站式源头化解矛盾纠纷的名片，努力做到让群众“话有地方说、苦有地方诉、难有众人帮”。



“小成说事室”调解员王小成（右二）促进当事人双方达成和解。（资料图）



印台区坚持和发展新时代“枫桥经验”，着力推进基层社会治理共建共治共享。

“群议坊”议出社区调解工作新气象

印台区三里洞街道建立“群议坊”工作室，有效解决辖区群众的操心事、烦心事。如今，“群议坊”已成为群众耳熟能详的矛盾纠纷调解“金招牌”。信任、依靠、满意成为群众的“口头禅”。

为提升调解质量，解决群众关心的急难愁盼问题，在实践中，三里洞街道总结了“望、闻、问、切、化、解、回、归”调解沟通的“八步化解工作法”，探索创新“背靠背、面对面、换位、线连线”的四种联调模式。2022年5月，因新冠疫情防控，在双方当事人中两方不能到调解现场的情况下，社区调解员运用“线连线”调解法，通过电话和微信等方式进行调解，成功调解涉及20余万元的矛盾纠纷。

近年来，“群议坊”工作室坚持党建引领抓调解，坚持以人民为中心抓调解，努力为群众解决烦心事，在平安社区创建中发挥着重要作用。工

作室排查各类矛盾纠纷150余件，成功调解并形成规范调解文书档案30余件，调解成功率98%；调解案件涉

及金额10万元以上的2件、涉及金额20万元以上的1件，成为社区和谐安定的“第一道防线”。



“群议坊”调解员裴爱玲（左一）面对面调解纠纷。（资料图）

“老唐调解”随时调处随叫随到

绝信访、预防网络舆情等问题，因交通事故引发的“逢亡必闹，逢闹必堵”现象明显减少。

“老唐工作室”自成立以来，调处道路交通事故1005件，其中亡人案件50余件、司法确认10件，涉及财产、

人身损害赔偿4000余万元，调处结案率98%、履约率97%。唐崇山多次被区委政法委评为全区维稳先进个人，“老唐工作室”被评为全市法律服务先进窗口单位、群众满意法律服务标兵单位。◎

2011年，印台区在全市率先开启“三调合一”事故调解模式，建立“老唐工作室”，聘任司法局擅长调解道路交通事故纠纷的退休干部唐崇山为调解员。十多年来，他先后调解各类交通事故纠纷千余件，总结了方方面面的工作经验。

在铜川市交警二大队积极构筑的交通事故调解绿色通道下，唐崇山在工作中不断摸索优化，总结出“接待群众要热心、了解案情要耐心、处理事故要公心、计算赔偿要细心、服务群众要贴心”的“五心”调解工作法。在调解纠纷实践中，唐崇山总结出了理赔联动机制算清账、诉调联动机制有保障、法律援助机制暖民心的“三项联调”工作机制。

在推动基层社会治理创新中，“老唐工作室”已经成为服务百姓、维护稳定的亮丽执法窗口，发挥着重要作用，切实把矛盾化解在基层、消除在萌芽，形成“小事不出队、大事不出区、矛盾不上交”的局面；主动适应群众新要求、新期待，不收当事人任何费用，做到随时调处，随叫随到；从第三方角度出发，答疑解惑，开展普法教育，依法依规调解，维护了各方当事人合法权益；有效杜



“老唐工作室”调解员唐崇山（右二）调解交通事故纠纷。（资料图）