

聚焦 市域社会治理现代化

## 多元调解“丽水模式”谱写社会治理新篇章

■ 本报记者 刘淑芳 通讯员 谢栋 李翔 赵小妹

高质量跨越式发展的“丽水之干”

特刊

丽水，精致的山水之城。山清水秀之外，处处可见和谐之美。

这一份宁静祥和源于举全市之力推进的市域社会治理。为了守护丽水的平安美丽，丽水坚持系统施策、改革创新，建立了矛盾纠纷调解的“丽水模式”。

把矛盾消解于未然，将风险化解于无形。无论线上线下，城镇还是乡村，国内还是国外，县级矛调中心调解、乡镇（街道）调解、村级调解、品牌工作室调解等，一张张调解网络越织越密，漏斗式层层过滤纷争，把问题化解在诉前、化解在源头。

持之以恒之下，筑起了一座人民安居乐业、社会安定有序的平安幸福之城。在今天的丽水，平安和谐，清晰可见，如暖阳照亮百姓心田；亦真实可感，如春风吹遍大街小巷。

### 亮点纷呈

#### 矛调中心成为矛盾纠纷“终点站”

在景宁畲族自治县，有一条“平安小巷”，约200多米长。

这条小巷两边分布着县社会矛盾纠纷调处化解中心的受理接待区、联合调处区、大数据区、劳动纠纷调处区等4大功能区。10个重点部门、8个线上线下工作平台汇聚在这里，为当地老百姓构筑了一个解决矛盾纠纷的“终点站”。

除此，在这条小巷里，群众可以实现矛盾纠纷“一站式”解决。对此，常驻矛调中心的金牌人民调解员陈瑞田深有体会：“调解更方便了。调解不成，隔壁就有司法调解，楼上还有速裁法庭。”

在丽水，各县（市、区）都已建立类似景宁这样的县级矛调中心。这些年，丽水持续深化平台、区域、服务、力量、责任五个统筹，真正把县级矛调中心打造成为信访和矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险研判的“战斗堡垒”，走出了一条市域社会治理现代化的新路子。

令人眼前一亮的是，丽水建设各县级矛调中心，不以规模大小论英雄，而是因地制宜、精准发力。“分类建设，尊重基层首创；因地制宜，只要务实管用！”丽水市委政法委副书记翁卫芬说，丽水市把工作重心放在了创新运行机制、优化工作流程、理顺管理模式上，把工作精力放在预防矛盾、调处矛盾、化解积案、排险除患上，统筹提升县域调解的硬核力量。

不同于景宁的“小而美”，青田县创新涉侨调解模式，成立全省首个涉侨调解中心，聘请23名国内外调解员入驻。在机构运作上，青田涉侨调解中心“双管齐下”。在国外，于意大利、西班牙、法国、巴西等青田华侨较多的国家建立联系点；在县内，设立专门调解室，实行调解员“坐班制”，发生有关涉侨纠纷时，当事人均可通过调解中心直接受理，调解中心再发挥“调度”权，指派国内外调解员共同联手协商化解。

花开满园之中，丽水市县级矛调中心姿态各异：龙泉市矛调中心整合“专职人民调解员+专业调解力量+特约调解指导员”三级人民调解员队伍，并成立“点将台”，分类指派相应

领域律师参与调解；云和县创新提炼“三分”调解法，建立矛盾纠纷化解“分级分流分层”机制；缙云县构建起横向到边、纵向到底的信访代办工作网络……

得益于多方资源、多股力量、多种智慧对矛盾纠纷的共同化解，一个个矛调中心既解决得了“硬骨头”，也走得进百姓的心。2020年，丽水各县（市、区）矛调中心共接待来访群众4.6万人次，开展调解2.3万件，调解成功率96%；万人成讼率下降14.83%；群众满意率高达99.8%。

### 织密网络

#### 将矛盾化解在基层一线

除了以县级矛调中心作为矛盾纠纷调处化解的枢纽，丽水带动各区域、各领域、各行业资源力量的统筹整合联动，推动网络机制不断向镇村两级下沉延伸，尽最大可能将矛盾纠纷就地化解在基层一线。

社会治理的基础在基层，薄弱环节也在基层。在遂昌县蔡源乡蔡和村党支部书记郑惠仁看来，基层治理工作做扎实了，矛盾纠纷自然就少了。“预防在前、发现在早、处置在小嘛！”郑惠仁笑着说。

不得不说，蔡和村还真有好办法。去年3月，蔡和村在遂昌县率先开展“信用村”建设，建立了以求和、守信为导向的信用评分机制。家家户户门口会贴“信用码”，还设置了“信用分”的激励清单。

除了“信用分”，蔡源乡还推出“和团”调解模式，村民有纠纷直接拨打“解纷100”服务电话APP，由乡级综治中心统筹“和团”调解员及其他力量，15分钟内主动上门，承诺100%送上门、100%办到位、100%管到底。“有乡综治中心为我们托底，村民的烦恼、怒气基本能消除。”郑惠仁说，身为“和团”团长，他有些忙碌，但心里十分踏实。

矛盾发生在基层，解决同样依靠基层。为切实将矛盾解决在萌芽状态、化解在基层，丽水市通过突出县、乡、村三级调解组织和调解机制的建立完善，不断织密调解网络、夯实调解根基。

类似的例子不胜枚举。在青田季宅乡，当地通过乡村联动、部门联动和法院确认等方式，创造了闻名全国的“季宅模式”。其调解的触角覆盖全域，延伸至乡、村、村民组，建立起了村里的调解小组。2018年3月，“季宅模式”被列入社会管理和公共服务标准化试点。三年来，季宅农村矛盾调解成功率100%，深受群众好评。

在景宁白鹤村，因咸菜经济发展而设的咸菜馆成为这里的“美丽议事厅”。特别是，村里评选出的“靓丽好主妇”，发挥妇女特长，积极开展婚姻矛盾、邻里纠纷、政策难题等化解，营造了家家户户和美生活的氛围。“贤咸闲”咸菜馆的徐大姐说：“大家经常在我店里吃吃咸菜、喝喝茶、聊聊天，有些矛盾就说明白了，有些误会就解开了，信访纠纷就少了。”“赵大娘”咸菜馆的赵大姐说：大家都喜欢到“咸菜馆”闲聊，虽然有时也会争论的面红耳赤，但是争完说开就好了，而且村里很多大事也就在大家的参与中定下来。”

目前，全市共建成各类调解组织



2506个。其中，县级调委会10个、乡镇（街道）调委会173个、村（社区）调委会2123个。

### 共治共享

#### 民间调解组织助力社会稳定

“再大的矛盾，再急的事，她三言两语就能把问题理顺，这一点我们真心服气。”刚刚走出“侠姐”调解工作室，一位前来咨询的女市民一下子解开了心里的“疙瘩”。

“侠姐”名叫贾维侠，今年46岁，是个从安徽嫁过来的“新丽水人”。2006年，她和丈夫开了一家来料加工厂，机缘巧合让厂里的女员工和儿媳握手言和，从此步入了自己的“调解”生涯。2018年9月，在各方的支持下，她在莲都区白云派出所白云警务室开设了“侠姐”调解工作室。

这些年，工作室把调解服务触角延伸至最基层妇女姐妹。从2007年算起，“侠姐”义务调解的纠纷多达1000余起，调解成功、签订调解协议的就有950多件，调解成功率高达95%。这样一个富有特色的婚调工作室，不仅得到了省市区领导的一致肯定，还得到了群众的认可。

这仅仅是一个缩影。在丽水，莲心工作室、老郑调解工作室、红色网格志愿者、正道讲和团、蚂蚁爱心部落等一大批社会组织、志愿服务队伍参与基层治理。一桩桩一件件，大事化小、小事化了，真正把矛盾纠纷解决在家门口、化解在村居里。

“我们始终坚持和发展新时代‘枫桥经验’，不断完善市域大调解工作体系，加快打造社会治理共同体。”

翁卫芬说，积极探索社会自治组织、志愿服务组织参与基层治理，就是其中关键一环。“现如今，这些社会团体成为了丽水调解工作的重要力量，不仅成为化解社会矛盾、维护社会稳定的‘安全阀’，更架起了政府与百姓之间的连心桥。”

在市区域中村改造工程现场，除了一个由官方组织的极具专业性的“城中村改造调解团”外，还有一支富有特色的调解队伍。这支队伍由莲都区“莲心工作室”整合西乡调解室、北乡调解室、和满调解室、侠姐调解室等个人调解特色品牌，发挥调解工作室便民、亲民的优势，将调解服务送到群众身边，为城中村矛盾纠纷化解行动提供个性化服务。自2018年开展市域中村改造工程以来，这个调解体系共化解成功市域中村改造矛盾纠纷1291件，涉及4457户，调解签约户占总签约人数的56.5%。

在云和，这些个性鲜明的民间调解员是维护地方平安一大“利器”。郑云成就是其中一位，提起他，云和的老百姓都会竖起大拇指。郑云成过去是一名食用菌种植辅导员，1997年参与调解工作至今已经成功调解了上千起矛盾纠纷，吸引了60多人加入自己的调解队伍。这些年，老郑调解工作室、刘彬调解室、叶培武警务室等工作品牌，有效维护了社会稳定，广受群众好评。

在庆元县松源街道，同心社区建立红色网格志愿者队伍，成立老娘舅调解、就业服务指导、治安巡逻等13支服务队，开展各类志愿服务，2020年，社区矛盾纠纷降幅超过60%。

