

共绘定分止争新“枫”景

——广东省深圳市龙岗区人大常委会全力推动矛盾纠纷多元化解工作纪实

编者按：

党的二十大报告指出，要在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制。矛盾纠纷多元化解是推进社会治理现代化的重要工程，也是维护社会稳定和谐的基础工作。近年来，广东省深圳市龙岗区人大常委会坚持把矛盾纠纷多元化解作为重点工作来抓，开展执法检查、加强监督指导，充分调动部门合力，积极推动构建人民调解、行政调解、司法调解优势互补、有机衔接、协同联动的“大调解”工作体系，推动形成区、街道、社区（园区）三级联动的共建共治共享社会治理新格局，促进形成独具特色的新时代“枫桥经验”龙岗模式。



2023年8月23日，龙岗区七届人大常委会第十三次会议召开，审议通过《龙岗区人大常委会执法检查组关于检查〈深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例〉实施情况的报告》。



2023年6月20日，龙岗区人大常委会组织人大代表到龙城街道盛平社区调研矛盾纠纷多元化解工作。

议，要求将《条例》学习宣传深入基层，要求进一步健全多元解纷工作监督机制，强化各相关单位落实多元解纷的责任，用好司法建议、检察建议监督方式；要求努力提升调解员专业化水平和职业荣誉感。”龙岗区人大常委会相关负责人介绍。

“一盘棋”统筹 坚持顶层设计，让“多方管”变“同心圆”

2023年是深圳市龙岗区建区三十周年。三十而立的龙岗，已从当年的深圳关外郊区，蝶变为时尚风和烟火气兼具、历史感与现代感交融的魅力之城，城区建设取得令人瞩目的成绩，但随着经济快速发展和人口急剧增长，基层矛盾纠纷多发。针对这些实际，龙岗区将加强矛盾纠纷多元化解工作写入《深圳市龙岗区国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》，从顶层设计上明确工作目标、作出具体规划。先后出台《深化多元化纠纷解决机制的实施意见》《关于进一步加强诉源治理工作的实施意见》等系列文件。

近年来，龙岗区坚持和发展新时代“枫桥经验”，着力构建融合基层治理体系全资源力量、贯穿矛盾纠纷发生全过程的“融贯式”矛盾纠纷多元化解新模式，打造了多元参与、专业互补的矛盾纠纷多元化解“龙岗模式”。2022年，龙岗区在深圳市域社会治理现代化试点暨诉源治理工作推进会上介绍经验，龙岗区调解工作获得司法部的肯定，平湖街道劳动争议调解中心获评“全国百家金牌劳动人

事争议调解组织”，横岗街道调委会主任刘精彩荣获“全国模范人民调解员”称号，龙岗街道“一家人”多元化联合调解机制入选全国社会治理创新案例，宝龙街道获评“全国基层调解示范组织”等。

“一张网”排查 注重源头治理，让“被动调”变“主动防”

2023年3月，坪地街道四方埔社区网格员黎卫科在日常走访中摸排到一起因赡养老人引发的矛盾纠纷。黎卫科第一时间通过手机终端上报平安龙岗大数据平台，并根据平台指令提前介入，协调司法所、派出所民警等共同参与调处，及时化解了矛盾。消未起之患，医未病之疾，治无事之前。为加强矛盾纠纷源头治理，龙岗区以平安龙岗大数据平台为支撑，充分利用网格化、阵地化、信息化手段，线上线下两条线受理各类矛盾纠纷，实现防患于未然，化解于萌芽。

线上，积极引导群众通过线上平台反映诉求，让信息多跑路、群众少跑腿。龙岗区于2022年8月上线“一网统管”事件处置平台，实现群众诉求一网采集、一网分拨、一网处置、一网督办、一网治理，上线以来共办理事件53万余件，总体满意率达99.82%。建立“书记在线”诉求服务平台。

线下，组织开展大走访大排查活动，扎实推进“1+8”社会矛盾专项治理行动，围绕涉农、涉自然资源、涉劳资、涉环保、涉金融、涉房地产等重点领域和涉军退伍人员、涉道路营运从业人员等重点利益诉求群体深入开展专项治理，全区95%以上

信访事项纳入法定途径办理。将矛盾纠纷排查化解融入网格管理工作，整合调解员、网格员、楼栋长、治安员等队伍力量，每年开展全覆盖、拉网式矛盾纠纷大排查大化解专项行动，《条例》实施以来排查纠纷7649次、发现问题隐患2264个。

“一站式”受理 打造化解平台，让“多头跑”变“一窗办”

“企业拖欠了一年的工资要不回来，我不知道该怎么办？”今年9月，在龙岗区劳动争议调解仲裁一站式服务中心，横岗街道某科技公司员工陈先生前来求助。了解情况后，专职品牌调解员郑立山迅速联系企业负责人来到调解仲裁一站式服务中心，面对面沟通、调解。经过调解员郑立山明理解释，双方最终达成调解协议，握手言和，陈先生满意而归。

这是龙岗区搭建调解平台、化解矛盾纠纷的一个小小缩影。据悉，龙岗区坚持矛盾纠纷化解重心下沉、工作前移，搭建社区（园区）、街道、区三级矛盾纠纷多元化解工作平台，织密全域覆盖的多元解纷网格体系。融合区公共法律服务中心、诉调对接中心打造“一体化”综合解纷平台，运用人民调解、行政调解、司法调解、律师调解、社会力量调解、普法宣传等多种手段参与解纷，《条例》实施以来成功调解案件18668宗。各街道整合智慧平安服务中心、公共法律服务中心、人民法庭（工作站）、诉求服务平台等解纷资源，通过集中办公和联动联动，统一受理、处置各类诉求和纠纷，矛

盾纠纷调解一站式服务。

“一揽子”调处 构建联动机制，让“独角戏”变“大合唱”

“真想不到！案子都没设立上，人民调解员就把我的纠纷成功化解，不仅维护了我的权益，还为我节省了请律师的花销，法院这个诉前调解真是好。”当事人王某高兴地说。王某因对装修材料质量不满意，与某装修公司产生矛盾纠纷，到龙岗区法院准备起诉，法院诉讼服务中心工作人员引导双方到区法院诉调对接中心进行调解。经过耐心细致的引导，双方当事人当场达成一致，未进入审判程序便案结事了。

这是龙岗区法院通过开展诉源治理、优化工作机制的一个典型案例，也是龙岗区开展矛盾纠纷多元化解的一个缩影。矛盾纠纷化解是系统工程，必须强化联动协作，促进各方治理主体互联互通、共治共建。为此，龙岗区建立部门联动机制，加强警司对接，由司法、公安、交警等部门在派出所、交警中队联合建设调解室，派驻专职调解员，靠前化解治安、交通领域矛盾纠纷，《条例》实施以来共调处矛盾纠纷19739宗。

记者在走访中了解到，为提升矛盾纠纷化解的专业化水平，龙岗区印发《关于律师参与化解与代理涉法涉诉信访案件的实施方案》，盘活整合优质律师资源，组建三级法律服务团队，成立律师调解工作室10家，深入推进“一社区一法律顾问”工作，利用律师队伍专业优势参与化解纠纷。此外，区检察院建立“1+1+N”矛盾纠纷多元化解机制，即“一个平台”+“一套制度”+“多个部门举措”，持续加强“12309检察服务中心”建设，《条例》实施以来共办理群众控告申诉818件，取得良好的法律效果和社会效果。区司法局建立司法确认机制，畅通司法确认绿色通道，依托信息化管理优势，构建以推动司法确认专业化、规范化、常态化运作为中心，以派出法庭扎根基层的前哨作用为驱动的“一体两翼”司法确认模式，在38个社区建成“在线司法确认工作室”，实现线上与线下双线并行，赋予调解协议强制执行效力。

“化干戈于诉外，止纷争于源头。”龙岗区人大常委会党组书记、主任吴书坤指出：“健全城乡社区治理体系，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。党的二十大报告对基层治理作了清晰、深入的要求和阐述，也为矛盾纠纷多元化解工作指明了方向，未来我们将在提升化解矛盾纠纷质效的同时，更加注重从源头上预防矛盾纠纷，为实现基层社会治理体系和治理能力现代化探索一条法治化新路径。”

（和旭 邵彦茗 林志纯 刘敏）



欢迎订阅2024年度 人民代表报

敬请订阅

1988-2023

全国人大系统唯一公开发行的报纸

全年定价：249.6元/份

国内统一刊号：CN14-0041 邮发代号：21-42

国内各地邮局（所）均可办理

“码”上
订报