

“一网打尽” 百姓烦心事

云龙镇打造 矛盾调解“一张网”

“欠债还钱，天经地义，你租我的房却不给钱，我在自家门口咋就不能放东西啦？警察同志，您说是不是这个理儿！”日前，鄞州区云龙镇石桥村一小区内房东和租户因房屋使用权、房租等问题发生纠纷，在家门口放置杂物封门导致小区的公用过道堵住了，周边住户怨声载道，网格员江海凤通过“一格两群”收到情况，第一时间联系了驻格辅警一起来处理。

“咱大家都消消火，坐下来说说事儿、拉拉理儿，把咱的问题解决掉，堵着路总不行，大家都不方便……”驻格辅警张铨和江海凤两人当起了“和事佬”。经过两个多小时苦口婆心劝说调解，双方最终达成协议，握手言和。

这是云龙镇打造基层治理新模式“网里说”快速处理纠纷的一个缩影。

据了解，自去年以来，云龙镇坚持党建引领，立足全镇实际，划分71个网格、352个微网格，全面盘活“1+3+N”中专业下沉力量，把网格服务的触角延伸到千家万户，变基层治理“末梢”为“前哨”，积极打造“网里说”的网格+调解工作品牌，真正将新时代“枫桥经验”坚持好、发展好、维护好。



网格员(穿蓝马甲者)调解纠纷。



云龙镇上李家村的“说事长廊”。

1 合力织就“一张网”

云龙镇相关负责人告诉记者，在基层，各种家长里短的小纠纷时有发生，他们利用基层网格员的优势，把矛盾调解工作定位在群众身边，以“网格化”为抓手，全力打通联系服务群众的“最后一米”。

为此，该镇针对专职网格员开展“法治带头人”“法律明白人”专项培训，优选网格金牌调解员、微网格调解员78人，组织“法治志愿者”队伍600人，将“一张网兜底”真正落到实处。

以“庭院议事”“村务听证”“村民问政”等议事模式，为村社搭建民主沟通的桥梁。

一方面，在微网格中开展“庭院议事”活动，广泛征集民意，主动发现矛盾；另一方面，由“三官三师”专业力量下沉至村里，开展“村民问政”活动，改“被动上访”为“主动下访”，既为村里重大决策提供了法律与政策的把关，又落实职能部门普法责任；针对村里重大决策，组织“村务听证”活动，积极鼓励矛盾相关方面对面参与交流，把“问题晒在阳光下”，把“心结摊在桌面上”，实现“多维化解、村务公开、民主监督”一举三得。

今年以来，就解决了冠英村“封闭式停车”、上李家村“文明养犬”、前徐村“阳光拆迁”等村级治理难题31个。

2 打好“网格教育牌”

云龙镇还充分发挥网格化管理全覆盖优势，以点带面，不断提高为民解忧的效率。一方面，以网格员日常巡查为契机，坚持常规排查、重点排查和专项排查相结合，通过实地走访、电话回访等方式对重点领域、重点人群进行拉网式、地毯式排查，注重收集社情民意，及时掌握苗头隐患，并建立矛盾纠纷排查台账，做到矛盾纠纷及时预警、及时研判、及时化解，确保件件有登记，事事有着落，切实把网格建成人民调解的基本单元。据了解，2023年上半年，云龙镇开展矛盾纠纷排查268次，预防纠纷51件。

另一方面，打好“网格教育牌”。按照“地域清晰、覆盖全面、归属明确”的原则，依托网格化服务管理，利用网格员“铁脚板”的优势，广泛宣传法律规定、调解范围、申请途径，引导辖区群众通过人民调解的方式来解决矛盾纠纷。同时，吸纳网格内的普法志愿者、退休干部等人员加入调解队伍，定期组织调解业务培训，不断壮大“一张网”的调解力量。



网格员进行信息分析。

3 网格员化身“老娘舅”

以行政村社为单位，组建“网里说”调解工作组(谐音：往理说)，由村社书记担任组长，治保主任担任副组长，专职网格员为组员，将网格内摸排发现的矛盾纠纷分为简易纠纷、一般纠纷、复杂纠纷三个等级，分别分派到网格、村居、乡镇三个层面进行调解。

在日常调解中，鼓励网格员以“老娘舅”的身份，及时介入邻里关系、婆媳矛盾、夫妻纠纷等家务事，疏通政策不明晰、解释不到位、信任不充分等原因造成的信访“老疙瘩”，让家事纠纷化解在“一张网里”。对于“网里说”讲不透、管不住的问题，由网格员稳控后及时反馈给镇司法所，由司法所牵头专业力量及时介入，合力调处。通过简易纠纷、一般纠纷“网里说”及时调解、复杂纠纷乡镇内联合调解的分类处置与多元化解模式，大大提高了人民调解工作成效。

截至目前，全镇化解各类纠纷341件，其中网格员参与化解纠纷261件。对于网格员化解的人民调解案件同样落实人民调解“以案定补”政策，充分调动了广大网格员的工作积极性和主动性，“网里说”调解有效成为维护社会和谐稳定的“第一道防线”。

“‘网里说’就是让人在家门口有说理的地方，邻里之间的矛盾不出村就能解决，邻里之间的关系也更和睦了！”采访中，冠英村的村民说。

记者 边城雨 通讯员 袁伟平