

2023年11月20日 星期一  
编辑/方艳 检校/林潇敏 版式/谢少依

8月23日临近中午,东方市新龙镇新龙司法所会议室里,一群人围坐在办公桌前你一言我一语激烈地讨论,声音此起彼伏……

这里正在举行的是一场土地承包纠纷化解协商会。最终,新龙镇党委书记符亚仙向当事人提出有针对性的解决建议,得到在场村民的一致认可。

“以前是‘老符’,现在是‘为民解忧’,我们找他们就对了。”现场,听到事情有解决方案,村民蒲平高兴地说。

利民之事,丝发必兴。这是新龙镇坚持和发展新时代“枫桥经验”,推行人民调解下沉办公社会治理模式的一次成功示范。

自2022年4月13日以来,新龙镇先后设立“老符来帮忙”综合服务工作室、“为民解忧”综合服务窗口,制定《新龙镇关于“为民解忧”综合服务窗口实施方案》,“零距离”联系服务群众,面对面解决群众急难愁盼。



新龙镇上通天村村民周石发就一些法律问题向“老符”咨询



“为民解忧”综合服务窗口工作人员到村民家实地测量双方公共使用道路界限



新龙镇综治办朱立伟与相关工作人员到龙卧村“九赖田”协调一起土地权属纠纷



新龙镇党委副书记、政法委员曾令云组织综治办工作人员到龙卧村溪湾田一纠纷地勘查土地现状并现场调处

## 海南东方市新龙镇将『为民解忧』综合服务窗口设在群众家门口

# 面对面解决群众急难愁盼

### “老符”来解事 以“情理法”止纷争

提起新龙镇上通天村的变化,让村民吴毓芳感受最深除了村庄环境的变化,还有乡亲们和谐相处的模式。早前,在上通天村,偶尔因为一个举动、一件鸡毛蒜皮的小事,原本友好相处的邻居就会闹得很不愉快。矛盾得不到解决,双方怨气不断上升,甚至出现冲突、相互谩骂。婚姻家庭纠纷、邻里纠纷、土地纠纷等闹到村委会,直接找村“两委”干部说理、解决。

在调解过程中,省人大机关派驻上通天村选调生、上通天村支部书记助理鲁烨燊发现村党支部书记符松祥、党支部副书记符贞道、东方市交警大队驻上通天村工作队队员符瑜聪都姓符,何不成立一个“老符来帮忙”调解室,让村民诉求有门。

鲁烨燊的想法很快得到新龙镇党委政府的支持。2022年4月13日,首个“老符来帮忙”综合服务工作室在上通天村成立,让群众以后的大事小事都找“老符”来帮忙。

“工作室成立后,村民有了反映问题的渠道,也能够更好地化解村民矛盾,解决邻里纠纷,取得了较好效果。”

符贞道说,“老符来帮忙”综合服务工作室在化解矛盾促进和谐中,注重发挥中国传统文化、当地文化、村约民规等熏陶作用,引导村民明辨是非、修德自律、讲信修睦。

在实际调解过程中,“老符”将“情理法”贯穿调解始终,实现了情与法结合,柔性化解矛盾纠纷:调解中,组织当事人重温中国传统邻里文化,引导当事人以和为贵,合理合法地处理矛盾纠纷;调解后,制作调解协议,劝诫当事人履行协议勿再起争端,推动矛盾纠纷实质化解。

### 下沉田间地头 让纠纷消除于萌芽

符松祥说,“老符来帮忙”综合服务工作室成立后调解的很多纠纷,他也记不清了。“大部分都没有记录下来,在田间地头能当场解决的就当场化解了。”符松祥笑着说。

据了解,新龙镇是东方市哈密瓜种植大镇,村民在家门口就可实现增收,但也可能因此引发纠纷。近日,符松祥就调解了一起平整土地种瓜产生的纠纷。

“周运某称自己长期在那地界种植,高某认为周运某平整土地占用自己祖辈周边的坟地,以前因为两家关系好,默认周运某种植,但是平整就不行。”符松祥介绍,经过“老符”讲透道

理,讲明情理,最后周运某同意给坟地做个斜坡,双方握手言和。

类似调解案例只要在上通天村发生都能解决。有什么秘诀?上通天村相关负责人亮出“法宝”:重心下沉,走到田间地头,倾听民意,及时为群众化解“烦心事”“忧心事”。

上通天村这个先行先试的调解模式很快在全镇铺开,“为民解忧”综合服务窗口也应运而生。通过全镇上下的努力,90%以上的矛盾纠纷化解在村(社区),一次化解,把矛盾化解在基层,让纠纷消弭于萌芽。

7月3日,新龙镇新村“为民解忧”综合服务窗口工作人员收到村民

招某花的反映信息,称自家外墙体瓷砖脱落,需要搭建脚手架进行维修,却被邻居林某辉以占用房屋之间的公共区域为由严词拒绝,甚至扬言要“动手”。

双方各执一词,僵持不下。新龙镇综治办主任朱立伟闻讯赶到现场,讲解《中华人民共和国民法典》中相邻权的相关法律条例。最终,双方在调解下达成和解,矛盾纠纷得以化解。

从成立“老符来帮忙”综合服务工作室到推行“为民解忧”综合服务窗口,新龙镇旨在通过主动作为,下沉解决问题,将矛盾化解在基层,切实为老百姓办实事。

### 为民解忧 全民共谱和谐音

“窗口成立之初就是为了收集信访信息,解决信访问题。”新龙镇党委副书记、政法委员曾令云介绍,今年6月,新龙镇以上通天村“老符来帮忙”综合服务工作室的成功经验为蓝本,创新思路举措,在各个村庄探索推行“为民解忧”综合服务窗口。

“通过主动搭建基层干部化解纠纷、服务群众的平台,让‘上访’变‘下访’,深入践行‘枫桥经验’,全力推进基层社会治理体系和治理能力现代化。”曾令云说。

9月7号上午,新龙镇综治办主任朱立伟带领镇级“为民解忧”综合服务窗口工作人员联合新龙司法所调解岛

西林场与邵道村高某雄案件。在深入了解情况以后,根据当事人双方的诉求,工作人员组织双方到争议地现场查看地界情况。

通过现场勘查,工作人员就土地纠纷问题做出合理解释,向他们现场讲解相关土地权属问题及提出解决意见,当事人双方表示同意该处理意见。

在新龙镇,矛盾纠纷化解就如一盏盏明灯,照进千家万户,逐渐成为东方市社会治理现代化的一张“金字招牌”。提起“老符”、“为民解忧”综合服务窗口,老百姓无人不知。

“村里大事小事都去窗口找他们,特别是家庭邻里纠纷,大家都愿意让

他们调解,村民相信他们,也听他们的。”村民周石发说。

数据无言,却最有说服力,从2022年3个“老符”到现在全镇9个行政村106名“为民解忧”工作人员,辖区其他8个行政村均成立了“为民解忧”综合服务窗口,基层调解工作实现了全覆盖,累计为全镇百姓化解矛盾纠纷、解决急难愁问题61宗,较好实现了“小事不出村,化解在基层”。

在新龙镇,群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更可持续、更有保障,“为民解忧”综合服务窗口工作成效得到群众广泛认可,有效激发起基层社会治理的新动能。

(董佳丽)