

特别关注

温馨三招护航“找北”旅游

——黑龙江漠河市基层调解见闻

□□ 农民日报·中国农网记者 钟欣 李婧



春节前，漠河市公安局工作人员来到北极村开展入户普法活动。图为司法局工作人员和村民一起展示普法宣传品。

黑龙江省漠河市北极村旅游景区是国家AAAAA级旅游景区。近年来，“找北”旅游不断升温，位于祖国最北端的北极村游客往来不断。春节假期，北极村旅游人数突破1.3万人。随着民宿、饭店生意火爆，北极村也出现了与旅游相关的基层纠纷。

大年初三，北极村的村调解员潘景志突然接到村党支部书记刘存生的电话，“老潘，有活了。”原来是两位经营饭店的村民孟某和刘某因拉客吵了起来。该村网格员赶紧将此事报给村委会，刘存生这才找潘景志去现场调解。老潘赶到时，两人正吵得热闹。“潘四哥，他用大喇叭吆喝，站在我店门口拉人抢生意，这不欺负人吗？”孟某倒苦水。刘某还不服气，“我就拿个喇叭，咋叫‘抢’呢？”老潘把两家人拉开，分别劝解。“老刘，你这么做买卖不敞亮啊！其他人也跟你学举喇叭，这条街不闹腾吗？游客们走过路过能好受？下次不兴这么干。”老潘转头劝孟某，“遇到问题别吵吵，打个电话，也就一支烟的工夫，我就上门了。”没一会儿，两家人的矛盾就解决了。

这是漠河市基层调解员化解涉旅矛盾纠纷的一个场景。据介绍，漠河市属于大兴安岭地区，位于我国最北端，旅游业是该市支柱产业。“为了及时排查、化解基层矛盾，我们健全旅游纠纷化解机制，各村居有随时可以上门的网格员排查纠纷，有群众身边的调解员化解矛盾，我们还用‘接地气’的方式进行普法宣传。多措并举加强矛盾纠纷源头治理，提升乡村治理效能，让最北最冷的漠河，有法治的‘温度’。”漠河市公安局负责人介绍。

老熟人做村调解员 有理有“面子”

今年55岁的潘景志担任北极村的村委会主任。2019年，潘景志卸任村委会主任一职之后，经过北极司法所和北极村的推荐，被选聘为该村的“法律明白人”、村调解员，并参加了漠河市公安局组织的培训。2020年4月，“老潘工作室”挂牌，经过几年的调解实践，“老潘工作室”成为漠河市乡村调解工作的一块招牌。由于潘景志在家中排行第四，有“潘老四”的外号，“有事儿找潘老四”成为北极村村民的共识。“北极村有700余户，1800多人，村里开民宿的人家有得有200来户。”老潘谈起北极村的情况如数家珍，“我干了5年村委会主任，是乡亲们的好熟人，我说话村里人听得进去。而且我就住在村里，有事随时能找到我。”

去年以来，北极村因旅游业发展向好，村里民宿、饭店增加，改建、装修的小工程不断。老潘处理了数起与装修合同有关的纠纷，其中一起让他印象深刻。来北极村创业的饭店经营者方某聘用范某装修饭店，工程验收时，方某认为装修质量不过关，而且电线没有进行暗线安装，两人因此事吵了起来。老潘到施工现场转了一圈，方某指着一处背景墙说：

“木工活这么糙，我咋开店呢？”老潘叫来范某，将施工质量——指出，“这裂缝快能塞进手指头了，人家能不急吗？”范某喂着说：“我同意返工，但他当初没明确要暗线，要改暗线得加钱。”老潘说：“虽然你俩没签订书面合同，但装修业是讲求诚信的。”“为了及时排查、化解基层矛盾，我们健全旅游纠纷化解机制，各村居有随时可以上门的网格员排查纠纷，有群众身边的调解员化解矛盾，我们还用‘接地气’的方式进行普法宣传。多措并举加强矛盾纠纷源头治理，提升乡村治理效能，让最北最冷的漠河，有法治的‘温度’。”漠河市公安局负责人介绍。

最近老潘还遇上了新挑战。“有个游客提前在饭店订了一道红烧鱼，并提出要拍摄厨师做菜的全过程。可当游客到饭店就餐时，厨师已经做完菜，游客因此要求退钱。”老潘说，“这种事以前没遇到过，有难度。”最终，老潘劝导饭店经营者，“游客是咱们村的贵宾，再说人家提前打了招呼，你咋给忘了呢？不是也有过错？”店家被说动，给游客退了款。

据介绍，“老潘工作室”自成立以来，处理调解村民邻里、土地、经济、房屋纠纷数十件，几乎每个月都有村民上门要老潘帮忙“说和说和”。当然，老潘的身后也有个“智囊团”，他遇到处理不了的案件就会到北极司法所讨意见，或者与司法所的工作人员一起调解。“北极司法所被称为‘最北司法所’，位于漠河市向北80公里的北极镇上，辖区包括北极村、北红村、洛古河村。除了‘老潘工作室’，我们司法所辖区内还有‘景区调解室’‘最北夫妻调解室’等基层调解力量。我们司法所要为村调解员提供相应的协助支持，每年我们司法所直接参与调解的基层矛盾纠纷矛盾大约20余起。”漠河市公安局副局长、北极司法所所长于宝峰介绍。

“老潘工作室”等基层调解力量是漠河市基层纠纷调解体系中的一环。他们在群众身边及时发挥作用，让矛盾纠纷得以迅速化解，不耽误游客既定旅程。”漠河市公安局相关负责人表示。

热心人当网格员 纠纷快速“格式化”

怎样才能及时排查出基层的矛盾纠纷萌芽？在矛盾纠纷预警方面，漠河市在各村居组建了一支网格员队伍。以北极村为例，该村居民被划分为6个网格，每个网格大约有6到7名网格员，目前该村共有37名网格员。“这些网格员由村民选出，都是本村的热心人。”刘存生介绍。

“网格员每个月都会上群众家里进行三四次家访，赶上春节或者旅游旺季，网格员还要增加入户的次数。而且，我们村每个网格都有公示牌，对网格员的联系方式进行公示，就怕群众找不到‘组织’。”北极村网格员韩雪婷介绍。

最近几个月，北极村村民通过网格员反馈最多的问题就是暖气不热。“别小看供暖问题，我们村冬季最低温度达到零下50摄氏度，暖气要是‘断了’，群众情绪老大了。倘若解决不及时，老百姓非得到书记家说理去。”韩雪婷说，她手机里存着几家供暖相关单位的电话，一旦群众有需求，无论早晚马上联系。今年以来，她所在的网格，网格员已经协助解决了四五次供暖故障。

“我们每个网格都有一个微信群，网格员和本网格的村民都在群里。此外，群里还有律师、检察院的工作人员等法律工作者，随时接受群众的咨询。”刘存生表示。去年秋天，一个经营民宿的村民在该村第六网格的微信群里问，“本来已经和客户说好，超过退房时限的房费不给退，可客人却在入住当日要求全款退单。可以不退钱吗？”该群的其他民宿经营者纷纷回复，“常事，这种客户不能惯着。”“我也碰上过入住当天退单，多耽误工。”……网格员及时发现了村民在微信群里的对话，一边联络村里的调解员去做调解工作，一边微信群里的律师给大家进行普法，指导民宿经营者用恰当的方式处理该类问题。最终，在网格员、调解员的共同努力下，咨询此问题的民宿经营者与游客达成协议，退还80%的房

钱，双方都很满意。

漠河市公安局负责人介绍，漠河市将村居划分为210个网格，将矛盾纠纷、预警、介入、处置等各调解环节全面融入村居网格。网格员在日常走访中排查纠纷，一旦发现矛盾隐患及时向相关部门预警，属地调解组织接到预警后立即介入，协同开展调解处置，确保基层矛盾纠纷早发现、早调处、早化解。

创新普法赶潮流 喜闻乐见接地气

普法也是源头治理基层矛盾纠纷的手段之一。如何让普法更吸引人呢？最近，漠河市公安局的年轻司法行政工作人员通过快闪行动，向游客进行普法。

快闪行动是指一群人在一个指定的地点，在指定的时间，出人意料地同时做一系列指定的舞蹈或其它行为，然后迅速离开现场。当快闪与普法相遇，将碰撞出怎样的“火花”？1月31日和2月1日，在漠河市火车站、漠河市古莲机场，突然出现了一群身着司法部门制服的年轻人。他们聚集在候车室或候机大厅，有的抱着吉他，轻声弹唱普法版《New Boy》，“是的，我知道懂法很重要；法治大旗在上空飘扬；民法典来得像梦一样，为你保驾护航……”悠扬的旋律加上有趣的歌词，立即吸引了不少游客驻足欣赏；有的向游客散发精致的普法书签，这些书签上写着“心中有法，脚下有坦途”“法律在心，平安在行”等朗朗上口的个性化普法宣传语，不一会儿就被游客们抢空；有的摆台接受现场法律咨询，解答游客们的网上问题，“遇到商家宰客，怎么办？”“在网上订的宾馆，房间与图片不符，要怎么维权？”大部分咨询问题都与旅游相关……热闹的普法情景持续了十几分钟，这些年轻人迅速离开现场，换到另一个地方继续快闪。

漠河市公安局工作人员梁好告诉记者，这种新颖的普法方式是该局的一群年轻人策划的。“普法是好事，但谁也不愿意听说教。要用有意思的方式普法，才能有更好的效果。”梁好说。

快闪行动是漠河市公安局在春节期间进行的普法行动之一。据了解，该局还组织了178名人民调解员，深入机场、车站、宾馆、饭店、旅游纪念品超市等地，开展矛盾纠纷排查、法治宣传。在春节假期期间，该局共开展宣传16次，发放旅游法治宣传传单1600余份。

“要是游客没赶上临时性的普法活动，我们漠河市还有公共法律服务中心。中心拥有专业法律服务团队，为游客和当地群众提供普法和咨询服务。有的商家和游客不了解旅游合同内容，公共法律服务中心还提供旅游合同范本。”漠河市公安局工作人员介绍。据了解，2023年漠河市公安局及下属事业单位为群众提供法律咨询活动共计80余次。

“今年，我们将继续完善矛盾纠纷调解机制，加强行业性、专业性调解组织建设，提高纠纷调处的针对性，加强普法工作，最大限度将矛盾化解在基层。”漠河市公安局负责人表示。

四川简阳市

超六成村(社区)建立诉源治理站

□□ 农民日报·中国农网记者 张艳玲

屋占地等农村易发矛盾纠纷化解在萌芽状态。

近年来，四川省简阳市坚持和发展新时代“枫桥经验”，构建“4+18+N”诉源治理组织体系，依托综治中心+诉源治理中心+矛盾纠纷多元化解协调中心三大平台，推动诉源治理与微网实格深度融合，创新探索城乡基层社会治理新路径。其中，291个村(社区)建立了诉源治理站，覆盖了全市超过60%的村(社区)。

所谓诉源治理，就是对法院诉讼的源头治理，通过多种治理手段，预防潜在纠纷，化解已有矛盾，减少进入诉讼环节的案数量或有效分流诉讼中的案件。“4+18+N”诉源治理组织体系是指，纵向建立市诉源治理中心、镇(街道)诉源治理分中心、村(社区)诉源治理工作站、横向在法院、检察院、教育局、公安局、司法局等18个重点部门建立市级部门诉源治理分中心，与N个其他市级部门同步推进本系统本行业诉源治理工作。

简阳市三星镇诉源治理分中心负责人告诉记者，在市诉源治理中心指导下，镇分中心充分发挥村(社区)工作站和微网实格工作站功能，将大量林地边界、房

山东微山县赵庙镇

“小网格”发挥为民服务“大作用”

□□ 刘志尚 隋航天

“开展大走访活动是收集社情民意、提升网格服务质效的重要举措。”赵庙镇社会治理服务中心主任姜秀强说。通过大走访活动，网格员核对、更新网格内人口、房屋、社会组织等基础信息，熟悉、掌握网格内基本情况，为做优网格管理、提供精准服务打下坚实基础。同时，网格员也能和群众面对面、心贴心交流，当好社情民意“收集员”，及时梳理汇总群众需求，治理难题。

“最近这里摆摊的太多啦！平时路口人流量就大，现在被占道就更堵了，每天从这里走都很闹心。”网格员蔡素需在走访中收到群众反映后，立即现场核实并将情况上报给网格长。随后，赵庙镇市场监督管理等部门联合行动，有效整治了占道经营现象，让拥挤的路口恢复了正常秩序。附近居民纷纷点赞。

赵庙镇以大走访活动为契机，对群众关心的问题进行“大排查”，拓宽群众诉求反映渠道，聚焦群众困难，认真研判研判大走访中收集到的民生诉求，分类办理，闭环处理，确保走访发现的问题“件件有着落，事事有回音”。

“我们通过践行入户走访全覆盖、社情民意收集、基础信息核对、巡察日志全上报，摸清了辖区‘底子’，优化网格‘服务清单’，让‘小网格’真正发挥为民服务的‘大作用’，让群众有更多获得感、幸福感和安全感。”赵庙镇党委副书记杨兴国说。



2月17日，在贵州省三都县职业技能综合培训基地的一间教室内，2024年“今冬明春”电工职业技能培训班正式开班，10多名农民正在听老师讲解电路知识。为充分抓住农民工返乡和农闲的有利时机，不断提高其职业技能水平，增强他们的务工议价能力，促进就业增收，三都县根据群众需求于春节前在培训基地开展电工、焊工、叉车司机等职业技能培训。此次培训共有3期172人参加，培训结束后，农民工可通过考试获得技能等级证、特种作业操作证等。

农民日报·中国农网记者 刘杰 摄

湖北竹山县

29个奋斗者驿站呵护户外劳动者

□□ 王定生 陈海英

“太好了，有了奋斗者驿站，我们以后干活累了，可以来这儿歇歇脚，喝喝茶，暖暖身子。感谢政府为我们着想。”近日，在湖北省十堰市竹山县潘口乡的奋斗者驿站里，环卫工人王启秀和同事喝着驿站里志愿者倒的茶连声称赞。

新年伊始，潘口乡在小渡居委会、旺恒商贸城、鱼岭工业园因地制宜地建立了3个奋斗者驿站。每个驿站里都高标准配备一台空调、一组充电器、一台微波炉、一台电视机、一个热水器、一套沙发、一套桌

浙江庆元县：

山区县巧解社区治理难题

□□ 陈金鑫 农民日报·中国农网记者 朱海洋

帮助矫正对象回归社会，关爱老人有“呼”必应，困境儿童守护有力……最近，浙江省庆元县组织开展了年度社会组织公益创投项目的结项评估。据了解，近两年里该县通过16个公益创投项目，有效动员社会力量积极参与社区服务、公益活动和社区治理，串起了村社服务新生态，也让基层治理变得更有温度、更精细、更高效。

日前，松源街道香樟社区举办了一场“塑心”慰问暨家庭教育讲座活动，数百名家长、儿童齐聚一堂，认真聆听。“从农村到城里生活，为了给孩子创造更好的物质条件，我们平时忙于生计，却忽略了孩子的内心世界……”参与听课的家长纷纷表示受益匪浅。

“守护童星”困境儿童逐梦成长正是16个公益创投项目之一。该项目由社会组织、社区、幼儿园、家庭等主体担任“童星守护人”，常态开展塑心、塑能、塑身、塑魂等系列主题活动，解决贫困家庭儿童、外籍新娘子女、单亲家庭子女等特殊儿童群体因缺少陪伴而产生的胆小、缺乏安全感等

问题。

位于香菇小镇核心区的香樟社区，通过三方议事制度向外借力，聚焦儿童需求而衍生的“守护童星”项目，只是庆元县巧解基层治理难题的一个缩影。作为浙江最偏远的山区县，庆元县所辖社区并不多，还有不少属于地质灾害避险搬迁和生态移民安置小区。因此在城镇化推进过程中，本地农民“上楼”后，社区咋管自然成了基层治理的重大课题之一。

去年以来，庆元县充分发挥社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者与社会慈善资源的联动机制，选取县志愿者协会、县素质拓展中心等15家社会组织，在全县11个社区开展社区公益创投项目，以小资金撬动全社会力量，为辖区困难群众提供高效、精准的各种服务。

公益创投是一法，“六事工作法”是另一计。聚焦人多、事杂、难管等问题，庆元县推行大事有人抓、要事有人议、急事有人帮、小事有人做、闹事有人管、好事有人夸，从而凝聚起多元主体共治社区的强大合力，分类解决社区居民关注事项，有效提升了治理效能。

何为大事？包括基础设施改善、人居

环境提升等涉及发展事项，庆元县为此建立“1+X+N”推进机制，即1名联系县领导领衔，“X”个职能部门组团，“N”名在职党员、产业链人才等能人组成11支“红色助力团”，助推社区建设。对于停车、物业等涉及公共利益的“要事”，县里则建立党组织议事前置机制，将群众经常集聚的廊桥、廊亭等20余处景观打造成议事阵地，并吸纳联系单位、职能部门等参与共治。

濠洲街道玉田社区是典型的村居融合性社区。在这里，村社党员干部、退休人员、爱心人士等组成“爱心妈妈”志愿服务队，与辖区外籍新娘子女、留守儿童等特殊群体结对，利用空闲时间走访慰问，提供心理疏导、关心关爱、课业辅导等“小微服务”。截至目前，“爱心妈妈”们已开展服务330余次，帮助孩子实现了150个“微心愿”。

“停电、电梯故障等急事，又咋解决？”庆元县建立24小时轮值服务和“晚间九点半”预约办事机制，第一时间解决问题；同时由党员结对对独居老人、慢性病患者等特殊群体定期电话走访，确保急事“有呼必应”。

在社区，毁绿种菜、装修矛盾等“闹事”时有发生。对此，“楼栋—网格—社区—街

道”多层级闹事处置机制发挥作用：先由楼栋党员先行协调化解；解决不了的，再由网格支部补充力量跟进，继而统筹调解员、社区干部、亲属等协同解决。近两年，矛盾纠纷类事件年平均调处量从260余起下降到70余起。

吴少敏是濠洲街道同济社区的居民，十多年前通过“大搬快搬”，从龙溪乡西溪村搬到这里，热心的她很快组建起一支名为“美丽帮帮团”的队伍，让她重新找回了身份认同感。“搬迁安置社区里，老年人群体庞大，建立邻里互助网络可有效补充治理力量。”同济社区党委书记翁继菲深有感触。

记者了解到，近年来，庆元县把生态搬迁作为实现共同富裕的有效手段，已累计搬迁近5.2万人，占全县户籍人口的1/4，相继在县城周边建设了4个安置社区。去年，作为全省最大的地质灾害搬迁和生态移民安置社区——同心社区还创建成了首批省级现代社区。“庆元县把‘一社实践’作为样板经验推广至全县社区，加快形成资源要素高效整合、社区治理多元协同、公共服务普惠共享的治理新模式。”庆元县委组织部副部长姚德飞表示。