

钱塘“河”解会探索“抓源促治”基层治理新实践

(上接1版)

随着“抓源促治、强基固本”行动的全面实施，在坚持和发展新时代“枫桥经验”的路上，钱塘以预防在前、调解优先、运用法治、就地解决为工作原则，通过“微调治微病，‘河’解劝和解”，实现矛盾隐患化解无死角。



微调治微病 “河”解劝和解

群众为何信任“河”解会？

这个2022年10月才成立的人民调解组织，立足钱塘区尤其是河庄街道的发展实际，在短时间内创新“微·调”工作法，其核心内涵是“微调治微病，‘河’解劝和解”，通过打造微网格、主动微服务、引导微自治，实现基层矛盾纠纷“高效调、和谐调、优质调”，开拓了钱塘区矛盾纠纷化解新局面。

“用‘微’动作治‘微’病、治未病，可以调得快、调得好乃至不用调。”河庄街道相关负责人介绍说，“六尺巷”的故事体现了先人化解矛盾的智慧，‘微·调’工作法正是借鉴于此。”

“微·调”工作法利用微网格的微服务功能，随时随地关注群众需求，办好“关键小事”，无形中化解可能发生的矛盾。如东沙湖社区划分为9个网格41个微网格，由于辖区内大部分为新开楼盘，居民们在幼升小微信群里反映交通不便、没有校车等问题。社区第一时间响应，利用网格议事平台推动校车专线落地。

“有时候小矛盾不及时解决，等涉及的人一多再介入就麻烦了。”张忠海说。此前，江东锦苑物业公司与部分业主就收缴物业费发生纠纷，一方称“不提升服务凭啥让我们交费”，另一方称“不交费我们怎么做好服务”，双方各不相让。张忠海调查发现，主要问题是业主觉得小区硬件设施不足，物业对这事不上心。

“我就两头劝，毕竟物业做不好服务就收不到钱，小区环境不好业主也闹心。”就这样，他的建议得到了双方认可：业主照常交物业费，物业方承诺增加小区健身设施，提高保安人员的质量。

一村一“智囊员” 解纷效率高

打好“智囊员牌”，是“河”解会推动基层自治善治的又一妙招，也使“微·调”工作法得以发挥更大作用。

河庄街道平安法治办主任高鹏飞介绍，为解决下沉力量不足问题，“河”解会探索调解员驻村制，11名熟悉本地情况、威望高的村庄“智囊员”全覆盖街道24个村社，真正做到“从群众中来到群众中去”。遇纠纷时，由“智囊员”出面调解，既可减轻村社压力，也可在第一时间化早、化小。

在此基础上，精选志愿者组建志愿队，实现“一村一法律顾问”，并充分融入街道“四平台”非警务警情调处，提高化解基层矛盾效率。今年10月，一起装修款纠纷从“四平台”接到报警流转至矛调中心，再到现场调解只用了3分钟，在调解员俞惠忠的参与下，当场调解成功并履行完毕。

诉前调解也是“河”解会参与的工作之一。前不久，“河”解会调处一起钱塘区人民法院下派的承揽合同纠纷诉前调解案件，通过1小时的协商，最终达成付款方案，做好调解笔录并申请司法确认。

“在化解积案方面，‘智囊员’的优势更明显。”高鹏飞说，因土地改造补偿款，



三联村的施某与新和村的王某闹了三年矛盾。为此，调解员张忠海、陈国锋介入此事，多次上门听取双方诉求，并联系当事人亲戚朋友了解情况。经过耐心劝解，施某与王某都不再“钻牛角尖”，最终在钱塘法院的支持下达成调解协议。

一体化服务 “大事”也不愁

意外事故、工伤事故、讨薪、侵权责任……“河”解会在辖区推行一体化服务，调解范围很广，一般性矛盾都能得到较好解决，但也有群众有疑问：“微·调”工作法化解小矛盾见效是挺快，可大的纠纷管用不？

在美丽乡村推进过程中，新农桥农贸市场的征迁遇到了问题。“20年前，王某租用村里转制土地建设农贸市场及商铺。”张忠海说，当时王某和商户们签了协议，约定租赁到期土地归村里所有，房屋摊位归商家所有。要征迁恰逢租赁到期，不过商家们对征迁需求各有不同。

张忠海就一家家跑一个个谈，听取对方想法。一个多月的时间，他劝解入“微”、服务到位，最终23家商户、60多个摊位租户全部签字撤离现场，新农贸市场改造如期开工。

在老旧小区加装电梯，对很多居民来说是一件大事，有人支持也有人反对。知行社区负责人张海娜对此深有体会，“之前江东锦绣小区准备加装电梯，有几户居民认为自己的权益会受损，并不赞同，和支持加装的居民发生口角。”“河”解会第一时间安排张忠海等人出面，挨家挨户登门听取居民意见和诉求，并耐心解释了加装电梯的政策、流程，明确表示会向有关方面反映当事人的核心关切。很快，居民的疑虑都得到了解答，电梯加装试点工作顺利进行。

村社全覆盖 “家门口”言和

“我们调查发现，很多矛盾纠纷在第一时间发现的话，调解效果会更好。”高鹏飞说，进一步发挥“河”解会品牌影响力，将矛盾重心向村社下移是必由之路。

当下，河庄街道深入推动“一街一品”建设，做好一站式接待、一揽子调处、全链条服务，支持和鼓励行业性专业性调委会和知名调解员在街道、村社设立工作室，持续推动市场化纠纷、共享法庭建设等全覆盖。

各村社先进人员、离职退休村干部、“五老”人员……随着钱塘“河”解会赢得越来越多群众的信任，有志于化解矛盾纠纷和服务社会的社会各界力量纷纷申请加入，调解力量不断壮大，解纷能力全面提升。

完善“最小矛盾单元”，打通服务群众的“最后一公里”。“河”解会深入推进矛盾纠纷化解工作，照顾矛盾双方微小利益，同时减轻了街道层级压力，将更多调解资源应用到历史遗留及疑难案件的调解上，最终实现基层矛盾纠纷有“根”及时“挖”、冒“芽”及时“摘”，让矛盾纠纷化于未发、止于未诉。

2023年、2024年，河庄街道万人成讼率为钱塘区最低，在线诉前调解案件104起，54.16%的调解成功率居全区首位。

