

以法治护航自治 让群众自己“解铃”

本报记者 李洁
杭州政法融媒体中心 姚佳妤
通讯员 高峰 沈阳

杭州市钱塘区新湾街道常住人口3万,流动人口达4.2万,人口倒挂、外来人员集聚、城乡形态交织,矛盾纠纷日趋复杂多元。如何让法治更好地融入基层治理?怎样让群众从治理的旁观者变为主人翁?近年来,新湾街道以综治中心规范化建设为牵引,发挥群众性组织和社会力量的作用,推动矛盾纠纷依法预防、多元化解。老百姓办事依法、遇事找法的意识不断增强,解决问题用法、化解矛盾靠法的氛围日渐浓厚。“湾嫂”与“桥姥爷”两大群众自治品牌应运而生,成为基层矛盾化解的重要力量。

发挥“柔性力量” 湾嫂解铃入万家

新宏社区一户人家婆媳矛盾突出,“湾嫂”吕钰樱闻讯上门,先陪一家人聊家常缓解尴尬,再分别与婆媳谈心,肯定婆婆带娃持家的辛苦,也共情媳妇渴望被重视的心情。两小时后,婆媳解开心结,关系缓和。

这样的场景,在“湾嫂”的调解实践中比比皆是,截至目前已累计1680余件,化解率高达99%。

新宏社区成立于2020年5月,居民来自全国各地,是个典型的“陌生人社会”。如何打破隔阂?“家家户户都有女主人,把家庭女主人变成社区女主人,信任就有了根。”社区书记王芳说。基于这一理念,“湾嫂”队伍逐渐建立起来。从最初的一支社区志愿服务队,到如今的216名成员、15支小分队,“湾嫂”队伍涵盖退休教师、社区医护、全职妈妈等多个群体。

“湾嫂”的功夫不只在调解桌上,在海名雅园婴幼儿成长驿站里,宝妈们从聊育儿延伸到关注小区事务,牵头清理楼道、制定垃圾分类公约,“湾嫂议事角”由此成形。目前,“议事角”记录诉求70余件,落地60余起。

秉持“公心说理” 桥姥爷劝和邻里事

如果说“湾嫂”用柔性编织邻里纽带,那么平均年龄超65岁的“桥姥爷”队伍,则是用阅历为社区定分止争。

2022年3月,由老党员、老干部等

组成的“桥姥爷”队伍成立,平均年龄超65岁。他们见多识广、处事公正,懂法律、通人情,在社区居民中威望很高。

此前,两户居民因楼上装修漏水泡坏楼下天花板争执不下,“桥姥爷”高峰拿出随身携带的民法典手册,将相关条款逐字念给双方听。经过依法依理调解,双方达成协议,握手言和。

走出调解室,“桥姥爷”每周走街串巷巡查网格,留心商铺租赁、劳务纠纷这些容易起疙瘩的地方,总结出“巡事、问事、议事、调事、结事”五事工作法。2025年,这套前置防控模式已提前化解各类潜在矛盾130余起。

强化“保障支撑” 综治中心兜底破难题

群众自治活跃在一线,但面对法律关系复杂的“骨头案”“钉子案”,仅靠情理难以破局,街道综治中心为它们提供了强有力的法治支撑与制度保障。

在力量入驻上,信访、司法、执法中队等专业力量整体进驻,建立“常驻+轮驻+约驻”的联动体系。对于“湾嫂”“桥姥爷”难以化解的疑难

纠纷,中心启动“吹哨报到”机制,根据纠纷类型精准派单,司法、公安、法律顾问协同介入。

具体运行中,街道依托综治中心高效的“12610”联动响应机制落地运转,即纠纷指令确保1分钟签收、2分钟下派,处置力量6分钟内可到达集镇区域,10分钟内覆盖梅林湾区域,从受理到督办专人全程跟进,确保每一起疑难纠纷处置形成完整闭环。今年以来,综治中心已成功化解重大疑难纠纷18起。

为了让自治力量更有底气,综治中心专门开设调解技能与法律知识培训,邀请讲师通过实际案例讲解调解原则和技巧,帮助自治队伍在“以情动人”的同时“以法服人”。

如今的新湾,“湾嫂”调解、“桥姥爷”说理的身影遍布街巷,“湾苗”“赵君明调解工作室”“啄木鸟护邻队”等更多群众力量也加入其中,将共治触角延伸至基层各个角落。

当法治为自治护航,自治在法治轨道上运行,“枫桥经验”在新湾街道这片围垦热土上焕发出新的生机。群众真正成为基层治理的参与者和受益者,以主人翁的姿态,书写着基层治理的时代答卷。

中共浙江省委党校法学教研部教师、浙江省国家工作人员法治素养研究中心研究员 梁晓敏

专家点评

钱塘区新湾街道的实践系统呈现了基层自治与法治深度耦合的创新逻辑。通过培育群众性治理品牌,将血缘、地缘等传统社会资本转化为现代治理资源,实现了治理主体从旁观者向主人翁的身份转换。它不仅提升了矛盾化解的精细化水平,更依托综治中心的联动响应机制,构建了从前端预防到末端处置的闭环路径。其核心价值在于,在法治轨道上充分激活自治潜能,通过专业力量与社会力量的动态适配,为完善复杂社会治理体系提供实证参考。

法治铺就平安底色 善治夯实和谐根基

见习记者 马瑞璟
本报记者 应群伟 朱蓓蓓

平安,发展之基、民生所盼。在宁波市鄞州区,法治不仅是一种治理方式,更是可感可触的平安底色。从连续获评省级“平安区”到捧回“二星平安金鼎”,鄞州的治理密码蕴藏于以法治思维夯实平安建设基层基础的创新实践之中。

2024年8月,浙江省坚持和发展新时代“枫桥经验”推进社会矛盾纠纷预防化解法治化现场会在宁波召开,鄞州作为先行试点区被列为大会观摩点,探索实践成果受到与会人员好评。2025年1月,鄞州出台《关于坚持和发展新时代“枫桥经验”进一步提升矛盾纠纷预防化解法治化水平的实施意见》,提出20条具体方法路径。

制度的生命力在于执行,实效体现在基层。不久前,货运司机谭师傅因租车合同纠纷被扣押金,多次协商无果后,来到鄞州区综治中心求助。调解机制迅速启动,当天介入沟通,仅用半天便促成和解、

退还钱款。“本以为要打持久战,没想到半天就解决了。”谭师傅说。

这是鄞州构建“矛盾三不出、最多跑一地”工作模式的缩影。通过创新开发“矛调素问”智能助理应用,建立健全矛盾纠纷预防化解、重点人群管理服务6项机制,首创“人民调解风险清单”,全区矛盾纠纷化解率稳步提升,纠纷类警情同比下降21%。

平安,始终来源于坚实的基层基础。鄞州不断夯实综合治理阵地,推动三级综治中心规范化建设迭代升级,打造全省首家区级综治学院,创立“鄞和”社会治理创新实践园;同时深化平安街区、平安商(市)场、平安村(社区)等系列基层平安建设,实现从“可知可感”的面上安全到“舒心放心”的本质平安跃升。

法治守护的平安,不仅是社会的“稳定器”,更是经济发展的“护航员”。鄞州深入开展规范涉企执法专项行动,建立镇(街道)行政执法监督工作室22个、宁波市首批行政执法监督观察站(点)2

家,创新开展“点单式”“伴随式”执法监督,形成“线索转送+现场指导+问题整改”的全链条监管闭环。

在规范有序的框架下,执法的“温度”清晰可感。一家海洋渔业科技企业因在网站标注不当信息,面临20万元以上处罚。依据“首违不罚”及“观察期”制度,该企业在整改后获得免罚,并收到详细的行政指导。在鄞州,此类包容审慎执法已覆盖20个领域,累计超20000件案件受益。“严格规范是为了引导守法,而非为罚而罚。”一名执法人员道出理念之变。

社会发展催生了新业态、新群体,也对平安治理的包容性与精准性提出更高要求。鄞州通过“小切口解决大难题”,着力构建精准化监管服务模式。2025年7月,宁波首个区级新就业群体综治中心在鄞州应运而生。这里不仅是提供饮水、充电、休憩的“温暖驿站”,更是集劳动纠纷调解、法律援助、职业技能培训、政策咨询于一体的“法治港湾”。此前,中心成功处置一起电

瓶车“套路租”典型案例,为217名涉事骑手挽回经济损失超300万元,并联合相关部门排查整治了32处存在隐患的充换电柜驿站。

这种精准化监管服务同样投向更多重点群体:在全区层面,强化未成年人犯罪预防和治理,在全省率先打造“一般预防、特殊预防、社会预防”三位一体的未成年人保护工作体系;在姜山镇、东胜街道等地试点流动人口服务管理创新工作,通过整合多部门数据,实现流动人口结构、就业、居住等情况的动态精准画像;对严重精神障碍患者,完善数据归集、信息交互等综合管理措施,并引入慈善保险救助,让不同群体的急难愁盼在精准回应中找到化解路径。

法治浙江建设二十载,鄞州将法治思维和法治方式转化为一项项具体的机制、一个个便民的平台、一次次公正的执行,让平安建设从“治理”到“智理”再到“善治”递进,描绘出千家万户安心、市场经济活跃、社会长治久安的温暖底色。

中共浙江省委党校法学教研部教师、浙江省国家工作人员法治素养研究中心研究员 曹雳

专家点评

鄞州区深耕新时代“枫桥经验”,以法治为引领推进平安建设,实现从治理到智治、善治的层层递进,为法治浙江建设提供了鲜活的地方实践案例。该区构建“矛盾三不出、最多跑一地”模式,依托数字化应用与风险清单机制,高效化解基层矛盾纠纷;迭代综治阵地、规范涉企执法,推行包容审慎监管与精准执法监督,既维护市场秩序,又护航企业发展;建成新就业群体综治中心,构建未成年人三位一体保护体系,实现精准服务与风险防范。

鄞州将法治思维贯穿矛盾化解、基层治理、民生服务全过程,以制度创新夯实平安根基,用柔性执法彰显治理温度,切实把法治优势转化为平安成效、发展动能与民生福祉。