

丽水经开区:

深耕新时代“枫桥经验” 绘就基层善治新画卷

(上接1版)

管理制度“闭环”让队伍“有本领”。先后出台专职调解员考评办法、调解员队伍管理细则,严把入口关与出口关,量化考评标准。分层分级开展业务培训,截至目前已举办培训5场,覆盖调解员498名,一支懂法律、会调解、善沟通的队伍加速成长。

流程制度“闭环”让调解“有标尺”。聚焦组织建设中的薄弱环节,推行组织建设标准化、队伍管理专业化、调解流程程序化、文书档案精细化等举措,确保每一项调解工作有章可循、有据可查、有质可控。

联动制度“闭环”让化解“有合力”。聚焦劳资争议、物业纠纷等痛点难点,发挥基层法治建设统筹职能,深入开展调研走访,强化部门协同联动,推动从“个案化解”向“类案治理”转变。目前已推动3类纠纷隐患实现源头治理、系统化解。

四个“闭环”环环相扣,织密了基层调解的制度网络,每一环都在为“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”写下生动注脚。“制度闭环是基础,关键要让群众有感、企业有得。我们将持续推动调解资源下沉、服务前移,真正把矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态。”丽水市司法局开发区分局局长彭博说。



锻造基层调解品牌

制度是根基,但制度的生命力在于落地生根。如何让体系化的制度设计转化为群众可感可及的解纷体验?答案是——把治理触角延伸到最小的社会单元,在离群众最近的地方打造叫得响、信得过的调解品牌。

走进南明山街道云阁社区,“南事好说”的调解品牌标识格外醒目。为破解基

层调解组织弱化、品牌引领性不足等难题,南明山街道与开发区司法局以云阁社区为起点,联动公安、妇联、执法等多部门力量,统筹整合各类调解与法治资源,全域打造“南事好说”标志性基层调解品牌。这一创新举措,以闭环的调解机制、专业的调解团队、丰富的调解经验和良好的口碑,赢得了群众的信任与认可。

多元的人口结构催生复杂的治理需求。面对人口快速增长、利益诉求日益多元的挑战,经开区加速推动治理模式从“被动灭火”向“主动防火”转变,通过培育特色调解品牌,营造“有难事都可商量、都应好好说、都可好好解决”的和谐氛围,为共建共治共享注入强劲动能。作为全区首个社区级“点单式”调解品牌,“南事好说”的诞生,既是云阁社区的治理创新,也是全区深化基层治理的生动缩影。

品牌创新构建“1+8+N”点单式调解体系:由南明山街道平安法治办牵头,8个社区特色阵地负责,联动多部门力量,统筹村社两委、行业专家等资源,组成“专业+互助”型调解队伍。配套建立“113”现场办公制度与“发现—研判—分流—调解—回访—归档”闭环流程,形成“预防—化解—巩固”一站式、全链条治理模式。自品牌创立以来,累计调解各类纠纷1568件。

各社区还根据辖区矛盾类型做针对性延伸。江泰夜市作为绿谷社区商圈经济核心,曾深陷摊位混乱、租金偏高的困境。绿谷社区牵头联动执法分局、夜市运营公司,打造“烟火里”商事商议平台,历经两个多月多轮磋商,重新规划摊位、升级用电设施、压降年租金,夜市客流量提升30%。

中山社区则针对建筑工地集中、流动人口占比高达61.75%的特点,创新打造“珍心调解室”,将单个工地划为一级微网格,按施工班组细分为二、三级微网格,通过定期“微网格服务日”把调解服务送到工棚门口。

在家庭这一最小社会单元,“南事好说”同样温情流淌。南明山街道妇联依托品牌影响力,建立“南城两姐工作室”,组建由36名核心调解员、2000余名志愿者组成的服务队伍,联动司法局专业力量定期开展法律培训,让巾帼调解队伍做到依法调处、情理相融。“家事调解既要讲法理,更要重情理,我们要当好群众的贴心娘家人。”街道妇联副主席吴似群说。工作室坚持把服务融入日常,每月8日固定开展“妇女儿童权益日”活动,年均12场,惠及群众超万人次,将普法宣传、心理疏导、家庭教育指导和困境帮扶送到千家万户。

依托全周期处置闭环机制,南明山街道扎实推进非警务事项协同处置,全力从“接得住”迈向“解得掉、化得了”,仅2025年就办结非警务事项1315件,实现非警务事项与“南事好说”品牌有效联动,形成复杂事项稳妥化解的基层治理新格局。



释放调解质效动能

从社区到家庭,从商圈到工地,“南事好说”把调解服务送到了群众家门口。而作为经开区发展的核心支撑,企业同样是基层治理不可或缺的重要阵地。矛盾纠纷的化解,不仅要服务好“围墙外”的居民,更要延伸到“围墙内”的生产一线,让法治力量成为优化营商环境的坚实后盾。

企业是经开区发展的核心支撑,高效化解涉企纠纷就是优化营商环境的关键一招。丽水市司法局开发区分局构建前端预防、中端化解、后端保障全流程工作体系,分层分类处置涉企矛盾纠纷,成效显著。

前端预防,建强企业自治体系,普法与调解双向发力。编印发放《劳动者权益保护指南口袋书》1500余册,覆盖300余家重点企业,为企业用工提供实操指引;举办6场法治沙龙,面向90余家企业的人力、工会负责人开展面对面培训;指导30余家大中型企业成立人民调解组织,培育500余名企业“法律明白人”,支持企业调委会常态化排查纠纷隐患,实现矛盾就地化解。截至目前,企业调委会已调解纠纷120余起。

中端化解,搭建专业调解平台,精准分流差异纠纷。针对劳资、工伤纠纷较为多发特点,联合区总工会组建“法律+管理”调解团队,配备2名执业律师、20名二级以上人

力资源管理师,采用“接访—分流—调解—回访”闭环模式,仲裁前置先行调解、快调速结,累计受理争议125起,涉及金额724万余元,大部分纠纷一周内即可办结,既减轻仲裁机构压力,也缩短劳动者维权周期。同时,成立全市首个驻工会驿站“联新调解工作室”,专门服务快递员、外卖员、货车司机等新就业形态劳动者,开辟解纷“绿色通道”,依托3个工会驿站辐射5个重点场所,覆盖服务约3000人。

后端保障,健全联合调处机制,强化协议履约效力。统筹公安、综合执法、经信、南城法庭等多方力量,对重大疑难、群体性、突发性涉企纠纷实行信息互通、联合研判、合力化解,2025年已成功调处13起员工死亡案件、1起53名农民工欠薪纠纷。同时创新履约保障方式,针对企业资金困难推行分期柔性支付方案并同步司法确认,既保障劳动者权益、避免程序空转,又缓解企业一次性支付压力,得到劳资双方一致认可。



从筑牢制度根基到深耕社区品牌、从服务商圈烟火到护航企业发展,丽水经开区以多元共治凝聚合力,以基层善治谱写新篇。“基层治理的最终落脚点是群众的获得感。”丽水经开区相关负责人表示,未来将持续深化治理品牌建设,推动矛盾纠纷源头预防、前端化解。

如今丽水经开区,已构建起覆盖全域、联动多方的基层治理网络,用一次次耐心的倾听、一场场真诚的调解,让群众急难愁盼件件有着落、事事有回音,为高质量发展筑牢了和谐稳定的坚实根基。