

# 新时代“枫桥经验”的宝丰样板

本报记者 卢拥军 通讯员 南旭辉 闻莹



宝丰县委书记王代强（左三）在县委常委、政法委书记肖志举（左二）的陪同下，到县信访局调研。 本报记者 卢拥军 摄



宝丰县委副书记、县长刘海亮（二排右三）深入县人民法院听取重点信访事项工作开展情况。 本报记者 卢拥军 摄

## 新闻背景：

1963年，浙江省诸暨市枫桥镇干部群众在实践中创造了“发动和依靠群众，坚持矛盾不上交，就地解决，实现捕人少、治安好”的“枫桥经验”。

六十年时光荏苒，如何让新时代“枫桥经验”持续焕发光彩？宝丰县交出了精彩的答卷。

近年来，该县坚持和发展新时代“枫桥经验”，以维护群众利益为根本目的，创新打造“3+N”工作法，通过“突出村级信访阵地建设抓源头、强化县级领导联乡包村压责任、深化信访矛盾有机融合促和”3项工作机制，夯实职能部门责任，拓展社会服务功能，努力做到“小事不出村、大事不出乡，问题有人管、服务不缺位”，其经验与做法享誉中原。

今年7月28日，全市信访问题源头治理村级现场会在宝丰县召开，会议推广其村级信访工作机制建设做法。

今年8月8日，河南省信访工作联席会议办公室、河南省信访局在第26期《信访工作快报》刊发宝丰县信访工作经验，向全省推广。

中央信访工作督查组组长、国家退役军人事务部副部长马飞雄在宝丰县调研时，对宝丰县“六位一体”与信访工作深度融合给予高度评价。

副省长、省公安厅厅长郑海洋在宝丰县调研时，对该县探索推进“六位一体”与信访工作深度融合给予高度评价。

省委政法委常务副书记袁永新深入宝丰县调研并作出批示，宝丰县在访调衔接、诉源治理方面作出了有益探索，望进一步深化“五调合一”工作机制，为全省构建矛盾纠纷多元预防化解机制提供有效借鉴。

省政府副秘书长、省信访局局长邵晓峰对宝丰县的村级信访工作阵地建设和源头预防化解工作给予肯定。

县委书记、政法委书记岳杰勇称赞宝丰县以“六位一体”为依托，在提升基层治理能力、治理水平、化解信访矛盾等方面作出了示范效果。

副市长、市公安局局长房国卫赞誉宝丰县信访工作经验，并作出批示，宝丰县坚持抓源头、压责任、深化访调对接的做法，值得在全市推广学习。

“我们要把‘党委想什么、人民盼什么、社会要什么、我们干什么’作为谋划推进信访工作的出发点，切实扛起‘为民解难、为党分忧’的政治责任，把维护群众合理诉求放在最高位置，在实践新时代‘枫桥经验’的过程中，走出一条公众参与、群众认可的基层社会治理创新之路，奋力开创新时代宝丰信访工作新局面。”2022年8月3日，宝丰县委常委、政法委书记肖志举在全县信访工作会议上的讲话掷地有声。

全县上下各级各部门，尤其是信访部门，围绕当好“人民群众利益代表”，落实开门接待、主动约访、带案下访、上门回访、网上受访等制度，把担当的能力强起来，把担当的责任扛起来，用心用情推动信访工作提质增效，让群众从每一宗信访事项的解决中感受到公平正义。

——“畅听苑”畅叙乡情暖人心，听事解忧为百姓

“我得把这路扫得干净些，叫俺建伟脸上有光！”8月30日，宝丰县杨庄镇薛潭村的李虽营主动打扫道路卫生，逢人就说。

几天前，李虽营还吵吵着“日子过不成了”，来到设在村党群服务中心“畅听苑”。“虽营叔，别着急！天热，坐下来先喝口水，慢慢说……”薛潭村党支部书记胡建伟忙迎上前说。

原来，因为年逾85岁老母亲的赡养问题，李虽营与兄弟闹了矛盾。在与李虽营交谈的间隙，胡建伟召集村“两委”成员来到“畅听苑”，“问诊把脉”研究解决办法。

在详细了解事情的前因后果后，村组干部及驻村法律顾问通过明理释法、耐心疏导解释，最终，当事双方解开了心结，并在村干部的见证下达成了书面约定。

该县信访局将信访工作重心下移，在信访源头治理上加码发力，不断加强村级信访工作机制建设，根据各行政村民俗等实际，因地制宜分别在闹店镇范营村设立了“摆理堂”、肖旗乡朱洼村设立了“老兵为民事事厅”、石桥镇东大庄村设立了“老娘舅茶室”等76个各具特色的村级信访工作阵地。

宝丰县委副书记郭杰说：“‘摆理堂’‘畅听苑’‘说事屋’等村级信访工作阵地是宝丰县积极探索创建化解社会矛盾纠纷调解的新模式，成了广大群众解决诉求、化解矛盾的重要场所，使一大批矛盾纠纷在村级得到妥善化解，得到了人民群众广泛赞誉和信任。”

——“暖心聊吧”聊出心声解烦忧，“事心双解”百姓赞

“俺这个事，就是个土地纠纷，通过县信访局‘暖心聊吧’工作室志愿者的耐心调解，俺不再固执，心中的疙瘩解开了。”近日，走出“暖心聊吧”工作室的周庄镇一张姓农民说。

去年12月，张某来到乡信访部门上访，反映其与地邻的纠纷，要求协调解决。经过调查处理，信访人张某对处理结果不满意，并多次到县接待大厅大喊大叫，情绪比较激动。

“暖心聊吧”工作室志愿者看到此信访人情绪激动，就主动邀请其到“暖心聊吧”坐坐，一起聊聊天，以安抚信访人的激动心情。通过聊天，志愿者慢慢了解到信访人情绪激动的原因。

原来，张某与自家农田邻居关于边界问题产生了争执，邻居拔了其两垄即将收获的玉米，后经村、镇进行协调，划清了双方土地边界，但信访人张某从自身考虑，要求村里不再将此块土地承包给邻居。村里多次对其进行调解，张某始终不同意处理结果。

“暖心聊吧”志愿者杨老师多次到张某家中进行沟通、拉家常，晓之以理，动之以情，综合运用政策、法律、思想教育等多种手段，对其进行法律知识普及。最终用真情打开了张某的心结，使信访人表示不再上访。

“暖心聊吧”是宝丰县信访局创新发展新时代“枫桥经验”，多元化化解矛盾纠纷的一个缩影。

为有效缓解信访群众的烦躁、激烈情绪，宝丰县信访局创新将心理咨询服务引入信访工作实践，给信访群众提供心理咨询服务，从信访群众心理角度进行疏导，使一些思想固执的信访群众逐步转变思想，从心理方面回归正常生活。

宝丰县信访局在接待大厅设立“暖心聊吧”，招募心理咨询师、社会工作者等志愿者，建成一支由28人组成的服务团队，通过关注、倾听、共情等方法，引导信访人合理合法表达诉求。

据宝丰县委办公室副主任、县信访局局长王建新介绍，为有效化解矛盾纠纷，宝丰县以县调解中心为依托，在全县成立包括“暖心聊吧”在内的8个专业性调解组织，发挥1261名兼职调解员作用，构建了“人民、行政、司法”调解联动，社会力量共同参与的调解工作体系。

——夯实“+N”职能部门责任链，服务群众不缺位

近日，在宝丰县信访工作联席会议办公室的综合协调推动下，一名信访群众反映的要求落实工作的问题得到妥善解决。

事情的原因是，该信访群众在宝丰

县某局工作不久后，因种种原因未再继续工作。自去年10月份以来，他先后多次向上级信访部门反映要求落实工作问题。

宝丰县信访工作联席会议接到该信访问题后，多次组织人社、组织、编制等多部门召开分析研判会议，共同商定落实信访人反映的情况。

夯实“+N”职能部门责任链，是宝丰县信访局创新发展新时代“枫桥经验”，形成多个职能部门共同参与、协作联动的一个缩影。

宝丰县坚持将经济社会发展与信访工作责任同步压实，对信访事项实行责任部门和属地“双交办”，集中分析研判问题症结，制定化解思路，多部门协同配合，做到专业力量随着问题走、督导化解信访问题“手把手”。

值得一提的是，针对一些疑难、复杂问题，由县信访工作联席会议办公室召集信访、公安、司法、法院、检察院、纪检监察等机关单位和人员，共同研判会诊，制定解决办法。

宝丰县政府副县长、县公安局局长刘永涛告诉记者，我们要以首接首办责任落实，建立健全“即交即办、协同作战、全程考核”的运行机制，由单兵作战向部门联动转变，共同发力，强力推动问题化解。

辛勤付出，必然得到回报。2021年以来，宝丰县先后获得全省平安建设优秀县、全省“三零”平安创建工作先进集体、全省重复信访积案集中专项治理工作先进县、全省信访工作先进单位等多项荣誉。根据该县闹店镇范营村“摆理堂”调解成功案例拍摄的微电影《摆理》，荣获国家信访局网络正能量作品创作大赛二等奖。

## 宝丰县创新矛盾纠纷化解工作经验与做法

### 一、建好阵地抓源头，让群众有地说理

“走，咱到说事屋说道说道，看看谁对谁错。”“去就去，让乡贤们评评理。”

今年8月3日，两名村民一起来到该县石桥镇东大庄村“老娘舅茶室”找村里的乡贤就宅基地问题“评理”。不大一会儿，两名村民笑着出来了。“都是乡邻，乡贤一开导，问题都解决了。”其中一位村民说。

信访工作归根结底是群众工作，要让群众有地儿说理、说事，真正把忧民爱民为民惠民之心体现到具体工作中。作为化解社会矛盾的主力军，宝丰县信访局在全市率先试点建设村级信访工作议事阵地——“摆理堂”，利用村内闲置宅基地，建成群众说理的新阵地。

记者近日来到宝丰县第一个村级信访工作议事阵地——范营村“摆理堂”，感受这里的工作日常。在这里，县、镇、村三级信访干部联合“约访”，共同研判、解决村里面发生的信访事项。通过“摆理堂”把矛盾化解在基层，努力

做到“小事不出村、大事不出乡，问题有人管、服务不缺位”，从根本上破解了信访“老大难”。

宝丰村级信访工作阵地实行乡镇领导班子成员每周一、三固定接待，每周二、四、五预约接待。县信访局班子成员每月至少下沉集中接访一次制度，对群众反映的问题能现场答复的现场答复，不能现场答复，属村级范围内的由“摆理堂”理事会或村即时开会研究解决。

以县级领导联乡包村工作机制落实推动各乡镇、县直各单位信访工作责任落实，形成了一级抓一级、层层抓落实的大信访格局。

在县级层面，在全市率先建立“十智融合”县域社会治理指挥中心。指挥中心实行集中办公，接入司法、公安、应急等10个部门的业务系统20个，科学处置县域各类突发事件；在乡级层面，

做到“小事不出村、大事不出乡，问题有人管、服务不缺位”，从根本上破解了信访“老大难”。

宝丰县以村级信访工作阵地建设推动了信访工作关口前移、重心下沉，变群众上访为下访，有效回应、解决群众关切期盼，更好地让群众把理讲明、把气舒顺、把疙瘩解开，让矛盾纠纷在群众家门口得到有效化解。

“宝丰县信访工作以群众满意不满意作为评价标尺，做到问题不解决不松劲、解决不彻底不放手、群众不认可不罢休，以看得见的变化、实打实的成效回应人民群众期盼。”王代强说。

坚持重心下移、力量下沉、资源下投，在10个乡镇建立了基层社会治理综合指挥室，统筹推进平安建设、司法行政等力量，构建“六位一体”的综合治理体系；在村级层面，在321个行政村建立村组基层社会治理网格服务站。通过“一村一警一员”，优化网格队伍力量，实现“一员多能”，全面推行组团化服务，扎实开展矛盾纠纷协同化解、突发事件联动处置等活动。

“宝丰县通过县级领导干部联乡包村、下沉接访等工作机制落实，让群众与领导看得见上面、说得上面，反映的问题及时就地得到有效解决，将群众反映强烈、群众急难愁盼的问题解决在基层，大量矛盾纠纷消除在萌芽状态。”刘海亮说。

“将问题解决在群众身边，将矛盾化解在村级基层。”这是新时代“枫桥经验”的核心要义。宝丰县将进一步贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，进一步密切党群、干群关系，推动社会治理走深走实、落地见效，全面巩固提升社会大局和谐稳定良好局面。

“将问题解决在群众身边，将矛盾化解在村级基层。”这是新时代“枫桥经验”的核心要义。宝丰县将进一步贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，进一步密切党群、干群关系，推动社会治理走深走实、落地见效，全面巩固提升社会大局和谐稳定良好局面。

### 三、访调对接促和谐，让群众感到暖心

近日，宝丰县一小区居民武某来到县人民群众来访接待中心反映家庭纠纷问题。工作人员根据其反映的情况，将其引导至诉调窗口进行调解。窗口工作人员从情、理、法等角度，耐心细致反复做当事人的思想工作，最终使问题得到妥善解决。

宝丰县坚持访调对接，建立以人民调解为基础的“五调合一”（司法调解、信访调解、法院调解、公安调解、检察调解）矛盾纠纷排查调解联动工作机制，充分发挥调解组织在矛盾纠纷化解中的积极作用，打造“大调解”工作格局，推动基层信访工作融入社会治理创新。

——建章立制，规范运行

成立宝丰县群众诉求纠纷调解工作领导小组，下设宝丰县群众诉求纠纷调解中心，与人民调解110合署办公，为矛盾纠纷调解提供了强有力的组织保障。县司法局、县信访局联合制定了《宝丰县关于建立“访调对接”工作机制的若干意见（试行）》，从对接原则、对接制度、对接程序三个方面提出具体要求，为访调对接提供了制度保障。

——细化流程，务求实效

建好专业调解队伍。在县公安局、人社局、卫健委等六家县直单位设立道路交通事故、婚姻家庭纠纷、劳动争议纠纷、自然资源纠纷、医疗纠纷、消费纠纷人民调解委员会六个专业性行业性调解组织，有针对性地开展行业矛盾纠纷调解。县法院、司法局在法院联合成立诉前人民调解委员会，使司法调解进一步与人民调解有机结合，接受县法院对民事纠纷的诉前委派和诉中委托调解工作。

建立健全工作机制。先后制定《宝丰县关于建立“访调对接”工作机制的若干意见（试行）》《中共宝丰县委政法委员会关于建立“五调合一”调解工作机制的实施意见》《宝丰县信访事项“访调对接”工作方案》，旨在形成科学有效的利益协调机制、诉求表达机制、矛盾调处机制、权益保障机制，实现人民调解、诉前调解、信访调解、治安行政调解和检察调解有机结合，综合运用各种调解资源和手段，把矛盾化解在基层，解决在萌芽状态。

健全调解组织架构，建立以县级调处中心为龙头、乡镇级调处中心为主干、村级调委会为基础的三级调解平台。在县级层面，设立群众诉求调解中心，实现信访与诉调有效对接，最大限度化解矛盾。乡级层面，依托各乡镇信访接待中心，整合信访、公安、司法等力量，成立乡镇调处中心。村级层面，依托各村（社区）党员群众综合服务中心，成立人民调解队伍，发挥一村一律师、一村一法官、一村一警作用，对发生的矛盾纠纷进行调解，真正把矛盾纠纷解决在基层。

——保障到位，助推工作

制度保障到位。出台访调对接相关意见，建立调解引导制度和工作流程，明确调解移送、调解回复和调解终止等程序要求。建立访调对接制度，采取个人认领、集体商定、领导交派等方式，对有可能以调解方式化解的信访案件同步介入调解。

人才保障到位。把调解员队伍建设作为一项重要工程，以司法局为主导，建立以律师、社会工作者、心理咨询师、法官、检察官、人大代表、政协委员为主的人民调解队伍，同时吸纳人社、住建、卫健、民政、公安等职能部门人员，建立了拥有1261名法官、检察官、警官、律师、社会工作者等人员组成的专业人才库，为高效化解矛盾纠纷提供了人才支撑。

经费保障到位。制定出台了调解员招聘辞退、管理教育、绩效考核、调处奖励等系列管理制度，县财政把诉调工作经费纳入财政预算，具体由县司法局根据调解工作成效，以奖励形式对调解人员发放数额不等的奖金。

“宝丰县用好用活访调对接联动这一有效化解矛盾纠纷举措，使‘访’与‘调’融为一体，真正体现‘访中有调、调中访’，访调对接融合，从而实现群众吹哨、部门报到、县乡村三级联动的矛盾纠纷调处化解格局。”肖志举说。

“将问题解决在群众身边，将矛盾化解在村级基层。”这是新时代“枫桥经验”的核心要义。宝丰县将进一步贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，进一步密切党群、干群关系，推动社会治理走深走实、落地见效，全面巩固提升社会大局和谐稳定良好局面。

“将问题解决在群众身边，将矛盾化解在村级基层。”这是新时代“枫桥经验”的核心要义。宝丰县将进一步贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，进一步密切党群、干群关系，推动社会治理走深走实、落地见效，全面巩固提升社会大局和谐稳定良好局面。

“将问题解决在群众身边，将矛盾化解在村级基层。”这是新时代“枫桥经验”的核心要义。宝丰县将进一步贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，进一步密切党群、干群关系，推动社会治理走深走实、落地见效，全面巩固提升社会大局和谐稳定良好局面。

“将问题解决在群众身边，将矛盾化解在村级基层。”这是新时代“枫桥经验”的核心要义。宝丰县将进一步贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，进一步密切党群、干群关系，推动社会治理走深走实、落地见效，全面巩固提升社会大局和谐稳定良好局面。

“将问题解决在群众身边，将矛盾化解在村级基层。”这是新时代“枫桥经验”的核心要义。宝丰县将进一步贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，进一步密切党群、干群关系，推动社会治理走深走实、落地见效，全面巩固提升社会大局和谐稳定良好局面。

“将问题解决在群众身边，将矛盾化解在村级基层。”这是新时代“枫桥经验”的核心要义。宝丰县将进一步贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，进一步密切党群、干群关系，推动社会治理走深走实、落地见效，全面巩固提升社会大局和谐稳定良好局面。

“将问题解决在群众身边，将矛盾化解在村级基层。”这是新时代“枫桥经验”的核心要义。宝丰县将进一步贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，进一步密切党群、干群关系，推动社会治理走深走实、落地见效，全面巩固提升社会大局和谐稳定良好局面。