



今天的矛盾“金天解”

宁波市北仑区创新矛盾化解机制

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 王凌彬

为坚持和发展新时代“枫桥经验”，构建联动联防联处、共建共治共享的基层社会治理新格局，实现矛盾纠纷第一时间、第一地点、第一环节高效化解，结合辖区工作实际，宁波市北仑区柴桥街道、宁波市公安局北仑分局柴桥派出所、宁波市北仑区人民法院柴桥人民法庭建立“矛盾‘金天解’”联动工作机制，着力实现今天的矛盾“金天解”。

“金天解”代表了什么？“金”是指金盾，公安的标志，代表柴桥派出所；“天”是指天平秤，法院的标志，代表柴桥人民法庭；“解”则是代表以柴桥街道为中心的所有基层组织、社会团体的解纷力量，表示新机制将汇集各方主体力量，共同筑牢维护社会和谐稳定的第一道防线。此外，“矛盾‘金天解’”还有一个更深层次的含义，“金天”的谐音“今天”，即今天的矛盾今天解，寓意着将矛盾纠纷高效化解，实现解纷“不过夜”。自该机制运行以来，共計化解纠纷417起，调解时长同比下降40.47%，群众满意度达98.64%。

凝聚合力

“金天解”机制运行首先要畅通纠纷来源渠道，综合派出所出警警情类型、后续成讼及矛盾激化的可能性等因素，将发生在辖区内的涉家庭暴力、情感纠纷、相邻权纠纷、经济纠纷、劳务纠纷等列入联动调处工作机制案件接收范围。

同步充分发挥110报警端警情的即时性特点以及基层工作人员“人熟地熟情况熟”的优势，及时掌握辖区内纠纷动态，对可能发生重大矛盾纠纷的隐患，及时提出预警意见，把纠纷化解在工作前。

柴桥派出所内设立“矛盾‘金天解’”工作室，组建由“1名民警法官/法官助理+1名人民调解员+1名派出所民警+N个街道相关职能部门解纷员”组成的“1+1+N”解纷团队，联动驻庭调解员、芦江大阿嫂等基层调解社会组织力量，对柴桥街道22个行政村实行分片包干、下沉一线，第一时间参与网络矛盾纠纷化解，确保基层矛盾不出村。机制运行以来，已成功化解19个村157起矛盾纠纷，真正从源头上减少诉讼增量，做到多元解纷机制与基层治理体系“无缝衔接”。

数字赋能

“金天解”机制以“随警解纷+共享法庭”为主要载体，对简易纠纷，依照16类基层纠纷快速协同化解流程进行现场调处，对复杂纠纷，依托“共享法庭”小程序实现现场多方在线调解，司法确认绿色通道、即时申请立案，形成线上线下高效协同、整体智治的一体化矛盾纠纷化解闭环。

近日，柴桥派出所接到一起报案，电话里张某情绪激动称被人扣车，民警立刻出警，经现场调查，原是货车司机张某因运输不慎致八台空调受损，物流公司负责人李某要求赔偿，民警即刻启动“矛盾‘金天解’”联动机制，在“共享法庭”端创建纠纷案件并邀请柴桥人民法庭工作队队伍参与远程调解。法官了解基本案情后，随即开展线上沟通，详细释明了扣车等行为的法律后果，及时安抚当事人情绪，并告知当事人应如何理性维权，避免矛盾激化酿成悲剧。

经一番释法明理，当事人心情得到平复，于次日至“矛盾‘金天解’”调解工作室进行调

解，并成功握手言和。“原本以为这个事，正常走程序起码要等几个月，没想到1天就彻底解决了，‘金天解’效率真高，为我们老百姓干了一件大实事！”李某感叹道。

源头治理

“金天解”全面运行过程中，充分运用大数据精准分析纠纷类型、数量、涉纠纷人员等情况，形成“矛盾‘金天解’”调处案件报告，认真总结取得的成效和经验，及时发现和解决存在的问题。对问题解决不彻底的情况，及时查漏补缺，做到不留隐患，对已经化解的矛盾纠纷及时回访，巩固成果，防止反复。

不断加强“矛盾‘金天解’”联动机制宣传，开辟专门宣传阵地，鼓励辖区群众积极选择联动机制解决纠纷，开设普法“云上课堂”，根据易发频发案件，选取典型案例拍摄专题普法宣传视频或进行普法直播，以“线上+线下”的模式持续向辖区群众传递法治好声音。

“‘金天解’”工作机制的运行，是为不断增强基层工作能力，实现辖区矛盾纠纷妥善化解。”柴桥派出所有关负责人说。

□ 本报记者 张雪泓
□ 本报实习生 范嘉豪

近日，北京市朝阳区人民法院对外发布涉养老机构民事诉讼案件审判白皮书。白皮书显示，2018年1月至2023年6月，该院受理涉朝阳区养老机构案件共232件，案件数量呈逐年增长态势，主要为服务费纠纷和人身伤害纠纷。

朝阳法院党组成员、副院长齐晓丹介绍说，在北京中心城区中，朝阳区面积最大，人口最多，老龄化程度较高，该院全面落实北京市委、市高院相关工作要求，积极参与接诉即办“每月一题”养老机构监管问题的专项治理工作。该院亚运村人民法庭立足区域特点和司法需求，不断加强涉老年人权益保障专业化人民法庭建设。

白皮书显示，在朝阳区民政部门登记备案的80家养老机构中，近五年发生诉讼的养老机构共29家，占比36.25%。案件类型为服务费案件及人身伤害案件。白皮书重点围绕人身伤害案件调研发现，人身伤害类案件审理呈现“六高两低”。“六高”即适用普通程序比例高、司法鉴定申请比例高、审理时长高、判决比例高、上诉比例高、赔偿金额高；“两低”即调撤比例低、自动履行率低。目前，朝阳法院已经审结的63件人身伤害案件中，判决结案比例为61.9%，调解结案比例为17.5%，撤诉比例为20.6%，调撤比例均低于该院普通民事案件相关数据的平均值。

白皮书还指出，部分老年人及其近亲属简单认为，只要老年人在养老机构接受养老服务的过程中致伤或致死，过错和责任即全部在养老机构一方。但在法院判决结案的39件人身伤害案件中，仅32件认定养老机构存在过错，其中认定养老机构承担25%以上赔偿责任的案件仅13件。可见，原告一方的胜诉预期过高，与法院依法认定养老机构的过错和侵权责任承担方面存在一定的认识偏差。

因存在这种认识偏差，很多老年人入住养老机构后，本人往往放松对自己的照顾，在明知自身年龄、疾病等身体状况，还独自进行超出行动能力的动作而受伤，应当承担相应责任。部分家属也不能经常与老年人沟通、探视，不能保持与养老机构的联系，甚至当出现紧急情况时，不能及时同意将老人送医或干脆不同意将老人送医，使得老人延误救治，最终造成了老人伤残、死亡的严重后果。

此外，朝阳法院亚运村人民法庭庭长李清华介绍说，在案件审理中发现，养老机构服务规范化程度有待提高，养老服务合同存在内容不完善、标准不统一的情况。有的缺少对具体服务内容的规定，有的存在免除养老机构义务或责任的格式条款。此外，部分养老机构管理不细致，制度不完善，提供的照料护理等级标准不一，未对养老服务提供过程进行记录，甚至缺乏老年人突发疾病或受伤时的应急处理预案。对养老机构的监督管理还有待进一步完善。

对此，白皮书建议，应进一步加强对养老机构的行业管理和指导，提高养老机构提供养老服务的规范化程度，完善养老服务合同内容，公开养老机构的服务标准和工作流程。同时，应进一步改善老年人及家属的养老观念，提升其法律风险意识。鼓励各类社会力量参与养老服务行业，提供多元化产品和服务，推动形成多元主体参与构建老龄社会服务体系的良好局面。

□ 本报记者 刘中全
□ 本报通讯员 刘馨阳 张婉婷

“优化法治化营商环境是人民法院工作的重要内容，难在精准，重在实效，贵在有恒。”近日，吉林省东丰县人民法院党组成员、副院长李杰接受《法治日报》记者采访时如是说。

近年来，东丰县人民法院以新时代“枫桥经验”为着力点，不断探索矛盾纠纷多元化化解有效机制，营造稳定公平透明、可预期的法治化营商环境，为东丰县域经济高质量发展提供优质司法服务和有力司法保障。

“东丰法院法官第一时间采取解纷措施，替我们企业充分考虑，为我们企业发展创造了条件，保障了我们的合法权益……”某公司负责人给承办法官打来电话表达了谢意。

原来，在某建设工程合同纠纷一案中，一家公司在诉前阶段向东丰县人民法院申请了财产保全，法院依法冻结了某公司名下的银行账户，案件审理过程中，承办法官了解到某公司生产经营急需资金，解除冻结迫在眉睫，为此大力开展调解工作，并在短时间内成功促成双方达成和解协议。随后，对方公司主动提出解除查封，承办法官迅速制作解封法律文书，并于当天前往银行办理解封手续，有效缓解了该公司资金压力，为企业复工复产提供助力。

“我们坚持把服务民营企业和优化营商环境融入坚持好、发展新质生产力‘枫桥经验’全过程，在办案过程中最大限度降低对涉案企业正常生产经营的影响，实现依法安商、便捷暖商、平等护商、善执惠商。”李杰说。

据了解，东丰县人民法院持续深入推进法治化营商环境建设专项活动，相继出台《东丰县人民法院法治化营商环境建设提升行动方案(2022—2023年)》《东丰县人民法院“服务企业月”活动实施方案》等一系列文件，回应民营经济发展法治需求。同时，为助推企业合法权益快速实现，法院设置“一站式”涉企诉讼服务绿色通道，实现法律咨询、立案、案件查询、材料提交、送法等服务项目“一窗通办”，提升企业保护力度，实现司法服务再提速。

在另一起案件中，同样能够感受到法院为帮助企业恢复生产所做出的努力。

“感谢法院，让我们可以正常复工复产，我们将努力经营，积极履行还款义务。”某公司负责人王某感激地对执行法官说。

在申请强制执行东丰县某公司系列案件中，该公司此前受疫情影响，工业园区一直处于关闭状态。法院收到查封申请后发现，若将园区设备分开评估拍卖将严重损害该园区的整体价值，而且该企业现有资产并不够实现全部债权，最好的办法就是让企业“活下来”。

“在充分考虑到企业的生产活力后，执行法官对双方当事人释法明理，促成双方达成了一致和解意见。”东丰县人民法院行政庭庭长孔繁东说，他们采取了先对可供执行的财产进行活查封，活扣押的执行措施，允许该公司继续使用，但是不允许处置。该公司积极开展复工复产工作，并按照和解协议内容分批次将执行款交付东丰县人民法院执行局，进而交至申请执行人手中，至此企业成功盘活。

“我们充分运用新时代‘枫桥经验’，采取‘放水养鱼’方式，对被执行企业慎用查封、扣押、冻结等强制措施，对有基本偿债能力的企业视情况采取债转股、分期执行、执行和解等方式方法，尽最大可能挽救有经营前景的企业，助力东丰县经济社会发展。”李杰表示，未来，东丰县人民法院将积极延伸审判职能，在护航发展中主动担当作为，努力打造稳定、公平、透明、可预期的法治化营商环境，为东丰高质量发展提供坚实的司法保障。

北京朝阳法院发布涉养老机构民事案件审判白皮书 案件数逐年增长 呈现‘六高两低’特点

准格尔旗多措并举推动信访量“三下降”

□ 本报记者 史万森 常煜

准格尔旗位于内蒙古自治区西南部、鄂尔多斯市东部。近年来，随着经济和社会发展速度的加快，征占地补偿、移民搬迁安置、劳资社保等直接涉及群众切身利益的矛盾纠纷和信访隐患有所凸显。

为转变日益严峻的信访形势，准格尔旗坚持以人民为中心，以“党的领导推动”事要解决”为核心，以主体多元坚持“两个到位”、诉求多元实现“三个转变”、化解多元强化“四个机制”的“一核多元工作法”为抓手，进一步拓宽群众诉求反映渠道，多方合力让一大批疑难复杂信访积案得到化解，荣获2022年度“全国信访工作示范县”，是内蒙古自治区获此殊荣的8个旗县区之一。

在“准格尔旗信访局”微信公众号上，可以方便地查询每个月的准格尔旗县级领导“接

访+约访+联合接访”安排表，苏木乡镇街道领导接访安排表。

曾是信访当事人的王某告诉记者，他们就是看到接访表之后，前往旗信访局成功维权的。6月28日下午，在准格尔旗煤矿工作的王某等16人，培训上岗后工作了几天，被以工作人员充足为由集体辞退，工资也没有结算，束手无策之时，一行人来到旗信访局进行维权。接访人员了解情况后，当场联系用人单位进行调解，经过9个多小时的努力，6月29日凌晨1点多签订了离职结算协议，用人单位把工资分别汇入王某等16人的银行账号。16位务工人员向工作人员表示感谢后踏上了返乡的路。

“近年来，领导接访成了常态化，信访接待事项也进行了细化，能够快速有效地帮助群众解决问题。”准格尔旗信访局局长鲁宇奇说。

记者了解到，准格尔旗不断健全信访联席工作机制，规范旗乡两级信访工作联席会议制

度，合力推动信访矛盾化解到地，确保“小事不出村，大事不出乡，矛盾不上交”。

2022年，全旗信访总量批次同比下降28.46%，到市以上走访批次同比下降32.35%，重复信访同比下降了15.51%，实现了信访量“三下降”的目标。

“先坐下来，喝口水，慢慢说。”7月4日，在准格尔旗信访局接待室，准格尔旗人民检察院检察长杜志平向信访人说道，准格尔旗公安局、人民法院、司法局、纪委监委等相关工作人员在同一天联合接访。在听完信访人赵某关于涉法涉诉事件的阐述，并做好记录后，接访领导对信访人关注的疑点、困惑逐条进行了解释。

这是畅通信访渠道，实现“三个转变”的一个缩影。近年来，准格尔旗大力推进领导干部接访下访常态化，由“群众上访”向“干部下访”转变，把矛盾化解在“家门口”；由“堂前击鼓”向

“网上传书”转变，全力推行“互联网+信访”，采用“手机访+网上访+来信访+电话访+邮件访”五种途径，让群众通过手机、电脑终端24小时反映问题，并可实现网上信访过程和结果的可查询、可跟踪、可督办、可评价；加强信访事项转办跟踪落实，规范信访事项转办督办流程，由“粗放式”向“精细化”转变。

此外，为突出问题解决，准格尔旗还在多元化化解上下功夫，强化“四个机制”建设。一是健全信访工作奖惩机制；二是实行信访事项领导包案化解机制；三是建立社会矛盾多元化化解机制；四是建立违法信访联合惩戒机制。

据了解，准格尔旗还将加大初次信访办理力度，对群众初次信访事项及时转送交办、跟踪督办、就地化解，最大限度减少问题的产生和积累，最大限度减少重复信访。持续巩固示范创建成效，发挥示范引领作用，推动信访工作高质量发展。

湖南龙山：开展“护游”服务 打造平安景区

□ 本报记者 阮占江 帅标
□ 本报通讯员 张红军 彭春红

湖南龙山县里耶镇以八面山的旖旎风光、里耶古镇的厚重历史、里耶人民的热情好客，吸引着来自全国各地的游客前来旅游观光。

随着暑期旅游旺季的到来，旅游景区游客数量激增，龙山县公安局里耶派出所始终坚持和发展新时代“枫桥经验”，构建多元化化解矛盾、全时空守护平安、零距离服务群众工作机制，积极开展“护游”服务，努力打造平安景区，让游客玩得开心，玩得舒心，更玩得放心。

“我们把话说开了，这事儿就算过去了，非常感谢你们的耐心调解，八面山不仅风景美，你

们警察同志的暖心服务更美，下次有机会我还会带朋友过来玩。”7月25日，从外地过来旅游的周先生和张女士在八面山篝火晚会现场跳舞时，不小心发生了肢体碰撞，都认为是对方的原因造成的，从而引发激烈的争吵。景区工作人员为了避免影响到其他游客，马上联系驻点八面山景区的村警吴世西请求帮助。吴世西将激烈争吵的二人带到调解室，分别给他们倒了一杯茶。“刚刚跳舞也跳累了，天气热也口渴了，两位先坐下喝杯茶解解渴，都冷静冷静，本来旅游就是为了放松心情……”经过数小时的耐心劝导，双方从恶语相向到握手言和，一场纠纷就此化解。

八面山平均海拔1200余米，是夏季乘凉避暑的好去处，但去往八面山的山路蜿蜒曲折，不熟悉路况的游客有时难免会出现“小状况”。7月

24日，王女士在倒车时不小心将车开进了沟里，于是拨打了110报警电话求助。“不要担心，请告诉我们当前的位置，我们马上派出警力过来帮助你们。”根据王女士提供的位置，里耶派出所立刻出警救援，到达现场后，民辅警先仔细观察了车辆情况，随后搬来石头垫在后车轮下面，“一二三，用力”，在民辅警和游客的共同努力下，不一会儿就将车推了上来。“第一次遇到这种情况真是不知该怎么办，还好有你们过来帮忙，真是太感谢你们了”，王女士激动地说。“穿上这身警服就是为老百姓服务的，只要你们有需要，我们都会义不容辞提供帮助。”辅警彭江笑着说。

“你们落实了各项安全责任规定，游客们才能住得舒心，住得放心，我们里耶镇旅游业才能发展得更稳更好，同时你们的收入也能有所

提高，这是双赢的结果，大家何乐而不为。”7月31日，里耶派出所所长谢森伍带队在开展旅业安全检查时，耐心地提醒着各位旅馆老板。为扎实做好暑期景区治安防控，里耶派出所对景区民宿客栈开展拉网式安全检查，严格要求所有民宿客栈落实登记住宿和消防安全规定，杜绝出现无证经营、无证入住或一证多人人住等情况，为游客提供一个更加合格、安全、放心的避暑环境。

龙山县公安局里耶派出所全体民辅警始终坚持以“矛盾纠纷不过夜，游客之事无小事”的原则，为创造和谐有序的旅游环境而不懈努力着。2023年以来，里耶八面山景区已经连续7个月未发生刑事案件和涉旅治安案件，帮助群众找回失物30余件，化解矛盾纠纷100多起。

钟山联防联控延伸反诈宣传触角

本报讯 记者马艳 见习记者吴良艺 通讯员崔沙沙 今年以来，广西壮族自治区贺州市钟山县公安局充分发挥基层组织力量，依托“1名民警(辅警)+1名乡镇干部(村干部)+1名网格员”的联防联控工作机制，将反诈宣传触角延伸至基层末梢，以精准滴灌式宣传增强群众反诈防骗能力。目前，钟山县实现了电信网络诈骗案件发案数下降，损失数下降，破案数上升，抓获嫌疑人数量上升，止付挽损金额上升的明显成效。

鸡西梨树区加强清廉文化建设

本报讯 记者张冲 通讯员周向宇 今年以来，黑龙江省鸡西市梨树区纪委监委结合实际，因地制宜开展了富有特色、形式多样的清廉文化系列活动。推动清廉文化从“会场”走向“广场”，从“参观”走向“参与”，努力让廉洁理念融进社会生活各层面，让广大干部群众在潜移默化中接受清廉文化教育。据了解，梨树区纪委监委立足实际，打造以万方广场廉政教育基地、机关清风走廊、文化实践活动中心三个清廉文化示范点。据了解，目前梨树区共有区级清廉文化阵地5个，机关清廉文化墙39个，村(社区)清廉文化墙17个，全区清廉文化阵地建设覆盖率达90%以上。



近日，新疆维吾尔自治区阿克苏地区消防救援支队联合阿克苏森林消防大队在阿克苏市风泉河公园开展水域救援技术综合实战演练，立足防汛救灾实战需要，完成了舟艇维护与驾驶、翻舟自救、人工锚点设置、激流横渡、遇险漂流等8类15个实战科目演练，旨在强化水域救援专业队伍实战能力。图为演练现场。

本报记者 潘从武 本报通讯员 汪渝 王旭东 摄