



近年来，衢江区委一班人在如何正确认识和解决这些不断发生的矛盾和问题，将各项事业顺利推向前进，付出巨大努力，做出了有益的探索，取得了很好的效果。

“发扬我们党和群众血肉联系的特殊优势，从中华民族优秀传统文化传统中获得支持，紧紧依靠人民，创建一个真正融洽和谐稳定的社会环境，是人民群众美好生活的重要基础。”衢州市政协副主席、衢江区委书记吴江平说。

服务群众，解决群众实际问题的“基层三调”

面对各种社会矛盾和问题，衢江区要求党员干部紧密联系群众，积极参与社会调解，结合当地实际和行业矛盾特点，积极探索构筑社会矛盾“大调解”工作体系，成立了九大行业专业性调解委员会，集中受理和专业调处矛盾纠纷。充分发挥党员干部在人民调解、行政调解、司法调解三大调解中的作用，与群众形成融洽的社会关系，从而有效化解矛盾纠纷。

曾在乡镇当过党委书记的祝炳祥，退休后被区交警大队聘为调解员，每个工作日至少调解2起交通事故，前不久，在区交警大队的调解室里，8位当事人因一场交通事故赔偿金额无法谈妥而陷入僵局。祝炳祥首先依法明确责任，然后根据事故原因、双方背景、家庭情况等因素，仅用了半小时，便顺利说服双方谈妥了赔偿金额……一年下来，在他手上妥善处理的纠纷达五六百起。祝炳祥说：“我曾在一个上午调解完成8起交通纠纷，其中包括2起死亡纠纷、6起小事故纠纷。”由于依法行事、处理得当，2013年，祝炳祥被评为全国优秀调解员。

着力化解交通纠纷，只是衢江区社会管理创新的一个缩影。针对近年来行业矛盾纠纷相对突出、纠纷化解难度不断增大的特点，先后成立了医患、交通事故、国土、劳动、教育、水利、安监、环保、食品安全等九大行业矛盾调解中心，集中受理和专业调处矛盾纠纷。几年运作下来，调解中心成了各类矛盾纠纷的“终点站”。2016年4月，衢江区又组建了区联合调解委员会，进一步整合调解资源，有效促进跨行业和复杂疑难纠纷及群体性纠纷的及时化解。

面对更为复杂的矛盾纠纷，衢江区委政法委牵头公、检、法、司等部门，在发挥各自职能的同时，形成相互嵌入式的联动和协调机制，形成了强大的合力作用。村民吴先生家宴请宾客，女婿阮先生在开车时不小心撞倒了邻居杨女士家的围墙，而吴、杨两家先前因修路问题已有积怨，故而双方冲突升级，冲突中杨女士的手部软骨骨折，导致事态愈发严重……问题如果解决不好，很可能会直接引发为刑事案件。而经验表明，在乡村中这类问题处理不好甚至可能引发群体性事件。派出所驻村民警祝志清迅速联系了法庭副庭长朱震捷和司法所所长洪老三以及村治调会网格员胡泉士。之后的3个月，各方人马轮番上阵，动之以情，晓之以理。民警从法律行为后果入手做劝导，网格员从传统相邻关系上来劝说，法官从法律角

度专业分析诉求究竟能否支持，司法所从法制宣传及司法援助角度来分析，全方位发挥法、理、情的合力作用，最终做通了工作，双方当场签订调解协议，阮先生对杨女士做出赔偿，吴杨两家人现场签字。“这种调解所能达到的效果有时比法院判决还好。”祝志清说，因为法院判决后如果后续赔偿不能很快实现，很可能又会引发新的矛盾，“调解到现在2年多了，两家人没有再发生过矛盾。”

如今，在衢江区范围内，各类矛盾发生后都能在第一时间发现，并在短时间内组建出一支专业有效，涵盖公安、法院、乡镇在内的多方调解队伍，人民调解、行政调解和司法调解充分发力，不仅把大量矛盾纠纷化解在萌芽状态，且能实现“事了人和”，真正做到小矛盾不出村镇，重大疑难问题不出区。高效审结，定纷止争。

发挥优秀传统文化优势，定纷止争

社会治理的基础不仅是现代法治精神，也离不开优秀传统文化的影响。解决社会矛盾和方法有很多，而衢江具有独特的文化优势。

浙江衢州素有“南孔圣地、东南阙里”之称。南宋时，孔子第四十八世孙袭封衍圣公孔端友率族人随高宗南下，赐家于衢。《论语·颜渊》记载孔子语：“听讼，吾犹人也，必也使无讼乎。”意思是他审案子的特点在于使人们不再争讼。“无讼”和少讼的社会治理目标，成为一代代后人治国理政的追求和愿景。中华民族既有的优良传统文化，启发了衢江决策层。

美好生活的社会环境应该是少讼乃至“无讼”，争取将各种社会矛盾减少到最低，努力创建这样的一种社会环境成为衢江上下的共识。

衢江以弘扬“南孔”儒家文化为抓手，在全国打响了“最美”衢江品牌。自古乡贤也是基层社会稳定的重要因素，借助乡贤人物，结合当今道德模范人物在基层社会里具有道义上其他方面所没有的强大力量，一般民众绝不会蔑视乡贤和道德模范所代表的公序良俗。发挥他们在乡里所具有的独特影响力，同样不可或缺。

衢江区尊重并借助优秀传统文化。在两个人民法庭成立“乡贤工作室”，将附近具有社会威望的乡绅名流请进法院，利用乡贤品行优、威信高、口碑好的特点，与新时代的“最美”人物一起，结合借助他们拥有的道义力量，发挥人熟、地熟、情况熟的优势，促进矛盾纠纷的化解，用老百姓尊重敬畏的传统文化力量，真正建立起融洽稳定和谐的基层社会。

村民周某因同村村民姜某经常拉其妻子外出打麻将而心生不满。某日又因该事与姜某发生争执，并发展为肢体冲突，周某手指受伤。姜某认为周某无理取闹，咎由自取，不愿赔偿周某的损失。无奈之下，周某一纸诉状将姜某告上法庭。同为乡里乡亲，抬头不见低头见，若该案处理不妥，很可能会引发双方的矛盾升级。工作人员有针对性地选择当事人邻村的村主任祝炳祥、邻乡“淘果园家庭农场”负责人饶胜男等乡贤，“中国好校

创建
一个
融洽
和谐
稳定的
社会
环境

浙江省衢州市衢江区的社会治理实践

党的十九大指出，在中国特色社会主义新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。这是对现阶段我国社会主要矛盾作出的新的重要判断。如何适应这个变化，处于钱江源头的浙江省衢州市衢江区，正在探索出一条新的社会治理路径。

长”徐建新、“最美衢州人十大年度人物”陈忠良等模范人物，与当地派出所教导员祝胜、检察室主任王文胜共同组成一支“乡贤调解观察团”。

观察团成员们用浅显易懂的话语从法律和道德不同角度为双方进行了剖析，用老百姓的话讲述老百姓的道理，周、姜二人听得惭愧连连，原本互不服气的两人均低下了头，案件顺利化解。

因势利导，将弘扬“最美”精神与化解矛盾纠纷进行无缝衔接，还借助微信等新的沟通方式打造具有社会公信力、感召力的纠纷化解平台。

衢江法院遇到这样一个案子：夏某因怀疑父亲厚此薄彼而心生不满，已七八年没有跟父亲说过一句话。随着老夏的身体越来越差，医疗费用开销越来越大，可夏某却拒绝支付，无奈之下，老夏将儿子告上法庭。看似简单的家庭内部矛盾，如果只是简单判决，往往治标不治本，家庭关系也会因此更加恶化，进而影响社会环境。为此，衢江法院工作人员在微信群里向调解员发出求助：“有个棘手的赡养纠纷案件将于5日后开庭，我们拟组建‘调解观察团’，请有意向的调解员协助法官进行调解。”微信发出后多名调解员请缨，其中，包括全国文明家庭代表人物苏阳松，省人大代表、最美乡村教师马建红、“中国好人”陈爱霞等“最美”人物，另还有几名当地的基层干部也报了名。

借助传统道德的力量，观察团成员在法庭上用朴素的话语动之以情，晓之以理，终于融化了存在于父子之间的感情冰山。已多年没有喊过父亲的夏某热泪盈眶，当场叫了一声“爸爸”，最终父子手挽手离开了法院……“最美”调解团队由一批道德楷模、模范人物担任，充分发挥先进人物的价值引领作用。其中，省人大代表、“最美”乡村教师马建红更带动辖区内很

多人大代表、民盟盟员、“最美”教师等加入到衢江法院的特邀调解团队。“最美法官”团队把获得“全国模范法官”“浙江好人”“最美衢州人”称号的吴安斌法官，获得“最美衢州人”年度十大人物提名的柴宏伟法官，选派到家事调解中心担任指导法官，增进群众认可度，此举得到了浙江省副省长成岳冲的点名表扬。

如今，衢江法院调解观察团制度已经呈常态化、制度化运行。在婚姻家庭纠纷、相邻关系、人身损害赔偿等矛盾突出、争议较大的案件处理过程中，通过“最美”人物和乡贤调解员组成观察团，旁听庭审，从公序良俗和普通老百姓视角对案件发表评议，参与化解纠纷，提出调解方案，调解成功率达100%，有效实现了道德与法律的完美融合，促进案结事了、事了人和。

“无讼”并非不打官司，一旦真需“对簿公堂”，衢江法院创设最优质环境、力争最高效处理。衢江法院在严格落实立案登记制的基础上，依托浙江高院“智慧法院”平台，畅通网上立案，鼓励律师、法律服务工作者、金融机构等进行网上立案，并在偏远地区设置自助立案终端等，并形成跨区域立案、延伸立案等大立案模式，切实为群众解决立案难的问题。

衢江法院还成立了新型诉讼服务中心，使其迅速成为司法服务输出的“集散中心”，包括立案、信访、执行、调解、警务等在内的60余项司法服务全部实现“一站式”办理。为加强前台办案力量，衢江法院打破传统庭审室间的壁垒，按照繁简分流的要求将民商事审判力量进行整合，划分为简案组和难案组。其中，简案组全部归入诉讼服务中心，配置到办案一线，负责对民事案件进行过滤，努力将调解作用发挥到最大。诉讼服务中心配备擅长调解的员额法官和专职



法官与人民调解员深入校园，调解校园内发生的涉未成年人案件

调解法官各7名、辅助人员14名、人民调解员3名，专门从事调解和速裁工作，解决了80%以上的民商事案件，实现了繁简案件“二八分流”的目标，高质量、高效率解决各类案件。

此外，法院、妇联、团委、司法局、文明办、律师协会等单位还共建调解团队，任命12名人民调解员，其中有7名常驻法院从事诉前调解；吸纳10余名具有心理咨询师、婚姻家庭咨询师、社工师等专业资质的技术型人才、20名辖区范围内的先进人物、20名人民陪审员以及24名执业长、口碑好的律师组成特邀调解团队，协助法院化解各类纠纷。各行各业的领军人物越来越多地参与到矛盾纠纷的化解中来。

如今，衢江法院诉前调解、立案调解、简案速裁三道过滤网已经初步形成，诉讼服务中心正逐步取代传统业务庭成为矛盾纠纷化解的核心阵地。自2016年11月至2017年4月，该院诉讼服务中心共化解民商事案件874件，结案数占院机关民商事结案总数的82.5%，初步实现了将大部分案件化解在诉讼服务中心的目标，办案效率质量和司法公信力明显提升。

简案快办，难案精办。衢江法院高度重视审判专业化水平提升，遴选少而精的员额法官组成难案组，对那些调解不成又不适宜速裁的“疑难案”进行精审。组建刑事、民事、破产三个专业法官会议，与中国政法大学共建教学科研实践基地，不断提升法官司法能力水平，为法官办案提供支撑。今年以来，民事上诉率由10.49%降至2.44%，当事人一审服判息诉率明显提升。

衢江法院繁简分流工作机制的探索，引起了上级法院的高度重视。在最高人民法院下发的《关于确定案件繁简分流机制改革示范法院的决定》中，衢江法院从全国3400余家法院中脱颖而出，获评全国法院案件繁简分流机制改革示范法院。

2016年，在浙江省高院作出“建立健全‘三大机制’，构建一站式、立体化、综合性新型诉讼服务中心”的工作部署后，衢江法院到“最前沿”，将“三大机制”建设与司法改革有机结合，在机构设置、团队组建、案件分流等方面先行先试、大胆探索，在全省法院率先实现了三个80%的办案目标，诉讼服务中心分流民事案件比例、立案调撤率、调解自动履行率均在80%以上，人民群众的满意度明显提升。

在衢州召开的“三大机制”建设现场推进会上，浙江省高级人民法院院长陈国猛高度评价了衢江法院在“三大机制”上所做出的积极探索和取得的成绩。他更加真切地感受到了“三大机制”建设的衢州经验和衢江实践，同时也真切地感受到了“三大机制”服务群众、分流案件、化解矛盾的突出成效。在接受媒体采访时，陈国猛再次表示，衢江的“大调解”是有爱心、有文化、有内涵、有生命力的，希望衢江将这种调解文化做大做强，形成可复制、可推广的经验，走向全国！

衢江区一手抓矛盾纠纷多元化化解，一手抓审判运行机制优化，办案效率、质量、公信力明显提升。“九大行业”大调解机制，调解各类矛盾纠纷3000多件，实现调解率100%，履约率100%，群众满意率100%。衢江区还探索实践了“和事佬协会”“本地老娘舅”“警民联调”“诉调对接”“检调对接”等调解新模式。衢江区2014年被评为中国（浙江）全面小康十大社会治理创新奖，至今实现省平安创建十二连冠，勇夺“平安金鼎”。

以创新服务为抓手，消弭和减少矛盾

老子《道德经》有语：为之于未有，治之于未乱。衢江区委一班人始

终坚持及时发现矛盾，解决问题，绝不允许推脱责任，激化矛盾，甚至因为不作为而导致小问题小矛盾激化成为大问题大矛盾。

在政府提供的社会服务上，尤其涉及民生基本问题，衢江努力在发展中消弭、减少矛盾的发生。城市建设管理是基层治理问题的集中地。衢江城区由于市区一体的规划编制，已经十多年没有审批建新房，基础设施也亟待改善。“城市还不如农村”，改造城中村，百姓呼声很高。衢江区委区政府倾听民声、尊重民意，创新性地推出预征迁、“房票”安置等模式，得到了群众的积极配合，做到了全程拆迁零上访，如今第四期改造即将顺势启动。

作为农业大区，农村问题一直是衢江区的治理难点，如今衢江不仅拿下7个国字号荣誉，成为杭州G20峰会农产品主供地，也给农民带来了实实在在的的收入，猕猴桃10块一个，软籽石榴311元一个……在致富奔小康的道路上，衢江农民的获得感进一步提升。

摒弃污染GDP，发展循环经济；护好山水人文，打造美丽乡村；做大医疗教育，普惠全区百姓……百姓关心什么、期盼什么，改革就抓住什么、推进什么，凝聚民意的各项改革深入人心，百姓的发展热情高涨，基层治理井然有序。

有序发展破题源头治理，行政效率推进治理效能。衢江区结合浙江省委省政府近来提出的“最多跑一次”改革，以矛盾的“痛点”和“堵点”为切入口，精简规范政府审批事项，提高政府行政审批效率，化解百姓办事难问题，进行“互联网+基层社会治理”的有益探索。

衢江区创造性地推出了“百名局长跑窗口、助力‘最多跑一次’改革”活动。所有在行政服务中心设有服务窗口的职能部门，每周安排一名局班子成员到窗口坐班，听取群众心声，再造办事流程，全力破解群众反映强烈的反复跑、来回跑和多跑腿等问题。

衢江区水利局从服务、政策、制度、环境等多方面优化服务，达到让数据多跑、让科室人员多跑，让企业与群众少跑的效果，施工图审查等事项更是全面实现“一次不用跑”。区安监局主动将危险化学品经营许可证（无仓储）企业名称和法人变更纳入“证照联办”事项。区民政局购买设备，培训持证人员，在全市率先实现了老年优待证现场制证，办理时间由原先的60天缩短为目前的5分钟。

“四个平台”建设创新，也让办事提速，社会综合治理如虎添翼，稳扎衢江大地。以上方镇为例，自去年年底起，上方镇在“四个平台”设立综合受理窗口，“四位集合”形成“一门受理、集中办理、限时办结”，对下放的40项事项通过区级部门授权、派驻、委托、联办和镇派员协助办理等方式和途径，全部纳入平台集中受理、办理。截至目前，该镇“四个平台”累计受理563件事项，已办结544件，办结率99.8%，基本实现便民服务“零距离”。眼下，全区21个乡镇“四个平台”建设全面推进，形成综治工作、市场监管、综合执法、便民服务四个功能性工作平台，从服务群众到维护一方平安，实现全域覆盖、全面发力，夯实平安衢江、“稳定之区”的基础。

衢江经验的意义在于发扬我们党和人民群众血肉联系的特殊优势，利用中华民族优秀传统文化道德力量，部门联合社会各方力量，真正建立了融洽的人际关系和社会氛围，这样的和谐与稳定，超越了一般意义上的社会管理，实现了社会治理的更高目标，使人民群众与党和政府一起，成为了社会治理的主体，真正成为了自己的主人。衢江的经验，为建设一个海晏河清的社会提供了有意义的探索。

（学习时报调研组）



衢江法院邀请“乡贤”组成观察团参与疑难案件调解



调解结束后，法官与区妇联工作人员回访困难家庭