“咖啡屋”调解室、“红色物业纠纷调解室”……

万宁特色调解屋“遍地开花”

一杯咖啡一份甜品 “调”出基层治理好滋味

点上一杯咖啡，吃几口甜品，几人围坐桌前，身后是海浪徐徐拍打沙滩，这样惬意的“画风”出现在矛盾调解的现场，会产生怎样的效果？

近年来，万宁市依托新时代“枫桥经验”，通过打造一系列具有地方特色的基层调解平台，“咖啡屋”调解室里咖啡香中解心结，“红色物业纠纷调解室”中党建引领开新篇，“甜心调解屋”中糖果饼干化干戈……一个个基层矛盾，在和谐的氛围中悄然化解。

这些创新举措不仅提升了基层矛盾纠纷化解的效率，还极大地促进了社会和谐稳定，展示了新时代“枫桥经验”在基层治理中的独特魅力。

南国都市报 记者 张野

万城镇周家庄社区榕树广场“初心亭”，党员干部调解群众矛盾。（万宁市委政法委供图）

司法所工作人员引导群众使用公共法律服务终端机。（万宁司法局供图）

以“海声”安抚心结 以“讲理”化解矛盾

万宁东澳镇新群湾，碧海蓝天下，海边一间小房子里传来了刘文杰爽朗的笑声，“那这个事情就到此为止，以后还是相亲相爱的好邻居。”就在刚刚，一场邻里纠纷在这里得到了成功化解。

几个小时前，新群村人民调解委员会接到村民求助电话，他家与邻居的土地界限划分一直存在矛盾，双方争执不下甚至大打出手。调解员刘文杰了解情况后，联系东澳镇司法所人员，并将双方带到了这间小房子。

坐定后，刘文杰安抚了双方的情绪，在海浪的声声轻抚下，村民的情绪逐渐稳定了下来。了解到这起矛盾是因上一辈土地分配不明引起的，刘文杰通过摆事实讲道理，加上耐心劝解，最终双方就赔偿费用达成一致，握手言和。

促成和解的这间小房子叫“海的声音”调解室，这是新群村近日打造的村民自治议事场所，村里面涉及土地纠纷、家庭矛盾、乡风文明等大事小情都可以拿到这里说一说、道一道。在每一个海浪的起伏中，矛盾双方都能重新换位思考，互相包容，让海浪冲走矛盾，促使案结事了。

“村民大多是渔民，对大海有着深厚的感情，将调解室设在海边，就是希望矛盾双方能够敞开心扉，以情促和。”刘文杰说。

新时代“枫桥经验”创新践行 特色调解屋遍地开花

以“海声”安抚心结，以“讲理”化解矛盾，“海的声音”调解室是万宁把矛盾风险化解在基层、消除在萌芽，践行新时代“枫桥经验”的一个缩影。

近年来，万宁以新时代“枫桥经验”为引领，积极探索矛盾纠纷多元化解新模式，涌现出一批具有代表性的解纷工作法。

南桥镇桥北村临近兴隆，咖啡文化较为流行，村委会将村民们常去的咖啡屋打造成村民自治议事场所，成立“咖啡屋”调解室，矛盾双方来到这里，点上一杯咖啡，闲谈中便打开了心结，在这里，“没有什么矛盾是一杯咖啡解决不了的。”

万宁兴隆旭阳·雨林海小区是典型的“候鸟型”小区，业主生活习性差异大、人员结构复杂，矛盾纠纷类型多样。该小区搭建万宁首个“红色物业纠纷调解室”，组建“红色物业纠纷调解小组”，走出一条党建引领“多元调处”“红色解纷”的新路子，实现物业纠纷上访、诉讼、治安刑事案件等“零发生”，在去年年底，刚刚获得“海南省新时代‘枫桥经验’先进典型”称号。

近年来，田新村因冲浪而兴，吸引不少外地游客，游客一多，矛盾纠纷也随之增加。怎么样才能快速、有效解决游客间的矛盾纠纷？田新村委会经过一系列摸索筹划，2021年10月，“甜心调解屋”应运而生。

“不要急，坐下来吃点东西，喝杯茶，有事慢慢说……”，在调解屋内，摆满了糖果、饼干、咖啡、茶叶，“我们觉得，先让来到调解屋的当事人坐下来‘吃好’‘喝好’，这样才能聊好、调解好。”田新村党支部委员兼村人民调解员黄俞淞说。

据统计，今年以来，“甜心调解屋”共受理各类纠纷16起，成功调解16起，调解成功率100%，成功实现了矛盾纠纷“不出村”，“甜心调解屋”也成了村民游客的“解忧杂货铺”。

类似的基层矛盾纠纷调解平台还有万城镇周家庄社区的“初心亭”、后安镇曲冲村的宗祠议事厅、山根镇排溪村的“书香小院”、龙滚镇福塘村“凤梨调解屋”等等。形成一批具有本地特色的、值得宣传推广的新时代“枫桥经验”万宁样板。

“小事不出村、大事不出镇” 基层矛盾就地化解

“创建‘甜心调解屋’最明显的成效就是一些小的矛盾纠纷经过调解都可以在村一级得到解决，同时这些矛盾纠纷调解成功后对本地的治安环境、社会氛围和旅游业的发展都具有促进作用。”田新村党支部书记陈真国说。

梳理发现，这些调解平台大多选择群众熟悉的环境，打造轻松、舒缓的场景，让矛盾双方首先在身心上放松下来，为后续的调解创造先决条件。调解过程中，调解员既注重以情动人，又依据法律法规和村规民约进行合理引导，并根据分析和沟通结果，提出合理的调解方案，努力促使双方达成一致意见。

“邻里之间，哪有什么深仇大恨，很多时候都是‘憋着一口气’，所以只要能够坐下来心平气和地谈，基本上就成功大半了。”桥北村调解员王有光说。

当前，遍布乡村的大小议事场所已经成为化解基层矛盾纠纷的主阵地，依托这些场所以及形成的解纷工作法，基本可以实现“小事不出村、大事不出镇”。

得益于新时代“枫桥经验”的推广运用，万宁市实现了矛盾纠纷的有效化解，据统计，70%的矛盾纠纷在村、居委会一级得以解决，另有20%的问题在镇（区）一级化解，市一级仅需处理不足10%的矛盾，这标志着基层矛盾纠纷化解率较之前提升了30%。同时，全市万人成讼率位居全省第三低，显示出良好的社会治理成果。

探索多元化解机制 构建基层治理新模式

万宁市在基层治理中，结合本地实际情况，积极打造新时代“枫桥经验”示范点，通过“以点带面”的方式，在全市范围内推广创建“枫桥经验”“百村工程”。

为了更好地整合资源，万宁市出台了《万宁市重大决策社会稳定风险评估工作实施细则》，确立了“六位一体”的工作模式，即市委领导、政府主导、部门联动、专家会诊、首席把脉、公众参与。在此基础上，建立了由市委政法委统筹，市综治中心具体实施的信息收集、研判分析、任务分派、办理处置、核实销号“五步”闭环工作机制，明确了各部门职责，确保矛盾纠纷得到及时有效的处理。

为进一步强化基层法治服务，万宁市制定并实施了《关于建立乡村法治服务中心法官包点机制的实施方案》，选派法官定点联系各镇（区），协助处理复杂的矛盾纠纷，提供法律咨询和支持。此举不仅提升了基层工作人员的法律素养，也为群众提供了更为便捷的司法服务渠道。

新时代“枫桥经验”还推动了基层矛盾化解从“线下”转入“线上”。在礼纪镇公共法律服务工作站大厅内摆放着一台公共法律服务自助终端机，这是万宁市司法局为完善公共法律服务体系推出的便民新举措，“自助终端机功能很强大，常见的医患纠纷、劳动纠纷、房屋买卖纠纷，都能通过终端机解答法律疑难，操作起来也十分方便，终端机还能现场连线律师，让群众面对面咨询了关于法律援助方面问题。”万宁市礼纪司法所工作人员介绍。

万宁还鼓励推动各镇（区）探索具有地区特色的新时代“枫桥经验”，如龙滚镇整合综治中心、司法所、派出所、网格员、村委会、村小组、法律顾问、乡贤等乡镇政法力量，实现“八级力量”化解矛盾纠纷的创新工作机制。和乐镇号召党员村干部、社会热心人士等215名志愿者组成“和乐义警队”，对部分非技术性警务活动在一定程度上进行分流，铺就警民共建共治共享新路子。

“我们将继续扩大新时代‘枫桥经验’示范点的覆盖面，力争每个镇（区）都能形成具有自身特点的工作方法，并鼓励其他地区探索适合自身的解决方案。”万宁政法委相关负责人表示。