

讼”乡村社区创建，组织“百姓参政团、道德评判团、百事服务团”常态化运作，推行“邻里之家”定期说事，形成大事一起干、好坏大家评、事事有人管工作机制，实现基层自治活力得到释放、德治教化深入人心。融合县乡综治中心、司法力量，组建“薯草法庭”“劳务法庭”“生态法庭”等，深入田间地头、劳务基地、森林草原依法化解燕麦草买卖合同纠纷、劳务合同纠纷、森林草场纠纷等，及时就地解决劳动者急难愁盼问题。今年以来，各类协商议事平台商议解决村级大事要事220项、化解矛盾纠纷832起。

### （二）“三官一师”经常眼睛向下，做好“三上门”诉求化解工作

在8个乡镇123个村12个社区建立“三官一师”包村（社区）驻网格蹲点式调解机制，突出源头说法、纠纷化解、巡回审判、法治宣传核心功能，构建源头预防、中端解纷、末端问效基层社会治理流动平台矩阵，长效化解不稳定因素。139名“三官一师”深入网格开展“合理诉求上门办、不合理诉求上门劝、咨询建议上门谈”1300余次、调解各类纠纷430件。经常和群众“同坐一条板凳促膝长谈，听听他们的心里话、牢骚话”，<sup>[2]</sup>在察实情、解民忧、促发展中真切体悟群众疾苦、直接了解群众诉求、培养与群众深厚感情，不断增进同群众的鱼水深情，架起党群干群的连心桥。

### （三）“接诉即办”做好“命题作文”，提升回应群众诉求能力

依托“12345”政务服务便民热线和丹城小管家“码上反映”平台，健全分类处理、精准派单、限时办结、首办负责、审核办结、协同联动、考核评议等制度，实现简单问题“马上办”、一般问题“分级办”、重点问题“派单办”、难点问题“会商办”，确保群众诉求有人管、有回应、能解决。今年以来，共受理群众诉求2249件，办结2217件，办结率98.6%，满意率98.5%。

### （四）“四下基层”摸清社情民意，善解民生痛点治理堵点问题

全面推进领导干部“四下基层”实践活动，到一线“面对面”倾听群众心声，到群众身边“心贴心”感受群众疾苦，“实打实”为群众排忧解难，梳理突出问题66个，研究制定整改措施83条，现场调研、现场办公解决工程欠薪、道路改造、水电供应等问题13件。严格落实领导干部接访下访和县委书记、县长“每月一题”解决群众急难愁盼问题机制，县级领导公开接访35场次、召开座谈会8场次，化解信访积案11件，解决人民群众出行难、停车难、未成年人保护、农村养老、教育医疗、

抗旱减灾等急难愁盼问题46个，推动“被动治理”向“主动服务”转变。

### （五）“心理服务”疏导干预，培养理性平和和社会心态

将心理服务融入矛盾纠纷调解工作全过程，建成县社会心理服务指导中心，委托第三方社会心理服务组织运营管理，配备专职心理咨询服务咨询师7名，组建志愿服务、专业团队、骨干教师、科普宣讲4支队伍150人，在乡镇、社区、企业、机关、学校等设置心理咨询室，聚焦青少年、学生家长、特殊人员、干部职工、重点信访人员等群体，常态化组织开展心理健康服务、心理咨询讲座等活动，发挥群众情绪“理疗师”、社会矛盾“减压阀”、社会心态“稳压器”作用。持之以恒“加强社会心理服务体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。”<sup>[3]</sup>

## 结 语

深入贯彻习近平总书记关于“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，从源头上减少诉讼增量”<sup>[4]</sup>重要指示精神，不断实践探索矛盾纠纷多元预防化解的创新做法和成功经验，不断厚植“山丹样本”服务群众、造福群众的平安沃土，持续耕耘好人民幸福美好的“责任田”，奋力谱写河西走廊市域社会治理现代化示范区的红色答卷。

## 参考文献

- [1]《习近平新时代中国特色社会主义思想学习问答》，北京：学习出版社、人民出版社，2021：345页。
- [2]《深入学习习近平关于民政工作的重要论述》，北京：人民出版社，2023：235页。
- [3]《习近平著作选读》（第二卷），北京：人民出版社，2023：40页。
- [4]《党的二十大精神专题十二讲》，北京：人民出版社，2023：189页。

## 作者简介

龙作联 中共山丹县委党校教授，研究方向为党史党建、张掖历史文化、县域经济社会

许海乐 中共山丹县委党校助理讲师，研究方向为中共党史

杨 莉 中共山丹县委党校助理讲师，研究方向为马克思主义哲学

李 涛 中共山丹县委政法委综治中心主任，研究方向为法学