

公道人當「群英」 善斷是非巧化糾紛

湖南岳陽探索「群英斷是非」工作法 成促進社區和諧金鑰匙



調解新模式

由香港特區政府律政司每兩年主辦的2024年調解周，5月6日在港展開。調解，是具有中國特色的化解矛盾、消除紛爭、促進和諧的非訴訟糾紛解決方式，被國際社會譽為「東方經驗」「東方之花」。60年前，浙江楓橋創造了「依靠群眾就地化解矛盾」的「楓橋經驗」；近年來，湖南岳陽市岳陽樓區結合本地實際，因地制宜探索出了新時代「楓橋經驗」的本土版——「群英斷是非」訴源治理工作法，挑選能在糾紛雙方角度說得上話、公道正派的群眾，當「群英」參與「斷是非」，巧解治理「千千結」，打造促進社區和諧「金鑰匙」。「群英斷是非」工作法是怎樣運作的？是否真有那麼神奇？帶著疑問，大公報記者來到了湖南岳陽樓區一探究竟。

大公報記者 姚進



掃一掃有片睇

4月29日上午，在岳陽樓區康王鄉長石橋村村民服務中心，一場涉遊樂園安全事故賠償的「群英斷是非」座談會正在進行。座談會由康王法庭庭長陳正榮主持，當事人漆女士所在鷹山社區和涉事企業所在的長石橋社區各來了2名「群英」代表。記者聞訊趕到現場時，當事雙方各執一詞，氣氛一度劍拔弩張。

正視各方訴求 集民智解民憂

據了解，55歲的漆女士在岳陽市五陽童遊樂園玩滑梯時，被後滑下來的人踩傷腰部，住院治療30多天，仍未完全恢復。經多次協商，當事雙方無法就賠償條件達成一致，漆女士便將遊樂園告上法庭，要求遊樂園賠償後期治療費、誤工費、護理費等共計56000多元（人民幣，下同）。

「踩傷你的人是你朋友，你卻要遊樂園賠錢，這沒道理。」遊樂園認為，漆女士是被同行的朋友踩傷，屬於他們之間的問題，和遊樂園並沒關係。但漆女士否認這個說法，指出遊樂園作為經營者，並沒有盡到安全管理的責任。雙方還在三方責任劃分、索賠金額的依據等幾個方面，產生巨大分歧。遊樂園代表更是情緒激動，

幾次欲起身離席。就在現場陷入僵局時，「今天是訴前調解，有理不在聲高，大家都不要激動。」一位「群英」幾句話便讓現場的氛圍冷靜下來。

緊接著，一位「群英」擺事實講道理：「事發後，遊樂園方面堅持送傷者到醫院，並墊付藥費9000元。他們不是不願承擔責任，只是現場還有第三方的傷人者，要經營方負全責也不合理。」

另一位則論是非說情由：「遊樂園現場是否設立了警示標誌？是否對消費者的安全盡到了管理責任？消費者在園區內受傷，遊樂園肯定負有一定責任，但具體責任劃分，可以進一步協商。」

你一言我一語，在「群英」的輪番勸說下，現場氣氛逐漸緩和，雙方態度都有了一定的鬆動，座談會焦點也逐漸從「評」走向「斷」。「群英」趁熱打鐵，提出分別與雙方進行深入的溝通，探尋各自的底線，尋找共識。

群眾是非群眾斷 化解糾紛在訴前

經過兩個多小時的現場溝通，當事雙方均初步同意接受調解，但在賠償金額上，還存在較大的分歧。了解到遊樂園之前已經購買過保險的情況後，「群英」們當即決定，先向保險公司諮詢，如果保險

公司的賠償，能夠對雙方差距進行一定彌補，下次調解就更有把握。

「通過群眾說服群眾，化解矛盾在訴前，這是我們的初衷。這個案例，法庭可以直接立案，但如果當事雙方心結解不開，就算判了，心裏也會不服，甚至可能引發越級陳情。」陳正榮解釋道。

近年，岳陽市排查調處矛盾糾紛16184起、法院民商事案件收案數明顯下降。記者了解到，「群英斷是非」訴源治理工作法自2017年在康王法庭所轄奇家嶺街道推出，2020年在岳陽樓區全區推廣，2023年已經在岳陽市全市鋪開。2023年11月，康王法庭「群英斷是非」訴源治理工作法成功入選全國新時代「楓橋經驗」先進典型。

「楓橋」新故事

海上楓橋

近年來，福建省寧德市霞浦縣創新海上管理模式，精心研發「海上社區智慧綜合平台」，建設海上「1+6+N」法治服務陣地；創建了15個海上社區，配備了230名四級網格員，解決海上居民急難愁盼的問題。

馬背上的法庭

新疆福海縣喀拉瑪蓋人民法庭不斷探索「兼容性」審判模式，法官們騎着馬，背着國徽，來到群眾身邊，採取就地立案、當庭調解、當庭結案的審判模式，打通司法服務群眾的「最後一公里」。喀拉瑪蓋人民法庭管轄面積3.04萬平方公里，人均年辦理案件300件左右，調解成功率達95%。

咖啡+調解

重慶市沙坪壩區第45個紅岩市民綜合調解站所在的咖啡店，是一家公益性質的法律諮詢和調解服務點。一樓面向顧客，值班律師坐在顧客中間提供免費法律諮詢；二樓則有私密的調解室，開展免費調解服務。目前已經調解300多起糾紛，提供100多次法律諮詢。

什麼是新時代「楓橋經驗」？

話你知 誕生於20世紀60年代的「楓橋經驗」，源於諸暨楓橋幹部群眾的創造和政法工作的生動實踐。黨的十八大以來，習近平總書記多次作出重要指示，要求在社會基層堅持和發展新時代「楓橋經驗」。其內涵是，堅持和貫徹黨的群眾路線，在黨的領導下，充分發動群眾、組織群

眾、依靠群眾解決群眾自己的事情，做到「小事不出村、大事不出鎮、矛盾不上交」。2023年，中央政法委在全國範圍內評選出104個「楓橋式工作法」單位，展現堅持和發展新時代「楓橋經驗」的生動實踐。大公報記者姚進整理

民主決策

「這片樹林，是我們手栽的，30多年了，你們說毀就毀？誰給你們的權力？」「改停車場後外面的車都停進來，噪音大，干擾我們的生活。」岳陽市岳岳片區這片本來無人打理的樹林，周邊居民大部分是原洞庭麻紡廠的職工，2023年6月改造項目啟動後，職工們的反對意見強烈，

「群英」找共識 「荒林」煥新顏

改造工作陷入停滯，社區做了大量說服工作，但作用不大。幾經考量，舊改項目部與社區決定採用「群英斷是非」工作法，從原麻紡廠的職工中挑選德高望重的老黨員、老幹部、樓棟長組成群英隊伍，進行溝通說服。

原洞庭麻紡廠副總工程師謝老伯，在社區人緣好、威信高，針對群眾的意見，他一方面與社區和項目組溝通，對公共廁所的朝向等進行整改，同時還主

動邀請原麻紡廠的綠化工程師參與，保證樹木移栽過程中都不死一棵樹。通過「群英」和社區的耐心工作，生態停車場改造工作終於順利進行。如今停車場已改造完成，只見現場樹木、停車位規劃得整齊齊，原來這一帶垃圾成堆、蚊蟲飛舞的情況一去不復返，周邊還新建、改造了籃球場、健身遊樂設施，老年人正在健身、打牌，其樂融融，輕鬆愜意。

「群英」帶頭 「問題路」成平安路

共建共享 近年來，岳陽樓區奇家嶺街道學院路社區岳磁街交通堵塞問題一直困擾着居民和周邊店鋪的老闆。僅8米寬的岳磁街周邊有多所學校，商業門店林立，路面狹窄加上車輛無序停靠，天天交通堵塞，一度成了居民吐槽的「問題路」。



▲整治後的岳磁街面貌一新、規範有序。▲學院路社區岳磁街在整改前擁擠不堪、事故頻發。

為解決岳磁街的交通亂象，社區廣泛徵集群眾意見。門店老闆、車主、退伍軍人、上班族、接送孩子的家長紛紛參與進來，有的說「不准外地車輛停車，只准轄區常住戶停」；有的說「叫交警抄牌，誰停罰誰」……最後多番協商，定下了一個停車、組織巡邏隊的方案。但好景不長，白天雖然有人巡邏，晚上馬路兩旁仍然停滿了車輛，居民不聽勸

阻的情況也越來越多。於是，社區再次召開「群英」會，「群英」帶頭人范老伯主動站出來，向轄區內鄉賢、企業家籌款20餘萬元，並親自動手設計、製作、安裝隔離護欄，

還組織了近30人的志願者隊伍，輪班對這條路進行管理與維護。自此，岳磁街的交通亂象得到了有效遏制，巡邏隊只需要日常維護道路中央的隔離護欄，就可以有效地緩解馬路交通擁堵。

不設門檻 人人可當調解員

靈活選配

多一事不如少一事，許多人遠離「是非」，群英卻主動靠近「是非」。在岳陽「群英斷是非」工作法中，群眾和鄉賢是「群英」中的重要一員，他們的「話語」更容易推動矛盾化解，又不會讓幹部陷入「兩難」境地，「群英斷是非」工作模式就是調動「群英」做群眾工作，自己的事自己解決。



▲岳陽岳岳片區「群英斷是非」調解員張掛的「群英譜」。

不以身份地位論英雄，不給「群英」設門檻，在岳陽，除了行業專家、水電工、消防員、快遞小哥，只要對當事人說話管用，評判公平公正，都能成為「群英」的一員。

「『群英斷是非』不只挑選『精英』來服務群眾，而是強調人人能當『群英』、人人願當『群英』、人人樂當『群英』，不給『群英』設門檻。」康王法庭庭長陳正榮介紹道。通過行業組織成立涉金融、醫療、住建等行業性「群英譜」，強化專業性力量，實現「行業糾紛行業解」。同時，將部分「群英」納入法庭調解員、陪審員。「靈活選配」+「屬地」+「行業」，矛盾糾紛來臨時，召集人就會開啟「點將」模式，對症下藥，以達到「一把鑰匙配一把鎖」的效果。

「群英斷是非」工作法流程

群眾反映問題

社區(村)網格員收集問題

社區形成議題

決定召開「群英會」

選擇合適「群英」、前期溝通

解答疑難問題、指導「群英」調處糾紛

促成化解糾紛

達成協議或形成決議

▲湖南省岳陽市岳陽樓區康王法庭在長石橋社區召開「群英斷是非」座談會，涉事雙方在現場表達訴求。大公報記者姚進攝

▲福建省寧德霞浦縣溪南鎮七星海上社區工作人員準備前往轄區漁排進行民情走訪。



▲新疆福海縣喀拉瑪蓋人民法庭的「馬背法官」。



▲重慶紅岩市民綜合調解站(鉅沱站)集律師事務所、咖啡店於一體。

