

中共旌德县委全面依法治县委员会办公室文件

旌法办发〔2021〕10号

关于印发《推广井水不犯河水“两水调解工作法”打造调解工作特色品牌的实施方案》的通知

各镇党委、政府，县直有关单位：

《推广井水不犯河水“两水调解工作法”打造调解工作特色品牌的实施方案》已经县委全面深化改革委员会第二次会议通过，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

中共旌德县委全面依法治县委员会办公室

2021年10月22日

推广井水不犯河水“两水调解工作法”打造调解工作特色品牌的实施方案

为贯彻落实中央、省《关于完善矛盾纠纷多元调解机制的实施意见》精神，进一步创新基层矛盾纠纷化解机制，充分发挥井水不犯河水“两水调解工作法”在基层矛盾调解工作中的实践作用，不断提升基层社会治理水平，现制定如下实施方案。

一、指导思想

全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，以习近平法治思想为指引，坚持和发展新时代“枫桥经验”，深入挖掘乡村传统文化，将传统文化与法治文化有机结合，进一步拓宽矛盾纠纷化解思路，提炼总结矛盾纠纷调解方法，促进基层社会治理水平不断提升，为构建平安旌德、法治旌德提供坚强保障。

二、工作目标

坚持“因地制宜、注重结合、突出实效”的原则，借助深厚的传统文化底蕴，融合现代法治思想，丰富井水不犯河水“两水调解工作法”文化内涵，逐步在全县建立“两水调解工作室”，着力打造具有旌德特色的化解矛盾纠纷工作品牌，促进人民调解、行政调解、司法调解有机衔接，全力实现“小纠纷不出村（社区）、大纠纷不出镇，疑难纠纷不出县”。

三、主要内容

（一）明确工作导向。深入挖掘蔡家桥镇朱旺村“井水不犯

河水”内涵，将“耐心听取、巡街查访、理清思路、说清是非、因势利导、借古喻今、公平公正”七种调解技巧与“稳定情绪、体察民情、知悉焦点、顺应人心、会合民意、安抚疑虑、聚齐民心”七个调解目标相融合，提炼形成“稳、察、知、顺、会、安、聚”七字“两水调解工作法”。

耐心听取“稳”人心：情绪的安抚稳定是纠纷调解的前提，倾听交谈便于拉近调解员与双方当事人之间距离。

巡街探访“察”人心：民间的经济生活是纠纷产生的起源，走访周边群众便于发现纠纷外的情感及利益纠葛。

理清思路“知”人心：矛盾焦点的捕捉是纠纷化解的关键，揣摩当事人心理活动便于把握双方纠纷化解导向。

说清是非“顺”人心：有理有据的辨析是纠纷化解的助手，说清当事人是非对错便于明确纠纷个体权责归属。

因势利导“会”人心：因势利导的劝解是纠纷化解的推力，恰当的谈话技巧便于调整纠纷双方强弱不均局面。

借古喻今“安”人心：案例典故的运用是纠纷化解的支撑，名人典故及纠纷案例的使用便于化解群众的疑虑。

公平公正“聚”人心：公平公正的调解是纠纷调解的核心，可信任的调解便于成为群众自身处理纠纷的尺度。

（二）优化调解流程。系统梳理人民调解工作，按照纠纷受理、纠纷调查、纠纷调解、纠纷化解四个阶段工作要求，完善形成“望”材料、“闻”过程、“问”事实、“切”要点的四步调解工作流程。

纠纷受理：一望规章制度，明确权责义务；二望申请材料，履行调解程序；三望证据证明，确保有理有据。

纠纷调查：一闻纠纷主体，明确调解对象；二闻纠纷内容，了解事件过程；三闻纠纷诉求，把握调解方向。

纠纷调解：一问相关人员，核实纠纷实情；二问政策依据，理清赔偿标准；三问风俗民情，把握理赔幅度。

纠纷化解：一切事实真相，驳回非法诉求；二切案例典故，化解诉求焦点；三切谦逊礼让，谋求意见统一。

（三）搭建调解平台。积极推进县、镇、村三级“两水调解工作室”建设。县级行业性专业性调解委员会要结合调解委员会规范化建设要求，同步谋划推动“两水调解工作室”建设。各镇要以综治中心国标化建设或基层司法所规范化建设为契机，依托镇综治中心、基层司法所或镇级人民调解委员推动镇本级“两水调解工作室”建设。村、社区在镇调解委员会指导帮助下，依托现有人民调解委员会及个性化调解工作室设立“两水调解工作室”。

（四）培育调解队伍。进一步整合充实人民调解力量，发动村（社区）党员、社会“五老”人员参与“两水”调解工作。严格落实专职人民调解员待遇保障机制，充分调动各级调解员积极性、主动性。持续开展专职人民调解培育工作，将“两水调解工作法”纳入镇村两级人民调解员业务培训内容，努力培养一批专业化、职业化的调解员。

（五）加强宣传推广。以各村（社区）“百姓说事点”、乡村

法治文化馆和乡村法治文化广场等为载体，积极推动“两水”法治文化阵地建设。充分发挥法律明白人及普法志愿者队伍作用，积极开展以“两水”文化为主题的普法宣传活动。深入挖掘“两水调解工作法”典型案例，依托旌德普法微信公众号强化调解案例宣传，让人民群众在日常生活中了解和践行“两水调解”法治文化，进一步提升“两水调解工作法”的知晓度、接纳度、满意度。

四、工作要求

（一）健全工作机制。严格坚持乡镇每半个月、村（社区）每周一次的社会矛盾纠纷排查调解工作机制，对排查出的社会矛盾认真分析，提出研判和预警报告，强化源头预防，最大限度把社会矛盾纠纷化解在萌芽。

（二）明确完成节点。2021 年底，由县司法局指导完成 1 个县级行业性专业性调解委员“两水调解工作室”建设；各镇完成镇本级“两水调解工作室”和 1 个村级“两水调解工作室”建设。2022 年底前，县级行业性专业性调解委员会和各村（社区）调解委员会全面完成推广工作。

（三）强化资金保障。贯彻落实省委办、省政府办转发《最高人民法院、省司法厅关于进一步加强人民调解工作的意见》（皖办发〔2013〕22 号）等文件要求，严格落实基层人民调解工作经费保障工作责任，为“两水调解工作法”推广实施提供有力支撑。

（四）严肃考核奖惩。把推广培育“两水调解工作法”纳入

年度基层司法行政工作目标管理考评，自 2022 年起，组织开展县级“两水调解工作法”调解能手评选活动以及优秀调解员、优秀“两水调解”案例宣传展播活动。对因预防、调解措施不力而导致社会秩序混乱，引发重大群体性事件、重大民转刑案件以及其他严重影响社会稳定的重大案（事）件，实行责任倒查。

抄送：市司法局、县委办、人大办、政府办、政协办

中共旌德县委全面依法治县委员会办公室

2021 年 10 月 22 日印发
