

亳州市司法局

关于市五届人大六次会议 第 189 号市人大代表建议答复的函

袁中华代表：

您提出的关于加大推广“上善若水工作法”提升基层治理效能的建议收悉，经认真研究办理，现结合我市司法行政系统最新推广部署情况，答复如下：

您在建议中系统分析了“上善若水工作法”在涡阳县的成功实践，指出了当前推广过程中存在的覆盖面有限、标准化不足、跨部门协同不够等突出问题，并提出了构建全市推广体系、深化数字化赋能、强化队伍建设、推动跨部门协同等四项具体建议。我们认为，您的建议切合实际、思路清晰、措施可行，具有很强的针对性和操作性，已在我市后续推广工作中予以充分吸纳和落实。

一、关于构建全市推广体系，推动标准化建设

我局高度重视“上善若水”调解法的品牌化、标准化建设，将“上善若水”调解工作法的推广运用作为 2026 年度重点工作任务，我局促进法治科已起草《关于在全市司法行政系统推广运用“上善若水”调解工作法的通知》文件征求

意见稿，该文件最迟将于7月底前印发，规定全市各级人民调解委员会、村（社区）调解室、乡镇（街道）调解中心及各类行业性专业性调解组织结合实际运用该调解法化解矛盾纠纷。通知中明确了五步工作法（疏怨气、唤认同、明法理、促退让、传美德）的核心理念与操作流程，推动实现“简易纠纷当场用、一般纠纷全程用、复杂纠纷重点用”。

同时，我局已启动调解阵地标准化建设，统一规范调解室标识、公示栏、工作制度、流程展板，融入“上善若水”文化元素，重点打造一批市级、县级示范调解室，以点带面、示范引领。

二、关于深化数字化赋能，打造智慧调解平台

我局将联系相关单位持续推进“智慧调解”平台建设，优化“智慧调解”APP功能，支持群众一键申请调解、在线查询进度、视频调解、电子协议签署等。下一步，将结合您提出的建议，探索引入人工智能辅助决策系统，利用AI分析矛盾纠纷特征，为调解员自动匹配五步法中的关键话术与法律依据。同时，搭建典型案例共享数据库，按纠纷类型分类标注五步法应用要点，供基层调解员实时查阅学习。

三、关于强化队伍建设与激励机制

我局已部署开展全员专题业务培训，市局负责骨干调解员和师资培训，各县（区）司法局负责辖区内调解员轮训，确保全体调解员熟练掌握“上善若水”调解法的核心理念与沟通技巧。同时，积极吸纳退休政法干部、乡贤、“五老”人员、律师、法律工作者等加入调解队伍，进一步壮大专业

化调解力量。在激励机制方面，我局将推动实施调解员“星级评定”制度，将调解成功率、群众满意度与薪酬补贴、评优评先挂钩，优秀者优先推荐为“最美调解员”。同时，计划每年组织跨区域交流学习和技能大赛，推广先进经验。

四、关于推动跨部门协同与文化融合

我局已将“上善若水”调解法融入诉调对接、访调对接、警调对接工作，加强与法院、公安、信访、民政、住建、人社等部门协作，推动更多矛盾在诉前、访前、案前化解。同时，结合“老君说法”普法品牌，通过法治动漫、地方戏曲等形式，广泛传播“水到怨疏、善到纷止”的理念，提升群众对调解工作的认同感和参与度。

下一步，我们将持续加大宣传力度，整合短视频、图文、微信公众号等多种形式，形成立体化传播矩阵，推动“上善若水”调解工作法进乡镇、进社区、进网格，努力打造具有亳州特色的基层治理品牌。

感谢您对全市基层治理和人民调解工作的关心与支持！

办复类别：A类

联系电话：0558-5606790

亳州市司法局

2026年6月24日

抄送：市人大人选工委，市政府督查考核办。

注：办复类别共分 A、B、C、D 四类

A 类—所提问题已经解决或基本解决；

B 类—所提问题正在解决或列入规划逐步解决；

C 类—所提问题因目前条件限制或其他原因需以后解决；

D 类—所提问题留作参考。