

# 章丘区妇联：赋能依法维权，担当用情关爱 家事通“小切口”服务社会治理“大文章”

家庭是社会的基本细胞，章丘区妇联在长期的基层工作实践及调研中发现，家庭发展的不平衡已经成为社会治理的短板。如何积极发挥妇联组织联系家庭的优势，从根源上破题？章丘区妇联聚焦问题导向、目标导向、结果导向，立足“党政所急、妇女所需、妇联所能”的工作切入点，创新打造并持续拓展“家事通”婚姻家庭辅导工作平台，形成了“党政、部门、社会、家庭”同频共振的工作模式，在全市乃至全省率先实现全过程婚姻家庭辅导，自“家事通”成立以来，为意欲离婚的5655对夫妻进行辅导调解，其中劝和2435对，劝和率达到43.1%，实现以家庭“小细胞”有效参与，有力推动基层社会治理的创新探索。



“赋能依法维权 担当用情关爱”线上访谈。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
通讯员 李文蕾

## 健全“三项保障” 顶层推动有高度

健全领导机制。章丘区委区政府高度重视婚姻家庭矛盾纠纷调解工作，成立领导小组，定期召开调度会、座谈会，指导工作、解决问题，有力推进工作顺利开展。

健全部门联动机制。政法委、妇联、公安、法院、民政、司法、教体局七部门联合出台了《章丘区“家事通”婚姻家庭纠纷调解工作平台实施方案》《关于进一步联动推进〈中华人民共和国反家庭暴力法〉工作的通知》《章丘区家事纠纷综合解决机制实施方案》，制定各部门职责分工，实施联席会议制度，合力调处家事纠纷。

健全经费保障机制。区政府已先后拨付调处婚姻家庭矛盾纠纷费用近30万元，上级妇联也拨付专项经费15万元，保障婚姻家庭辅导工作的有效实施。

## 首创“三有模式” 创新载体有力度

有规范的工作程序。章丘区妇联注册了“家事通”品牌并成功申请专利，原创设计的“家事通”标志经中国版权保护中心审核登记。“家事通”按照“党委领导、部门联动、分级负责、专家参与、一包到底”的工作原则，实行“三办一陪”（即交办、转办、督办，有专人全程陪护参与调解过程）和“一果一联”（即有调解、处理结果，办结后纳入各级妇联帮扶联系对象）的办理方式，形成一站式、全覆盖、高效率、一包到底的闭环式工作机制。

有广泛的工作阵地。在新政务服务大厅打造集婚姻家庭辅导、宣传教育、心理辅导、婚姻矛盾纠纷调解等为一体的“家事通”新平台，并延伸建立公园、社区、村居等多个“家事通”分中心，将婚姻家庭辅导服务延伸到群众身边，形成全方位立体式家事



纠纷处理格局，更加便捷贴心地服务有需求的家庭，实现全过程婚姻辅导。

有专业的工作队伍。区妇联联合各职能部门，选聘法官、警官、律师、婚姻登记工作人员、心理咨询师、婚姻家庭咨询师等专业力量，并招募有专业水平和服务能力的志愿者参与婚姻家庭辅导，组成“家事通”专家团，夯实婚姻家庭矛盾纠纷调解处理的人才保障。

## 首创“三对工作法” 全时段简捷易用有广度

“声对声”倾诉。妇女在发生家庭矛盾纠纷或合法权益受到侵害时，可以及时拨打12338妇女维权热线进行“声对声”的倾诉、咨询，由专业工作人员对求助妇女进行帮助。

“字对字”解答。婚姻家庭纠纷具有隐蔽性和隐私性，当事人具有“避亲、避邻、避熟、避众”的四避心理，区妇联基于此建立了“家事通”微信公众号，由专家团队“线上坐诊”，通过“见字不见面”的隐私式交流，为有思想顾虑的群众提供最大的方便，精准、及时、高效解决家事纠纷，反对家庭暴力，促进家庭平安幸福。

“面对面”交流。有需求的群



众可以直接到“家事通”婚姻家庭辅导中心及分中心，与专业人员“面对面”交流沟通，尽情倾诉，放松心情，疏导心理，找到解决问题的办法，实现调解全程闭环式跟踪，有效防止调解过程中问题的再生或衍变。

## 首创“三项服务” 延伸关爱有温度

宣传排查突出“广”字。开设幸福课堂，弘扬良好家风，助力家庭出彩；开展民法典系列主题宣

传活动，创新举办“赋能依法维权担当用情关爱”访谈节目，开设“家事通”云辅导课程，提升群众的法治意识和依法维权能力。将婚姻家庭纠纷、家暴、性侵列入全区社会治理网格化工作平台及城乡网格员巡查清单，在村级形成“妇联主席+执委+网格员+家庭”的工作模式，分类联动出彩人家、矛盾纠纷家庭、困境及有需求家庭，切实解决了一批群众关心的实际问题，全面提升群众安全感、获得感、幸福感。

跟踪服务突出“实”字。凡是经过辅导中心调解的家庭，全部建立家庭档案，由志愿者实行一对一跟踪服务。对离婚的家庭，做好孩子、老人的权益维护，尽最大可能减少离婚带来的伤害；对初步调和的家庭，及时掌握这个家庭的婚姻生活状况，帮助解决家庭生产生活中出现的问题，助力家庭回归平稳。

关爱帮扶突出“准”字。创新打造“助童出彩”“妇情童意直通车”等精准关爱妇女儿童的工作品牌，聚焦18岁以下无父无母、事实无人抚养儿童群体，开展帮扶助困、心理疏导、生活关怀等一对一结对帮扶活动356场次，在共建共享中帮助受助儿童实现人生梦想，赢得出彩人生，为精准服务妇女儿童建立了一条有效途径。

家事通“小切口”在服务市域社会治理“大文章”中发挥着重要作用。省、济南市妇联领导多次调研并点赞推广；各地区妇联多次来章丘“家事通”参观；全国人大常委会副委员长、全国妇联主席沈跃跃到章丘，就《反家庭暴力法》贯彻落实情况进行调研，对“家事通”工作给予了高度评价；《中国妇女》杂志以《点赞“家事通”，妇联调解显功力》为题，将“家事通”作为基层妇联改革创新经验予以刊登，面向全国各级妇联组织进行经验推广。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑：蓝峰 组版：刘燕