

弄潮儿向涛头立

诉源治理的杭州探索

(上接1版)



杭州拱墅区社会治理综合服务中心(信访超市)



杭州上城区法院利用
ODR平台调解纠纷



杭州上城区社会治理综合服务中心(信访超市)

一盘棋 党委统筹下的协同共治

今年9月,桐庐一家制笔厂的管理者王强(化名),因对于同在厂里工作的妻子的加班工资有疑义,找到厂长大闹一场,没想突发脑溢血倒地,被紧急送医后抢救无效死亡。王强家属情绪异常激动,称要找厂长麻烦。但厂长认为整个过程自己没过错,有视频为证,拒绝赔偿。气氛一下子非常紧张。

分水镇司法所第一时间介入,并邀请各方联动参与。法院法官从法律角度详细解释分析,村调解员、乡司法所工作人员从情理角度劝说双方冷静协商,派出所民警就纠纷不涉嫌刑事犯罪作了说明,县检察院检察官全程进行监

督。分水素有“制笔之乡”的名声,有制笔及配套企业900多家,成立于今年5月的杭州市(桐庐县)制笔行业协会调解委员会也派员参与了调解。

有法理的支撑、有行业“娘家人”的理解、有监督也有温情,一个多星期的反复工作下,原本剑拔弩张的双方就补偿金额达成一致,纠纷未经诉讼程序就画上圆满句号。

近年来,桐庐县开展“无讼无访村(社区)”创建活动,将纠纷处理的末端处置变为前段预防,构建出“党委领导、政府主导、综治牵头、多方共治”的工作格局,从而实现“小矛盾不出村(社区)、

大矛盾不出乡镇(街道)、重大疑难纠纷不出县”的少讼少访、止讼息访的目标。

从源头上化解各类纠纷的直观结果是:今年前三季度,桐庐县法院民商事案件收案数同比下降14.55%。

诉讼是守护社会公平正义的最后一道防线,但并不一定是唯一的和最好的途径。今年以来,杭州将诉源治理置于党委政府平安综治大格局之中,把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,倡导形成“社会调解优先,法院诉讼断后”的递进式矛盾纠纷分层过滤体系。

从萧山在临浦镇、瓜沥镇分别布局区级综合服务分中心(信访连锁超市),

到富阳渌渚镇孝善平安工作室为村民的大事小情奔忙;从善解家事纠纷的“山花”帮帮团在临安“花开遍野”,到建德创新开展的“协会+社区+业委会”调解模式让物业纠纷立案同比下降62.4%;从杭州市行政争议调解中心成立,到杭州15个律师调解工作室被授权可通过“挂牌接单”提供公益调解和市场化调解……“和解优先、非诉为主、诉讼兜底”的纠纷解决漏斗效应逐渐显现。今年前三季度,杭州法院一审收案数同比下降10.67%,全市法院收案近十年来首次出现负增长。

一张网 “云”平台为智慧治理添翼

刚刚过去的“双11”交易额创新高,但对阿里巴巴总部所在的杭州余杭区来说,随之而来的海量网络交易纠纷矛盾化解工作也是“压力山大”。好在有“法宝”——集行政调解、人民调解、消协调解和网络平台调解等于一身的余杭区网络交易纠纷调解中心。今年以来,中心已调处纠纷11.5万件,纠纷处置率100%,群众认可率95%以上,“以网调网”发挥出巨大效能。

除了事后解纷,事前预防也非常重要。尤其在重大网购活动前期,中心会

提前介入,对交易平台进行促销活动规则的审核和指导,提前预防新促销产生系列纠纷矛盾,并充分利用网络直播等新媒体开展互动式在线普法,督促商家自律和规范经营;同时,强化预警监测,为精准“网调”奠定基础。

这是“用数据说话、用数据管理、用数据决策、用数据创新”的智慧治理“余杭模式”的一个侧面。杭州城市大脑·余杭社会治理平台、“余杭区矛盾纠纷调解在线平台”、道路交通事故纠纷“网上数据一体化处理”平台……网络的搭

建和运行,让源头化解矛盾更显智慧和温度。

杭州积极构建的“大数据+调解”机制,为群众提供便捷高效的在线调解服务,充分发挥分层过滤、诉前化解作用。ODR平台(在线矛盾纠纷多元化解平台),更是汇聚了全省各条线、各个行业的优质解纷资源,依托互联网技术、人工智能和大数据实现“在线咨询、评估、调解、仲裁、诉讼”五大功能。今年1至9月,杭州法院就运用这个平台引调案件23875件,成功率达61.74%,司法

确认1362件。

自2018年9月上线后,杭州互联网法院司法区块链的影响力和使用范围也在不断扩大,截至今年10月22日,存证总量已突破19.8亿条。区块链智能合约技术应用贯穿了网络行为从发生到纠纷解决的全过程,应用代码算法率先揭开了未来互联网空间行为逻辑和行为规则的面纱,在这个万物互联、万链互通的时代,探索着信用生态系统级的诉源治理新模式。

一站式 信访超市绘好解纷“工笔画”

今年国庆节前,入驻杭州拱墅区社会治理综合服务中心(信访超市)的“全国模范调解员”金龙根,接到了小夏从河南打来的感谢电话,“赔偿款拿到了!小孙现在恢复得不错,太谢谢你们了!”

金龙根第一次见到小夏,是在今年春节前几天。当时,小夏带着公公,正为丈夫小孙工伤的事找信访工作人员哭诉。原来,去年7月,小孙在杭州一个工地上班时受了伤,住院治疗的同时进行劳动仲裁,但无法提前支付医药费提供不了发票,仲裁补偿费用较低。考虑到伤残鉴定索赔程序较长,小夏前来求助,希望用人单位一次性支付赔偿款。

拱墅区信访局马上联合区人力社保局、区司法局工作人员和金龙根、律师等人“会诊”。根据现实情况和小孙一家的诉求,大家商议认为,一次性支付方式促成调解最合适。

小孙的父亲、妻子、大姐来了杭州,二姐在山东、三姐在河南,怎么才能保

证家属全“到场”?在当地派出所、村委会相关人员陪同下,二姐三姐通过视频连线远程参与调解全过程。

调解协议达成后,司法确认还缺材料怎么办?拱墅区公安分局联系小孙母亲户籍所在地派出所,调取其死亡证明并交由法院认定。

司法确认后,间接责任人幕墙公司的负责人回家过年了没法付钱?拱墅区信访局出具书面盖章函件,赶在腊月二十九帮小孙一家拿到了第一笔赔偿款……

从求助到付完医药费安心回家过年,小孙家属在杭州的7天,也是多方协同、分秒必争的7天。

事情还没完。到了约定期限,尾款迟迟没有入账,小夏再次求助。一调查,原来幕墙公司杭州分公司因和其他公司的经济纠纷没有及时汇款。信访局向总公司说明情况,终于促成分公司借款成功。

作为事件参与者之一,拱墅区信访

局副局长李向阳很有感触,“这个地域跨度大、时间跨度长的案子很典型。如果按照以往的处理流程,容易陷入‘程序空转’,小矛盾也可能演变成大问题。现在,群众反映的事项不论涉及多少部门,‘信访超市’都能一窗受理,简单事项当场调处,复杂疑难事项由中心代办,由我们牵头多部门进行协调处置。”这么说是有底气的:公安、教育、商务、住建、城管、市场监管、卫健等7个行政部门和纪委、诉讼、检察、劳动仲裁、行政复议等5个矛盾纠纷法定途径单位以及律师、心理咨询师、金牌调解员等第三方力量入驻拱墅“信访超市”;初次信访的群众还可以通过“网上信访直通车”反映问题,或是通过设置在大厅的网上信访自助机完成网上信访。

11月7日,“全国人民调解专家”沈寅弟在上城区社会治理综合服务中心(信访超市)里的独立接待室里,为来访者排忧解难。这个今年10月刚“开张”

的中心分六大功能区块,空间设计服务流程设置,各功能区块之间程序互通、优势互补,实现信访调处、矛盾化解、法律援助、劳动仲裁、诉讼服务、信息研判“多元一体”的社会治理服务机制。

目前,杭州市13个区(县、市)和钱塘新区全面建成启用社会治理综合服务中心(信访矛盾联合调处中心),成为我省首个全域覆盖县级社会治理综合服务中心的城市。中心整合政法、司法、行政、信访等资源力量,吸收法律咨询、心理服务、行业性专业调委会、公共管理等相关职能部门(组织)力量进驻,变“多中心”为“一中心”,实现群众信访和矛盾纠纷化解“只进一扇门”,同时“一窗受理、一揽子调处、一条龙服务”。大批涉诉件在诉前得到有效化解,形成良好的信访生态,今年前10个月,杭州全市信访总量同比下降18.9%。

诉源治理的杭州探索,正蹄疾步稳,初展芳华。