

# 集约服务 联动服务 主动服务

## 兰溪打造矛盾纠纷调处化解“终点站”

唐献吉 章韦弦 江胜忠

年关将近，工资被拖欠成为一些职工和民工的愁事和难事，然而在兰溪市社会矛盾纠纷调处化解中心（即兰溪市社会治理综合服务中心，以下简称中心），化解这个问题不再难。张某、武某和陈某某是兰溪市某公司的员工，但该公司未履行社保缴费义务，经劳动仲裁后仍未执行。无奈下，3人找到了中心。中心领导了解情况后，当即召集相关单位召开协调会。经过多方协调，3人反映的问题在一周内就得以妥善解决。

兰溪市社会矛盾纠纷调处化解中心集综合指挥、信访代办、诉讼服务、多元调解、劳动仲裁、心理服务、社会帮扶等功能于一体，真正实现了群众诉求解决“最多跑一次”“最多跑一地”，切实为老百姓解决问题，推动了平安兰溪高质量发展。



### 集约服务， 民商事收案数明显下降

2019年，兰溪市以“最多跑一次”改革为引领，坚持资源整合和重心下移统筹推进，建起社会矛盾纠纷调处化解中心，带动形成集指挥决策、预警预测、多元化解、社会防控为一体的市乡村三级综治中心联动工作体系。

中心于2019年7月正式启用，以成建制入驻形式，整合了原先分散在14个单位（部门）的综合信息指挥中心、联合接访中心、民情民访代办中心、公共法律服务中心、矛盾纠纷调解中心、劳动争议联合调处中心、8890便民服务分中心、诉讼服务中心、平安共同体志愿服务中心、社会心理服务中心等十大中心，134名工作人员常驻办公，总建筑面积7500余平方米。建立急事速调、要事联调、难事协调的分层化解机制，实现各类矛盾隐患第一时间收集汇总、分层过滤、分类处置，切实将各类矛盾纠纷和涉稳问题化解在苗头、处置在前端、解决在基层。

数据显示，兰溪市法院2019年全年民事收案7373件，同比下降15.62%；一审民商事收案6801件，同比下降17.35%。

两个月前，河南人小宋在兰溪一建筑工地上干活时，不慎从脚手架上跌落，造成腿部骨折，施工方代表出了部分医药费，但后续的康复治疗费用没了着落。为此，小宋打算通过诉讼途径解决。但双方心里都没底，便一同来到中心咨询。工作人员经过了解，当即派单给调解组织，调解员在征得双方同意后开展调解，仅用2个小时，便促成了双方达成和解。承包老板除承担小宋的所有医药费之外，再一次性补偿3万元。一桩“烦心事”处理得如此快速而高效，双方都表示非常满意。

### 联动服务， 让调解变得更高效

在中心一楼的“民情民访代办名人工作室”，即将步入退休年龄的兰溪市司法局公务员童庆荣干得火热。短短半天时间，他接待了4起法律咨询、调解诉求，当中有农村建房采光和通行受到的影响的投诉，有兄弟姐妹之间财产分割和老人赡养的法律咨询等等。做了30多年普法工作的童庆荣耐心听当事人讲述，逐个分析解疑。当事人盛女士说：“听了‘老娘舅’的话，我们几个姐妹心里舒畅了许多，我们会心平气和地解决好家里的问题。”

中心组建后，童庆荣的办公室从司法局办公楼搬到了这里。起初他还有些顾虑，但上岗两天后他发现，在这里，不仅老百姓上门找他方便，他找其他部门协调起来也方便。“来到这里后，我发现自己的专长更容易发挥出来了，服务群众也更到位了，我要当好‘老娘舅’的角色！”童庆荣说。

在兰溪16个乡镇（街道），都有着和童庆荣一样的“老娘舅”。去年，兰溪市委政法委、司法局不断深化兰溪版“枫桥经验”内涵，围绕综合治理和源头化解，创新社会治理模式，组建了“和合”兰调工坊，实现调解资源大整合、调解机制大融通、调解服务更高效，社会治理创新又迈出了坚实的一步。

“和合”兰调工坊，是在兰溪市矛盾纠纷调处工作领导小组的领导下，由公安、法院、司法、仲裁等13个部门构成的调解联盟，包含市人民调解委员会以及金融纠纷、民间借贷等行业性调解组织，整合了婚调、物调、医调、交调、劳动争议调解、消调等10家行业性专业性调解组织，统一进驻中心。属行政调解范围的交办至各主管部门或行业性、专业性调委会；属人民调解范围的交办至各调委会；归口办理单位调解确有困难的或分工不明确的，由市矛盾纠纷调处工作领导小组负责协调各职能部门及调委会共同参与，实现应调尽调。

“和合”兰调工坊迄今已成功调解矛盾纠纷300余件，调解成功率高达92.98%。不仅如此，兰溪的专职调解员队伍也不断壮大，不断吸纳热心调解、品行良好、业务精干、责任心强的人选。截至目前，全市已选任专职人民调解员40名。

陈伟生法官，是随兰溪市法院诉讼服务中心一道进驻中心的工作人员。几个月下来，陈伟生发现，到这里接受离婚调解或要求复婚的人越来越多，选择上法庭打离婚官司的人越来越少。他说，在收到案件后，判断可以调解的，就会邀请当事人来接受法官和“老娘舅”、心理辅导师的调解，确认不能达成协议的才开庭裁决。截至2019年12月27日，已有45对夫妻在调解下放弃了离婚的打算。

### 主动服务， 让矛盾纠纷不上交

中心运行半年以来，不断推动化解难题、积案“最多跑一地”“最多跑一次”成为现实。中心主任丁军华说，不光是政府部门，法律咨询、心理辅导、社会救助等社会组织也进驻了中心。中心不



仅能依法解决纠纷难题，更能让群众感受到社会温情和党委政府的关怀。半年来，中心主持各相关方面召开了16次协调会，其中13次是具体化解问题。

按照属地管理、谁主管谁负责等原则，兰溪建立了市镇村三级分层递进式矛盾纠纷化解机制。市级层面，兰溪市人民调解委员会入驻，优选派驻专职人民调解员7名、援助律师1名；乡镇（街道）层面，在“老娘舅”调解室全覆盖基础上，增创12家个人调解工作室，并加强“两所一庭”衔接，建立诉调、访调、公调对接的“委托调解”平台，实现信息共享、纠纷联调、责任共担；村社层面，落实“五有”“四落实”标准，规范化建设村级人民调解委员会，提升矛盾纠纷化解水平。2019年，全市各级人民调解委员会共受理矛盾纠纷2281起，成功调处2160起，调处成功率为94.7%，调处非正常死亡等重大矛盾纠纷83起（含非正常死亡65起），司法确认227起，基本实现了“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交”。

为有效维护社会稳定，兰溪市委政法委充分发挥协调优势，会同有关部门和属地乡镇、街道全力做好矛盾纠纷化解工作。去年以来，采取“上提一级”模式，针对部分涉及多部门、基层乡镇难以独力解决的复杂疑难案（事）件，主动牵头协调，积极靠前化解，成功突破了数起疑难案（事）件。

与此同时，兰溪还突出科技引领，推动智慧解纷。2019年以来，依托基层治理“四平台”与12345政务服务投诉举报平台、“互联网+监管”系统、公共安全视频监控等系统平台的对接互通，兰溪得以准确把握社会治理的痛点、堵点、难点以及矛盾风险隐患的燃点、触点，并精准解决。

兰溪市委副书记、政法委书记林纪平说，人民群众有诉求，党委政府就有回应。只有整合各种资源，不断将触角向基层延伸，才能实现群众矛盾纠纷化解“最多跑一地”，才能增强兰溪老百姓的幸福感、获得感。

