

走进矛调中心,纠纷全链条解决

海盐化解矛盾纠纷的“终点站”令采访团竖起大拇指

本报记者 唐佳璐 许金妮 程绍亮 通讯员 廖琛

干净敞亮的办事大厅,整齐划一的接待窗口,功能清晰的业务分区……挂牌不到一年,海盐县社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称“海盐县矛调中心”)就成了当地群众交口称赞的地方。

“自从有了矛调中心,我们老百姓解决问题方便多了。”为了女儿的意外伤害赔偿,海盐县新居民老朱奔波了近两年,一度丧失信心。没想到,在海盐县矛调中心调解员的专业调解下,问题很快得到圆满解决。“有事就找矛调中心。”说起矛调中心的好,老朱不禁喜笑颜开。

有这样感受的,不止老朱一个。自2019年9月28日挂牌成立以来,海盐县矛调中心已接待办事群众5819批9324人次,一次性化解率达90.7%。其中,信访窗口一次性化解率94.2%,同比上升6.8%。8日,“社会治理‘最多跑一地’·全国法治媒体浙江行”主题采访团走进海盐县矛调中心,了解这些数据背后的秘诀。



一个中心全链条解决纠纷

一站式接待,一揽子调处,一条龙服务——走进海盐县矛调中心办事大厅,墙上的三句话引人注目。

“中心有5000平方米,目的就是为了方便各部门、各平台的入驻融合,让群众来访能够‘最多跑一地’。”海盐县委政法委副书记、县社会治理综合指挥服务中心主任曹卫良告诉记者。

前不久,中心化解了一起“难搞”的矛盾纠纷。大学生小王骑电瓶车撞倒了从安徽来海盐打工的李女士。虽然报警及时,但李女士还是因伤势太重离世。深感内疚的小王一家表示愿意赔偿,可李女士一家提出的百万元补偿却让家境平平的他们难以承受,无奈之下,只好求助矛调中心。很快,中心工作人员会同各部门向当事双方详细解释了两地的补偿标准差异及相关法律法规。最终,李女士一家与小王达成和解。

纠纷能够顺利调解,得益于调解的全链条化。海盐县矛调中心是嘉兴市唯一一家入驻交通事故调解的矛调中心。“我们做过调研,发现交通事故引发的纠纷较多,因而专门引入交通调解。从交警责任认定、保险理赔、司法鉴定、事故调解乃至交通巡回法庭,有关交通事故纠纷的解决一应俱全。”曹卫良介绍道。

据了解,中心自成立以来,不断整合各类解纷资源,至今已整合了23个部门专业调解力量,并配备多名专职调解员,为群众提供灵活便捷、多元选择的纠纷解决方式。

多方力量助力矛盾纠纷化解在源头

“两年多了,我们终于不用为这事东奔西走了。”徐老太的家人感慨地说。徐老太今年90多岁,2018年她在街道卫生服务中心体检时被查出患有白内障,医生为她介绍了一家私立医院。在私立医院厕所里,徐老太不慎滑倒受伤。徐老太一家觉得私立医院和街道卫生服务中心都有责任,但各方对赔偿款的分歧过大,徐老太一家四处奔波无果,只能诉诸法院。法院诉前引调至矛调中心,在调解员的耐心调解下,双方最终和解。

8日,面对采访团的镜头,调解这起纠纷的姚爱根有些不好意思。在海盐县矛调中心,姚爱根是个名人,总是带着招牌式笑容倾听求助者诉求,再用自创的“真情调解法”令当事各方满意而归。从事调解工作13年来,她调解纠纷1000多件,标的额从20元到2000万元都有。很多人慕名而来,点名要找她调解。

据了解,自中心挂牌以来,就广泛吸纳心理服务、司法鉴定等社会力量进驻。同时,在各镇(街道)设立各类调委会194个,开设多个品牌调解室,聘请调解员754人。“之所以不断充实调解力量,就是为了形成以县级中心为主体,带动形成县、镇、村、网格四级上下联动、左右协调的县域社会治理基本格局,让矛盾纠纷化解在源头。”曹卫良说。

“一站式解决群众困难、化解矛盾纠纷,海盐县这种机制平台真正解决了服务群众‘最后一公里’问题,效率高、效果好!”宁夏法治报政治部主任张怀民说。

“在我看来,海盐县坚持以‘最多跑一次’改革为牵引,努力打造群众信访和矛盾纠纷全链条解决模式,不仅仅是体制的创新,更是将为人民服务渗透到工作的每一个链条、打通了每一个环节,温暖直通人心。”南方法治报新媒体中心总监熊凤说。

四不出村 一窗申请 一站九区

上虞的矛调“密码”引全国法治媒体“围观”

本报记者 许梅 陈立波

在新戴家村,采访团的记者们走进“夜间调解室”、漫步和美公园,现场感受“四不出村”工作法的魅力;在古色古香的金渔湾平安服务中心,记者们驻足重华警务站,听民警讲述邻里调解故事;在崧厦街道矛调中心,大家详细了解“一窗申请”给当地百姓带来的便利……8日上午,“社会治理‘最多跑一地’·全国法治媒体浙江行”主题采访团和上虞矛盾纠纷就地化解的一个个“金点子”亲密接触,在实地探访中深入感受社会治理“最多跑一地”的上虞探索。

“四不出村”蹚出乡村治理新路子

上虞谢塘镇新戴家村有一个和美公园,园内正中心有一个写有“四不出村”几个大字的大型雕塑。新戴家村首创的“四不出村”工作法,在村民们心中举足轻重。

所谓“四不出村”,就是群众办事不出村、矛盾调处不出村、文化共享不出村、增收致富不出村。为了让“矛盾调处不出村”,这里通过设立“夜间调解室”“阿海来帮忙”等调解工作室,千方百计搭建矛盾调解的“连心桥”。

为什么要建“夜间调解室”?

面对记者们的疑问,村党支部书记戴瑞良笑着说:“我们这里,老百姓碍于面子不愿意过来接受调解,因为白天来来往往的人多。到了晚上,人少了,村调解员和当事人坐在一起,往往心平气和就把事情解决了!”

为全域提升基层治理现代化水平,谢塘镇按照节点整合、串点成线的原则,分创新型、提升型、标准型三个梯次分村培育全域建设,全面打造全镇14个行政村“四不出村”工作法的具体载体。

“通过零距离的便民服务和矛盾纠纷调处,我们努力推动‘最多跑一次’向‘跑零次’升级,打造群众‘最近家门口’服务。”戴瑞良说。

“一窗申请”让矛调“最多跑一地”

村里有村里的矛盾化解高招,乡镇(街道)也有他们

的化解忧妙法。崧厦街道矛调中心的“一窗申请”制度,就是服务当地百姓的“金字招牌”。

“我们中心下设纪检、专业调解、人民调解、法律服务(法律咨询)、劳资纠纷及信访代办(信访代写点)六个窗口,群众办事一窗申请,工作人员分类引导、即时受理。”崧厦街道矛调中心负责人介绍,中心还进驻了警务调解室,由派出所民警24小时值班值守,确保第一时间回应群众诉求。

前不久,崧厦一对兄弟因土地问题发生纠纷,大打出手。矛调中心工作人员接到网格员电话后,立即赶往现场。“都是自家兄弟,消消气,凡事好商量!”安抚了兄弟俩的情绪后,矛调中心工作人员赶紧拉两兄弟坐下,又喊来当地村干部和两兄弟的舅舅,一起参与协商调解。

“长辈在,一来能帮我们主持大局,二来比我们更了解两兄弟脾性,清楚其中因果,调解才能事半功倍。”果然,在大家的联合调解下,两兄弟握手言和,土地问题也得到圆满解决。

“一站九区”社区中心化纷解忧

“大家出门坐高铁或者住宾馆,是不是都遇到过忘带身份证的苦恼?”在金渔湾平安服务中心暨“枫桥式公安派出所”创建展示中心,警务站站长阮海兵的第一句话,就引起了采访团的浓厚兴趣。

原来,在这个中心,这些烦恼都能轻而易举地解



决。平安服务中心内不仅有自助服务机可以帮助打印临时身份证明,一旁的身份证自助申请机还能拍出美美的证件照。

另外,金渔湾平安服务中心还综合了重华警务站、智慧感知指挥区、矛盾纠纷化解区、出租房旅店式服务区、24小时自助服务区、上虞文化展示区、“枫桥经验”陈列区、安全防范体验区、平安法治宣传区、平安志愿服务区等“一站九区”,成为当地“重量级”的平安助推器。

今年5月,上虞妇幼保健院打来求助电话,院内一名住院病人被打,阮海兵和同事急忙赶到现场。原来,病人程女士与打人者陈某有情感纠纷,陈某打完人就跑了。了解情况后,阮海兵和同事很快找到了陈某并组织调解,当天下午,双方就达成了和解及赔偿协议。

“很多纠纷是小事,但都是关乎百姓生活的大事,把水端平,把事化小化了,群众就会满意的。”说起中心的各项工作,阮海兵底气十足。

每到采访点,新法制报记者谢欣都不停地拍照、采访、记录:“在上虞,从村一级到乡镇(街道),我们看到了很多矛盾纠纷调处化解的好做法,尤其是感受到了浙江社会治理的现代化、精细化。我们特别想把把这些好做法带回江西,让社会治理现代化更好地造福人民。”