

# 矛盾纠纷“挂号问诊” 联席会议解难化忧

## 矛盾调解在这里“一码和成”

本报记者 许梅 张宇洲 陈立波

“垃圾分类要撤桶并点,但垃圾桶放在谁家门口谁都不乐意,怎么办?”9日,在宁波北仑区大碶街道社会矛盾纠纷调处中心(以下简称“大碶街道矛调中心”),坝头社区兴盛家园小区的业主代表、业委会主任和街道垃圾分类办公室工作人员围绕垃圾桶的摆放问题,好好地议了议。“社会治理‘最多跑一地’·全国法治媒体浙江行”主题采访团的记者们也坐下来认真倾听、现场采访。

“小事不出村社、大事不出街道、矛盾不上交、人员不上行”,秉承这样的工作理念,大碶街道深化“三治融合”,推动多元参与,打造了“党建引领、服务集成、化解多元、科技赋能”的社会矛盾纠纷调处化解工作新格局。



### 既“小而全”又“专而精”

今年年初,大碶街道矛调中心正式揭牌运行,容纳8个街道职能科室站所、5个区派部门和4个社会调解服务团队,实现化解社会矛盾纠纷“只进一扇门”“最多跑一地”。

不过,与敞开式大厅集中受理不同,这里把调解室设成“包间”,每间职能不同,以便有针对性地化解不同矛盾。

“我们的受理调解形式类似医院挂号问诊,当事人来到大厅窗口,工作人员将群众诉求信息录入系统,再分流至各职能部门及科室,咨询类的当场答复,投诉举

报类的限时办理答复,同时每月对信访群众进行电话回访。”中心负责人谢铭宇说。

除了“小而全”,“专而精”也是这里的一大特色。

“工厂拖欠我工资5年了,听说这里能帮忙调解,我来试试。”了解了老王的诉求后,窗口工作人员录入信息,并引导老王去3号房间找谢主任,“他负责协调劳务纠纷”。原来,谢主任曾在当地做过书记,深谙调解之道,又颇有威望。当天,谢主任共调解了3起劳务纠纷,其中2起当场握手言和。

据悉,中心启用至今,已调处矛盾纠纷123件,化解率达95%以上。

### 联席会议商讨大小事情

遇到问题一个人无法解决或者不能解决怎么办?那就大家坐下来一起商讨。

2019年7月,大碶街道成立党建引领社会治理联席会议制度,强化党建主导,加强资源统筹,把社会治理过程中的难点、堵点、痛点问题集中起来讨论,寻求最佳解决办法。

联席会议实行“日汇总、周分析、月研判”工作机制,即每天将基层治理问题通过各渠道汇总,一周进行分析整理,最后在当月集中探讨商议。街道党委书记作为

召集人,每月定期召集相关党政班子成员、内设科室、基层站所和派驻机构党组织负责人参会,必要时还会邀请纪检监察部门列席会议。

截至目前,街道共召开联席会议12次,解决各类疑难杂症53件,不少经年累月的“硬骨头”被成功啃下。

### “城市大脑”赋能社会治理

5月20日,“智瞰大碶”综合信息指挥平台正式启用,这是宁波市首个街道层面的全能型综合信息指挥平台。平台将人、车、商户、企业、道路等数据接入系统,以2365路视频监控探头为“耳目”,通过人工智能分析,将海量的数据转化为科学合理的业务模型,为党委政府精准决策提供参考依据。

“智瞰大碶”一期建设包括矛盾调处、可视化管控、分析研判等6大块72项功能模块。其中,可视化管控模块采用前沿科技构建,自动识别、判定,提前阻断、介入违法违规行为;矛盾调处模块实行线下调处过程的闭环管理,并可接纳线上流转下派的各类问题。

有了这个平台,大碶的社会管理更为智能化。比如,通过各路视频监控导出交通出行热力图,经大数据综合分析研判后,精准治理顽疾,缓解了早晚高峰的交通压力。再比如,一名商户刚把杂物堆放到人行道上,就收到了提醒短信,他赶紧清道。

“‘大道治未病,中道治欲病,小道治已病。’社会治理就是在治病,不能仅仅瞄准‘已病’发力,更要把重心投向‘欲病’和‘未病’,通过线上线下相融合的矛盾化解工作机制,把初露苗头的社会矛盾解决于萌芽期。”大碶街道党委书记俞宏侃说。

据悉,该系统上线以来,已查处违章停车411起、渣土倾倒6起、占道经营190起。

“在大碶街道,我们看到了社会治理的现代化、智能化,特别是全能型综合信息指挥平台,堪称耳聪目明,令人印象深刻。”河南法制报新媒体中心副主任李俊晓说。

# 为老百姓提供更多“找个说法”的地方

## 湖州吴兴构筑全覆盖社会治理大平台

本报记者 丁田醒 许金妮 程绍亮 通讯员 陈佳

7月9日,“社会治理‘最多跑一地’·全国法治媒体浙江行”主题采访团来到素有“鱼米之乡、文化之邦、丝绸之府”美称的湖州市吴兴区。在这里,记者被绵长悠久的历史文化吸引,也为不断创新的现代社会治理赞叹。

近年来,一个覆盖“区—镇街—村社”三级的治理平台已成为吴兴区社会治理的一大利器,为老百姓提供高效的矛盾纠纷化解和优质的公共法律服务。

### 一站式”法律服务

一走进吴兴区社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称“吴兴区矛调中心”)大门,记者们就纷纷对着一个烫金大字——“和”字拍照。“矛调中心的工作就是围绕这个字展开的。”区司法局党委书记、局长黄永强介绍说。

据了解,这个区级矛调中心整合了政法委、司法行政、信访、应急管理等部门力量进驻,共有20个窗口,为上门办事的基层群众提供“一站式”法律服务。

“这个矛调中心真的好,为我们老百姓考虑,有了它,我们办事方便多了。”在中心,一名前来咨询问题的群众赞叹道。

在办事大厅四周,分布着一间间职责明确的调解工作室。为了满足群众的多样化需求,区司法局统筹利用司法行政、属地辖区等多元化资源,设立劳资纠纷、交通事故纠纷等10个专业性行业性调委会和老宋谈心室、春燕工作室等12个品牌工作室。“这是为了真正实现群众纠纷化解‘最多跑一地’。”黄永强说。



### 自带“光环”“流量”的司法所

“我听说这个司法所好,就想来帮朋友咨询一下有关工伤赔偿的问题。现在里面人多,我先在自助机上查询。”在吴兴区司法局八里店司法所的24小时法超市自助机上,一名群众在志愿者的帮助下查询法律知识。

凭借一项项沉甸甸的荣誉,八里店司法所成为吴兴区的“明星”司法所,每天都有群众前来寻求帮助。用时下流行的话来说,这是一个自带“光环”和“流量”的司法所。

八里店司法所是吴兴区推进基层治理现代化的缩影。近年来,区司法局以提升基层社会治理能力为抓手,以“枫桥式司法所”创建为依托,不断提升社区矫正、乡镇(街道)法治建设等各项司法行政工作水平。

2019年,率先在全省按比例配齐矫正员队伍;今年,又率先打造“晓豸”志愿服务联盟和“吾新”社区矫正工作联盟,累计开展志愿服务活动90余场次,参与的矫正人员超过3000余人次,捐款捐物折合3万余元,为矫正对象提供帮困、就业、培训等各类教育帮扶131人次。此外,区司法局还组织全区各乡镇(街道)开展“镇长讲堂”、

领导干部带头学法等活动,督促各乡镇(街道)制定年度学法计划,为基层治理现代化打牢坚实的干部基础。

### 身边的“法治管家”

新天地司法驿站位于湖州最繁华的商贸区,四周分布着五花八门的商铺。

“今天要和房东续签店面租约,想让司法驿站里的驻点律师帮忙把把关。”小王在吴兴区新天地商场开店,这两天,他的店铺刚好要续租,因为不懂法律怕吃亏,才找到了新天地司法驿站。驿站驻点律师热情接待了他,对他的合同条款进行了审查,并给出了修改意见。在律师的耐心答复下,小王终于安下心来。

对于像小王这样的周边商户和居民而言,新天地司法驿站的建立给他们提供了很多实实在在的便利。“遇到纠纷,可以第一时间让驿站里的调解员帮忙调解;遇到不懂的法律问题,可以请教驻点律师。这就是我们身边的‘法治管家’呀!”临走之际,小王感谢驻点律师,还不忘带走几份刚刚出炉的民法典宣传折页。

在吴兴区,类似的司法驿站共有46个,从今年5月底开始运行。它们依托46个网格站而建,分布在14个乡镇街道,运行至今,已成功调解纠纷122件,涉及财产金额340余万元。

“作为法学大家沈家本的故里,吴兴区的司法服务既有底蕴又不乏创新。构筑的三级法律服务平台,给老百姓提供了多渠道‘找个说法’的地方,是将矛盾化解在基层的最佳实践与注脚。”上海法治报社新闻采访部副主任胡蝶飞说。