

源头预防 源头化解 源头治理

舟山定海打通矛盾化解“最后一公里”



本报记者 郑嘉男 通讯员 董燕贞

2019年12月15日,舟山市定海区社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称“矛调中心”)正式揭牌成立,整合全区社会治理多个中心,变“多中心”为“一中心”,真正实现了矛盾纠纷、群众信访、诉源治理就地解决。

矛盾纠纷一件事

“实在感谢矛调中心,一次性就帮我把事情全处理完了!”在矛调中心,矛盾化解“最多跑一地”的受益者徐某激动地说。去年10月,徐某驾驶电动车在一公交站台与季某驾驶的机动车发生碰撞,事故认定机动车驾驶员季某负事故全部责任。徐某经过一段时间的治疗和休养后,与季某约定今年7月协商赔偿事宜。但到了时间,季某却不愿露面。无奈之下,徐某向定海区交通事故调解委员会求助。

经调查,肇事车辆并非季某所有,而是某租赁公司。事故发生后,季某向租赁公司隐瞒案件,办理归还手续退回了押金。同时,季某也向保险公司隐瞒了事实,谎称双方已私了,按撤案处理,导致系统无法理赔。

鉴于徐某家里比较困难,矛调中心认为他符合法律援助条件,立即开通绿色通道,带他来到法律援助中心,并在中心巡回法庭的帮助下,将保险公司作为被告立案,真正让当事人在中心实现了“最多跑一地”。

“一站式管理”、“一窗式受理”、“一条龙处置”、“一键式服务”……定海区矛调中心,积极构建“围绕矛盾化解一件事”的责任体系,内设社会治理综合信息指挥中心以及联合接访区(信访超市)、公共法律服务区、多元化解区、诉讼服务区、劳动仲裁区等五大功能区,为群众提供法律援助、劳动仲裁、诉讼服务等多种服务。

“像社会治理综合信息指挥中心,采用了全新的信息指挥系统,可以实现多部门数据共享,系统预警推送,快速响应突发事件。”中心主任余文舟介绍,目前,信访、司法、公安、检察、法院、人社保等多个部门已入驻中心,共同构建矛盾纠纷多元化解总枢纽,避免群众多头跑,真正实现有问题一站式接待、一揽子调处、全链条解决。

你点单我调解

“我想预约姚心放老师,有一个纠纷要咨询一下他。”近日,新居民王先生打电话到矛调中心,询问“金牌调解员”姚心放的时间。他告诉记者,之前自己老乡遇到的麻烦事,也是姚老师帮忙解决的。老乡说姚老师调解“不仅细心,效率还高”,所以此次专程“点单”姚老师帮忙解决问题。

遇到矛盾纠纷,让当事人在“调解专家”中自主挑选自己信得过的公道人,如今在矛调中心已形成制度。“由于当事人信任调解员,很好地避免了双方矛盾纠纷进一步升级。”余文舟告诉记者,这种“点单式”调

解模式推行以来,效果十分显著。

除了姚心放工作室,矛调中心还拥有“东海渔嫂”调解室、律师调解室、翁山老娘舅等社会组织团队参与的特色调解室,最大程度发挥“专业调解+社会力量”的作用,形成调解“各有擅长、百花齐放”,矛盾纠纷“多元化解、联合调处”的定海模式。

翻着一本厚厚的调解记录,擅长婚姻家庭矛盾化解的“东海渔嫂”调解室负责人陈南琴告诉记者,婚姻家庭中虽然存在各种各样的冲突,但很多都是可以妥善化解的。作为“中间人”,如何正确引导十分重要。

前不久,就有一对因孩子教育问题闹离婚的新居民夫妇来到“东海渔嫂”调解室。调解过程中,双方争执不断,但陈南琴很快找到了突破口。她发现双方感情基础很好,于是把焦点从双方互相指责引向探讨如何正确教育孩子的问题上。“最后夫妻俩达成共识,给彼此两个月的时间互相改变。”陈南琴笑着说,前阵子回访,妻子十分高兴,不仅儿子考上了高中,丈夫也开始经常主动帮着做家务了。

自矛调中心正式运作以来,中心积极打造大调解工作体系,着力挖掘社会力量在化解矛盾、宣传引导、促进和谐方面的好载体好做法,培育本土特色、原汁原味多元调解力量。同时,中心还注重培育个人调解工作室,创新建立名师带徒和年轻干部挂职锻炼培养机制,为群众提供多元化服务。

诉调精准对接

近日,一位耄耋老人来到矛调中心,亲手将一面写有“怀爱民之心,办利民之事”的锦旗送到承办法官手中,感谢诉调对接团队帮他获得赔偿。

这位老人姓王,在发生交通事故后,因赔偿问题与对方的保险公司协商未果,遂向矛调中心诉调对接团队咨询维权事宜。

诉调对接团队立即与保调委沟通,组织各方进行调解。诉调对接团队一方面与保调委协作,主持王老伯与肇事者、保险公司达成人民调解协议,使王老伯先获得交强险赔偿和责任方的一定补偿;另一方面,及时为王老伯开通绿色通道,对他和商业险承保单位的纠纷立即立案,速判速决。最终,王老伯顺利拿到了赔偿款。

灵活应用“诉”与“调”,诉调对接团队在合法范围内最大限度缩减办案时间,让当事人尽快拿到“救命钱”,这在交通事故责任纠纷,尤其是当事人伤势较重的案件中,起到了积极作用。

坚持“调解为先、诉讼断后”,从源头减少诉讼数量。2019年底,由定海法院“1名员额法官+2名法官助理+1名书记员”组成的诉调对接团队,入驻矛调中



心,规范开展调解指导、立案、司法确认以及简案速裁等工作,纵深推进诉源治理。

“对于直接到矛调中心的纠纷,经分流调解不成的案件,符合立案条件都可当场立案。”中心相关负责人说,将矛盾化解在诉前,不仅减少了诉讼成本,也节省了审判资源。目前,诉调对接团队已受理案件163件,办结160件,其中调解68件、撤诉28件。