

# 温岭：深化矛盾纠纷大调解体系建设

本报记者 周国新 实习生 张韵 叶丽莎

近年来,温岭市聚焦“争当县域治理现代化样板区”新目标新定位,以社会矛盾纠纷调处化解体系建设为突破口,从调解工作载体、机制、资源“三要素”切入,深化大调解体系建设,推动形成以矛调中心为龙头,三级人民调解组织为支撑,行政调解为主力,行业性、专业性人民调解和社会组织参与调解为补充的各司其职、相互配合、优势互补的调解工作格局。今年1-11月,矛调中心共受理各类矛盾纠纷57227件,调处化解率达95.18%。



## 中心统筹 深化矛调体系建设

7月中旬的一天,温岭市石塘镇人民调解委员会接到一个调解申请。原来,当事人余某某之前在郑某某船上工作,意外骨折,双方因赔偿金额产生纠纷,僵持不下,于是申请由调解委员会介入处理。

了解情况后,调解委员会迅速展开前期工作,还原事情经过,并对当事人摸底谈话。很快,双方握手言和。

“要不是调解委员会出面,我的问题不可能这么顺利解决!”事后,余某某对调委会感谢道。

哪里有纠纷,哪里就有人民调解组织。像石塘镇人民调解委员会这样的调解组织,在温岭早已遍布城乡。

近年来,温岭市积极推进调解网络全领域覆盖,目

前已形成“横向到边、纵向到底”的调解组织架构,实现了矛盾纠纷有效掌握。

温岭市矛调中心自1月18日建成投用以来,实现了各平台机构应驻尽驻,充分整合社会治理资源、力量、数据,强化中心矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险研判“三位一体”功能,增强调解工作整体性和协同性,成为调解工作的“中枢大脑”。

一年来,温岭市在矛调中心的辐射牵引下,有力推动了矛调体系建设,实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。该市不仅在5个中心镇对标市矛调中心设立镇级矛调中心,其余镇街、村社也在原综治中心基础上积极建设人民调解委员会,筑起了排查调处矛盾糾

纷第一道防线。今年,各个村社结合集中换届工作,组建村级调解小组,由村(社区)党支部书记任村级调解小组主任,吸纳党员、村民代表、信访代跑员、网格员等“组织细胞”,负责辖区内的矛盾化解工作。

就这样,当地以村镇干部为骨干,以网格员队伍为依托的矛盾纠纷排查调处架构逐渐形成并完善,16个镇(街道)综治中心和661个村级人民调解委员会铺开了这张上下联动、功能集成、覆盖全域的调解网络,实现了对各类矛盾纠纷、风险隐患的敏锐感知、动态管控和有效应对,确保第一时间掌握矛盾纠纷隐患信息,第一时间开展调解工作。1-11月,全市网格排查各类矛盾纠纷信息4250条。

## 整合优势 打造专业调解队伍

今年9月,温岭市矛调中心成功解决了一起死亡纠纷赔偿案。

“好好的人送到你们护理院,怎么会发生这样的事?”调解现场,坠亡老人家属情绪颇为激动,“我们今天就是来解决这个事的,大家坐下来把事情的了了解清楚。”温岭市矛调中心副主任杨树才说。此后,太平派出所出警民警樊存骁对案件进行了梳理与复盘,矛调中心调解员李国平、江梅友分析情况后,归纳出这起纠纷的矛盾焦点为医养护理院的责任占比,并与法院、律师事务所等各方力量结合,按照有关法律法规,合情合理合法调解。

该案证据繁多,双方争议较大。最终,经过专业力量5个小时的细心梳理和耐心调解,纠纷顺利化解,有效阻止了矛盾的扩大。

人民调解是维护基层稳定的第一道防线,而一起

纠纷能否顺利解决,调解员作为联系双方当事人的纽带,起了至关重要的作用。上述纠纷的有效调解,正是整合了多方调解优势,为疑难问题的解决提供了基础保障。

近年来,温岭市积极组建行业性、专业性人民调解组织,逐步建立起一支专兼结合、优势互补、结构合理的人民调解员队伍。“我们邀请法官、检察官、律师及其他专业技术人员共同参与矛盾纠纷调处,还积极吸收‘两代表一委员’、离退休老党员老干部、新温岭人、乡贤等调解力量加入人民调解队伍,形成并完善会商制度,推动矛盾纠纷快速调解。”温岭市矛调中心相关负责人介绍。

该市还在原有市卫健局、教育局等23个重点部门成立调解组织的基础上,推动其他所有部门成立各自专业性调解组织,设立了交通事故纠纷、医患纠纷等11个行业性专业性调解组织,其中交通事故纠纷、医患糾

纷、劳资纠纷、物业纠纷4类行业性专业性调解组织均配备3名以上专职调解员。部门调解专员发挥专业优势,探索建立行业纠纷“120”调解标准,即部门调解专员1小时内到达纠纷现场,2天内完成调解流程,调解后0反复,突出“快调快结高质量”,助力本行业领域矛盾纠纷快速化解,实现95%的交通事故纠纷在1至2天内调结,医患纠纷最短半天结案。

在调解队伍建设中,温岭市不断加大对专职调解工作的力量配置和经费投入,注重为调解工作者搭台,率先开展人民调解员等级评定工作。目前,全市共有等级人民调解员224人,占全市调解员总数的7%,培养了“全国模范人民调解员”“全国调解能手”3名。通过调解员等级评定,当地进一步巩固和壮大了调解员骨干队伍,优化了队伍结构,促进了调解员队伍向半专职化、专职化方向发展。

## 多元化解 社会调解力量广泛参与

温岭是一个人口大市,本地居民100多万,外来人员40多万。随着经济快速发展,外来务工人员的维权意识逐渐增强,民间纠纷有增无减。

为避免小纠纷激化成刑事案件,来自各行各业、各个省份的温岭市新居民联谊会成员,充分利用“以外调外”的调解方式,积极介入化解矛盾。

同时,温岭市拥有鞋革业商会、新居民联谊会、餐饮行业协会等43家行业协会商会,成员大多是在行业内有一定威信与话语权的人。近年来,为提升多元化

解能力,推动对行业领域矛盾纠纷调解的延伸覆盖,上述行业协会商会积极发挥特有作用,广泛吸收乡贤、离退休党员干部等人士入会,联合各镇(街道)充分整合“两代表一委员”、新温岭人、乡贤、统战人士等调解力量,组建人民调解队伍,积极推动社会组织参与矛盾纠纷调处化解,相继完善形成了商、工、妇、青、农等领域调解专家库,持续推进社会调解品牌化运作,涌现了“春芳妇女维权工作室”“银和调解团”等品牌特色调解组织。

