

# 听民声 解民忧

## 海盐全链条矛盾调处机制助力基层社会治理

本报记者 赵妍 通讯员 朱双华

今年以来,海盐县把“最多跑一次”理念创新运用到社会治理中,全面整合相对分散的矛盾纠纷调处资源,创建全链条矛盾调处机制,实现信访和矛盾纠纷“只进一扇门”“最多跑一地”,从源头化解各类矛盾纠纷,切实帮助来访群众解决实际问题。

### “青和力”提升矛盾“亲和力”

“为什么我家的电视接收不到有线信号,上次跟你们反映过了怎么还没解决?”近日,海盐县武原街道居民吴某气冲冲地来到海盐矛盾调处中心。矛盾调处志愿者万凯杰见此情景,赶紧起身泡了一杯茶,安抚说:“大叔别着急,您坐下慢慢说。”

原来,吴某家所在的片区被征迁,因为对补偿方案不认可,他家一直不同意搬迁。如今家里有线电视线路出问题没有人修,便来矛盾调处中心讨说法。问清情况后,万凯杰当着大叔的面拨通了有线电视公司的客服热线,落实了具体上门维修时间。同时,万凯杰与其他工作人员一起耐心地向吴某解释相关征迁政策,帮他



详细分析拒绝搬迁的利弊,让他的情绪渐渐平复下来。不久,吴某家里的有线电视顺利接通,他与拆迁部门的征迁商谈也有了一定的进展。

今年初,海盐县以县、镇(街道)矛盾调处中心为阵地,积极推动年轻干部靠前服务,在中心设立学雷锋志愿服务站,为来访群众提供便民服务、政策咨询、矛盾调处、困难帮扶、心理疏导等一体化、全方位的志愿服务。中心还组建了“盐邑平安”志愿服务队,推动年轻干部先行先驻,开展常态化志愿服务。同时,吸纳各领域的优秀青年组建法律咨询、心理咨询、困难帮扶等服务团队,为群众提供点对点个性化志愿服务,确保矛盾纠纷有专人调解、有专业服务。此外,中心充分动员专业化、社会化团青力量,设立青和力公益金、红领巾假日小队、团情晴雨表、盐姐姐志愿服务和专家帮帮团多元项目,提供全覆盖、全领域、全过程的专业优质服务。

同时,中心借助新媒体充分发挥线上平台作用,推出了内容精、时长短、品质优的“矛盾微课”,打造“互联网+矛盾调解”的工作格局;以彻底解决问题为导向,把矛盾案中的接触分析、释疑解难进一步延伸到后续的跟踪问效上,通过加强资源整合,借助“亲青帮”“亲青筹”等载体为需要提供帮扶的对象提供后续帮扶,确保群众关切得到有效解决;注重矛盾纠纷的“源



头预防”,充分运用“海盐发布”“平安海盐”“青春海盐”等阵地,组建“青年讲师团”队伍,宣讲社会主义核心价值观和“勤善和美、勇猛精进”的新时代嘉兴人文精神,切实增强市民的人文情怀,推动文明和谐友善入脑入心。

中心还依托年轻干部能力提升班、团干部培训班等载体,以专家辅导、培训讲座、情景模拟、现场教学等形式,加强对年轻干部在问题分析、群众工作、矛盾处置、紧急应变等方面能力的培养,提升他们的理论水平和专业能力;安排年轻干部以两周为一个周期,参与志愿服务、窗口受理、信访接待、纠纷调解等多岗位实战轮训,并对每个驻点年轻干部的“亲和力、服务力、技巧力、效果力”等作出评估,提升驻点工作实效;结合共青团基层组织改革试点,深化“网格团小组”“网格青春助力团”“青年成长服务工作组”等载体建设,广泛动员年轻干部在青年志愿者服务社区、“青春社区”建设等方面加强探索,通过多元项目化运作服务基层、参与治理,促进他们的矛盾纠纷调处化解能力快速提升。

### 交调合一 高效化解矛盾纠纷

3月上旬的一天,梁某驾驶货车途经海盐县百步镇超同村处时,与沈某驾驶的电动三轮车发生碰撞,导致沈某死亡。事故发生后,死者家属情绪激动,当天下午就有多人赶到县矛盾调处中心反映情况。

当时在中心驻点的事故中队民警一方面做好家属工作,安抚家属情绪,一方面汇报中心领导,联合司法、法院、保险公司组织参与调解。当晚死者家属又赶到交警大队,要求与肇事司机见面。事故中队及时接待来访群众,耐心做好解释工作,向他们宣传相关法律知识。次

日,办案民警找准问题症结,及时联系肇事司机的工作单位,争取先期赔偿款尽早到位。经过一天的耐心解释,民警成功打消了死者家属的顾虑,避免了矛盾激化。

依托“十个专门调解委员会”“九个镇街道司法所调解平台”和“一个拆调团队”的组织体系,中心构建起道路交通事故损害赔偿一站式联动调处机制,信访接待、诉讼服务、法律咨询、司法鉴定等8类常规窗口与法庭、心理咨询、司法鉴定等功能区有机结合,实现交通事故处理过程中各项工作的无

缝对接,形成“走进一扇门,办结所有事”的道路交通事故处理新模式。交通事故当事人可在交警部门完成现场勘查、调查取证后直接到矛盾调处中心进行一站式处理。

入驻矛盾调处中心以来,事故处理调解窗口累计接待事故当事人1.2万余人次,受理案件6000余起,认定案件5900起,成功调处道路交通事故5700起,占总数的96%。其中亡人事故司法调解37起,法院联调248起,群众满意度大幅上升。

### 创新办案模式推进诉源治理

7月8日,海盐县矛盾调处中心立案窗口接待了从海宁赶来的刘某。刘某反映,海盐的徐某拖欠他9万元货款,多次催讨都没有结果,因此来中心寻求帮助。诉调对接团队工作人员接待刘某后,通过ODR将这起纠纷引调到徐某所在的乡镇矛盾调处中心。经乡镇调解员等多方努力,7月20日双方签下了调解协议并申请司法确认。随即,刘某收到了法院的民事裁定书。只跑了一个地方就解决了问题,刘某十分感动,在收到徐某的部

分还款后给予调处中心诉调对接团队送来了锦旗。

今年7月1日,海盐法院立案庭完成建制入驻县矛盾调处中心。目前,该院民商事立案、行政立案、诉调对接团队、道路交通事故审判团队全部入驻中心,设立2个立案窗口、1个标准化数字法庭。入驻以来,诉调对接团队在中心指导调解、协助化解劳动工资、物业、婚姻家庭、金融等纠纷案件上百起。

海盐法院入驻矛盾调处中心的3名法官还组建了道路

交通事故巡回审判团队,主要负责道路交通事故的审理。依托道交一体化平台,从事事故认定、伤残鉴定、保险公司理赔、法律援助、律师咨询、人民调解,到最后立案、审理,真正实现交通事故的“一站式、全链条”解决。道交团队采取“人民调解、行业调解+司法确认”的纠纷调解模式,既实现交通事故纠纷“最多跑一地”,又实实在在地将交通事故化解于诉前。今年以来,团队已诉前化解道交纠纷445起。

