

# 从“单打独斗”到“多元融合” 群众满意是答案

见证人：  
林新法 湖州市吴兴区八里店镇人民调解委员会副主任



本报记者 沈艳瑜 通讯员 邓小来 王国良

基层治,天下安。调解是具有中国特色的化解矛盾、消除纷争、促进和谐的非诉讼纠纷解决方式,具有贴近群众、方便快捷、不收费用等优势,被称为维护社会和谐稳定的“第一道防线”,被国际社会誉为“东方经验”。

随着时代的发展,调解不再只依靠单一的老娘舅队伍,且已逐渐实现“最多跑一地”甚至“足不出户”。

在人民调解岗位近20年的湖州市吴兴区八里店镇人民调解委员会副主任林新法,见证了调解的一路变迁。

## 从“有威望的调解员” 到“知法懂法的调解员”

“现在调解都讲究合法合规。最早以前,司法所的调解员大多是和老百姓比较熟悉、威望较高的乡镇干部,主要通过讲情理、讲公德来化解纠纷。”林新法说。

林新法其实也是“半路出家”。做调解工作前,他的工作主要围绕农业。

2006年,林新法到八里店司法所担任所长兼调委会副主任。刚到任司法所3天,他就面临了一次考验:一名男子在某企业厂区应聘时,被外来铲车倒车时撞亡,家属认为是企业生产事故,要求企业负全责;但企业认为这属于交通事故,应该由肇事车辆赔偿。

“家属堵在厂房门口,情绪非常激动。事态处理不好,很容易让矛盾升级。”对当时的混乱场景,林新法记忆犹新,他对死者家属的反应措手不及。

所幸,在一名当地有威望的老调解员的帮助下,事件很快平息。老调解员有理有据,认为该次交通事故引起的人身损害赔偿责任在肇事铲车所在企业,其应负全责。这也获得了各方的认可。

这次焦头烂额的调解让林新法意识到,化解一场矛盾纠纷,调解员要有强大的法律知识储备,并在实践中不断精进技巧。

2018年,浙江省出台《关于加强专职人民调解员队伍的意见》,培育以人民调解协会、民办非企业调解中心等社会组织为承接主体,积极推进政府购买

人民调解服务,大力发展专职人民调解员队伍。

几个月后,湖州市司法局、湖州市中级人民法院联合发文,明确建立人民调解指导员制度,遴选法官、律师、专业骨干等担任人民调解指导员,解决人民调解员队伍不稳定、专职比例不高、专业素质不强的困境。

林新法说,当时很多老调解员会每天捧着法律书籍学习,请教年轻一辈的值班律师;也会通过“导师帮带制”,把经验传给后辈,互相学习,为纠纷当事人提供精准法律服务。

## 从“老娘舅调解” 到“多元化调解”

随着经济社会的快速发展,矛盾纠纷也愈加复杂多样。

“这时候单靠司法所的力量已经无法适应,需要更多部门的联动。”林新法回忆,有一次,司法所接到一起工伤赔偿纠纷,需要劳动仲裁,当事人只能找时间先去劳动仲裁部门办理,再另择时间调解,前前后后跑了三四回,十分费时费力。

2019年初,浙江率先把“最多跑一次”改革的理念方法、作风延伸到社会治理领域,在全省范围内打造“一站式”的县级社会矛盾纠纷调处化解中心。2020年,出台《关于加强新时代调解工作的若干意见》,以县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设为牵引,立足不同类型调解的特点、规律,健全完善“大调解”工作新格局。

就在这一年,吴兴区社会矛盾纠纷

调处化解中心升级打造成功,多家知名调解工作室入驻其中,当年5月成立的林新法调解工作室就是其中之一。

“再遇到以前那样的工伤赔偿纠纷,当事人不用跑来跑去,直接在矛调中心的劳动仲裁窗口就能办理。”林新法表示,人民调解已经不再是单打独斗,司法调解、行政调解、行业性专业性调解等多元调解力量在不断融合,做到了“行业纠纷行业解、专业纠纷专业调”,推动矛盾纠纷在法治轨道上解决。

2022年,浙江明晰不同类型调解职能定位,加强分类指导,推动形成“党委领导、政府主导、部门协同、公众参与、法治保障、科技支撑”的“大调解”工作格局。

以吴兴区为例,当地共有各级人民调解组织314家,其中行业专业调解组织28家、企业调委会16家,共创建调解品牌工作室20个。如今的矛调中心,除了区委政法委、区人民法院、区司法局等近20家单位入驻外,还设有10个行业类调委会和12个品牌调解工作室,实现了群众反映诉求和化解矛盾“只进一扇门”“最多跑一地”。

## 从“东奔西走” 到“随时随地”

在八里店司法所门口,有一间24小时“法超市”。林新法介绍,村民们的一些简单法律诉求,如民间借贷、工伤赔偿、继承纠纷等该如何处理,都可以在那儿找到典型案例。若在非工作日遇上重大纠纷,当事人也可以打“法超市”的法律顾问、司法所长等相关人员

的电话作详细咨询。

“20年前手机还没有普及,很多老百姓都徒步到司法所求助,有些偏远地区的村民,只能趁干部走访时反映情况。科技的不断进步,不仅给我们调解提供了便利,也让老百姓的获得感和幸福感得到了提升。”

大数据时代,“智慧调解”该如何迭代更新?群众满意是答案。

2019年,省司法厅依托全省人民调解大数据管理平台研发“浙里调”微信小程序。林新法回忆,当时受大环境影响,很多矛盾纠纷双方无法碰面,“浙里调”的上线像一场及时雨,当事人可线上申请调解,解决燃眉之急。

2023年,“大数据+调解”势如破竹——全面迭代升级的“浙里调解”应用在全省上线。应用涵盖了人民调解、行政调解、行业性专业性调解等资源,并与“浙江解纷码”“矛调协同系统”“共享法庭”等平台数据对接,实现群众诉求“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”。

此前,吴兴居民小赵发现卧室西墙渗水,找物业公司,得到的回复是“无法解决”,他打开“浙里办”APP,进入“浙里调解”应用,上传了他的“烦心事”,数据流转至林新法调解工作室,不到半天,物业工作人员就上门解决了问题。

“现在群众办事甚至都不用出门,手机上搜一下‘浙里调解’应用,在哪里都可以提交解纷需求。”林新法说,当事人在“浙里调解”提交解纷申请,可以全流程实时追溯纠纷调解的进度和结果,就像打通了矛盾纠纷化解的“任督二脉”,顺畅、直观、省心。



林新法在普法活动现场讲解法律知识

### 【数说】

截至2023年年底,全省共有人民调解组织**28953**个,人民调解员**122658**名,其中专职人民调解员**14952**名。

近五年来,全省成功调处各类矛盾纠纷**326.8**万件,年均调处矛盾纠纷**65.3**万件,当事人满意率保持在**98%**以上。

在全国率先制定出台《浙江省人民调解员等级评定办法》,评定等级调解员**8621**名,被聘为全国人民调解专家**2**名、省级人民调解专家**10**名。

聚焦品牌示范引领,创建省级金牌调解工作室**209**家、“金口碑”区域调解品牌**7**个,通过打造调解品牌集群,进一步提升调解影响力、群众认可度和遇事首选度,助力基层社会治理。其中义乌市涉外纠纷人民调解委员会凭借“以外调外”品牌入选全国“枫桥式工作法”单位。