

探索基层法治建设新路径

杭州拱墅打造全省首个商业综合体矛调中心

本报记者 沈艳瑜 通讯员 周燕

拱宸桥弯弯，拾级而上，一幅“柳树桥尽见，水落路全通”的景象浮现眼前。“法雨春风”拂吹，百姓安居乐业，回望古今，法治已然成为杭州拱墅这处老城区的治理之道。

国家法律贯彻执行得如何，民主法治建设进展得怎样，基层是“晴雨表”。近年来，拱墅区扎实推进基层法治建设，勇于改革创新，大胆试点探索，在全区建立完善物业纠纷调解中心、“拱小爱”家事纠纷调解工作室、园区商业纠纷调解“微法庭”等专业调解品牌，全力打造针对消费类矛盾纠纷、覆盖大型商业的综合体矛调中心，探索出一条社会矛盾纠纷现场化、源头治理的基层法治建设新路径。



优先试点 搭建“一站式”服务平台

位于拱墅区小河街道的远洋乐堤港，是一家集品牌旗舰店、休闲餐饮、健康服务配套、五星级酒店等多种业态于一体的大型商业综合体。自开业以来，客流量不断增长，购物中心内涉及的消费、劳资纠纷随之递增。

为着力破解这一难题，小河街道于2020年12月在远洋乐堤港综合体内率先设立矛调中心，并布置专属办公服务空间。该中心是兼具面向企业、居民综合服务的矛盾纠纷“一站式”化解平台，位于商场主要通行要道，面积达100余平方米，集聚了受理区、调解区、多人调解区等多功能模块。

远洋乐堤港综合体矛调中心投入使用3个月以来，已成功化解矛盾纠纷267起，涉及金额171.8万元，群众调处满意率达100%。在此基础上，拱墅区委政法委、区司法局联合区矛调中心，召集大型综合体负责人召开会议，涵盖城西银泰城、万达广场、钱江小商品市场等消费纠纷易发综合体（市场）等，强力推动调解工作。截至目前，已有7家综合体（市场）建立调委会，并设立专门的调解站（室），配备专兼职调解员。

“综合体与市民们的日常生活息息相关，做精做细综合体的矛盾纠纷化解工作，就是在为老百姓谋福利，这是我们不断探索创新治理方式的初心和目标。”拱墅区司法局相关负责人说。

共建共治 拓展“多元化”服务视野

有了第一家试点经验，拱墅区融合智慧化手段内驱再升级，借助“互联网+综合法律服务”技术融入“微法庭”体系，通过远程视频连线，实现交互式场景应用，精准对接现场需求。此举旨在让基层治理专干与资深法官实时配合开展调解，线下调解员以情动人、以理服人，线上法官以法为据、以例释典，实现基层治理经验与专业法学优势“两条腿”走路，凸显个案纠纷化解与普法宣传教育双重效果，切实推进矛盾纠纷源头治理。

今年2月15日，小河市场监管所收到投诉，投诉人王先生（化名）称自己在乐堤港某餐厅用餐后出现呕吐状态，医院诊断为急性肠胃炎，他于是投诉餐厅使用过期食品且卫生状况差。当天下午，小河市场监管所工作人员检查了被投诉人现场，结果一切良好，通过店内监控，发现王先生吃了外带的冰激凌，于是向乐堤港客服了解情况，发现无其他类似顾客反映或投诉。由于王先生在外地不方便到现场，小河市场监管所联合小河司法所，通过远程视频，组织双方进行了“云”调解，最终商家补偿王先生1300元。

商业综合体矛调中心作为一线服务前台，后台有街道公共服务办、平安办、公共管理办、派出所、市监所、司法所等力量助力支撑，发挥“联主体、联企业、联部门、联安全、联服务”的“五联”核心作用，提供人民调解、警情处置、市场监管、城市管理、劳动监察、企业服务等6种主要保障服务，辐射党建驿站、统战服务站、文明实践点等N种群团职能，为商务区企业和消费群体提供高效便捷的“多元化”服务。

定航定向 完善“规范化”服务主体

为高效化解纠纷，拱墅区还建立起接处咨询机制、矛盾调处机制、工作协同机制、交流会商机制，形成“进门受理、分流交办、办理处置、司法确认或引导诉讼、跟进督办、反馈回访”的完整链条闭环。

该区制定出台《关于在大型商业综合体设立人民调解委员会的指导意见》，提倡在大型商业综合体内成立人民调解委员会，就地化解本商业综合体内及入驻商家间产生的矛盾纠纷。充分发挥区司法局指导调解、区市场监管局行业监管等职能，以市场主体需求为导向，不定期开展实战培训、模拟讲堂、调解沙龙等活动，着力提升营商环境法治化水平。

“秦律师，我在那家理发店充了卡，不想要了可以退钱吗？”“我想咨询一下店家只提供扫码点餐是不是侵权呢？”日前，秦律师来到商场值班，过往市民纷纷前来咨询自己在商场遇到的法律问题。商场中，还有不少志愿者为市民们分发普法折页和法治小礼品。

近年来，拱墅区充分利用基层自治，建设调解力量正规化、参与主体多元化的服务队伍，抽调街道核心科室骨干，配置社区律师、金牌调解员，努力打造一支由法学、心理学、社会学等专业背景人员组成的调处队伍，为矛盾纠纷、调处化解提供专业保障。同时，面向法学院校、律所等范围征集志愿者，吸纳组建普法志愿服务队，在综合体内开展大型宣传、专题讲座、主题活动等，融消费体验与法治理念于一体，为企业、商家、消费者提供便捷高效的法律咨询服务，营造“放心消费”法治环境。

实践证明，深化法治建设的“源头活水”不仅来自高瞻远瞩的战略谋划，也来自基层一线、来自广大群众。除了商业综合体矛调中心外，拱墅还通过健全完善诉源治理各项工作机制、加强“区-街道-社区三级矛调组织建设”、集聚行业性专业性调解效能等举措，促进调解资源融合、配置融合、要素融合，打造了“16个部门+6个调解室+5个中心+10个平台+8个窗口”的“全科门诊”矛调中心2.0升级版，为群众筑就一站式化解忧“终点站”。

法治是拱墅探索基层建设的“灯塔”，为推进矛盾纠纷多元化解不断赋能。未来，拱墅将继续朝着区域治理现代化的目标砥砺前行。

