

金华永康:

## 打造涉电矛盾“一站式”多元调解行业新模式

通讯员 马向 金晗

在永康,有一个电力行业版的矛盾纠纷调解委员会。

国网金华供电公司联合永康市政协、市人民法院等,通过政企联动、互助共建等方式,在永康试点成立永康市电力矛盾纠纷调解委员会。该中心创新打造“全链式”“一站式”“网格化”电力纠纷诉调对接工作机制,推动电力纠纷源头化解、多元化解,形成了涉电矛盾“一站式”多元调解行业新模式的改革实践,对拓展人民调解工作领域、创新社会治理方式、优化营商环境具有重要意义。



## 永康市电力矛盾纠纷调处化解中心

不出部门  
就地化解

聚焦模式创新  
打造电力行业版矛盾纠纷调解中心

电力行业是服务性、公益性行业,群众和企业希望获得良好的用电服务、稳定的用电质量和优异的营商环境。办理电力相关业务的时间过长,出现电力故障时没有得到及时抢险维修,电力建设过程中不能妥善解决拆迁补偿、环境保护等问题……都容易引发大量涉电矛盾纠纷。2021年,电力纠纷人民调解委员会应运而生。

地处浙江中部的永康市,五金工业发达,素有“五金之都”的称号。近年来,随着制造业规模逐渐壮大,企业用电需求与日俱增,电力企业电网建设和运维任务愈发繁重,相关涉电矛盾的增多成了当地干部群众的愁心事。

为进一步保障用电安全、维护供用电秩序、减少涉电矛盾,经过酝酿准备,2021年3月10日,永康市委政法委和市法院、司法局、供电公司等多个部门合作,联手成立了行业版的电力矛盾纠纷调处化解中心和电力纠纷人民调解委员会。这也是全省首家多方联合的电力矛盾纠纷调解中心。

根据永康市建立电力行业纠纷多元化解机制的实施意见,在国网永康市供电公司设立电力矛盾纠纷调处化解中心,中心整合人民调解、信访投诉、业务咨询、应急抢修、心理咨询、法律服务等业务,各镇设立电力纠纷调解工作站,由法院、公安、司法、供电等单位联合调解涉电矛盾纠纷,把矛盾纠纷预防在萌芽、解决在基层,实现“小事不出班组、大事不出部门、矛盾就地化解”。

据了解,电力矛盾纠纷调解中心通过社会公共治理和司法实践的共同创新,线上线



下实时协同调解,推动电力系统外力破坏、电费回收、客户资产接收等涉电纠纷案件的快速、有效解决,建立具有电力系统特色的法治工作新模式。

国网永康市供电公司办公室主任陈康介绍,目前,除了一个矛盾纠纷调解中心,永康还在供电所、光明变电设置7个分中心,在乡镇(街道)设立16个工作站,形成“村-镇(街道)-县”三级联动,打通矛盾“最后一公里”,真正做到从源头治理。

电力矛盾纠纷调处化解中心成立以来,已开展各类活动105次,多元化解矛盾331次。陈康说:“矛盾纠纷多元化解机制运行后,矛盾解决更快、效率更高,我们有更多时间和精力解决群众‘急难愁盼’的事了。”

破解“飞线”难题  
构建农村社区治理特色路径

“以前要么进户充电,要么窗户飞线充电,自从装了充电桩后,租户、村民充电更方便安全了。”近日,在永康方岩

镇新建充电桩现场,村民开心地说。

方岩镇不仅拥有永康唯一一个5A级景区,同时作为全国著名的“科技五金城”吸引了众多外来务工人员。大量外来务工人员租住在村民家中,带动了当地的经济,也带来了安全隐患。多年来,该地电动自行车“飞线充电”“进户充电”等行为屡禁不止。

为此,国网永康市供电公司电力矛盾纠纷调解中心联合村委会、第三方投资平台、消防队等,探索构建了“幸福无线”电动自行车飞线充电问题解决的新模式。

此外,供电公司还积极发挥自身深入基层的特点,以电力矛盾纠纷调解中心各分点为依托,构建了“农村社区治理”为特色路径的社会责任示范点建设。

重点关注文明和谐乡风、安全用电教育、绿色生产生活、优质电力服务等四大主题;同时,联合应急管理等部门,开展“用户侧电力设施安全隐患排查”专项行动,为辖区内的企业、文物保护单位、低保家庭、学校等持续提供安全用电教育与表后线维护服务。



“我们学校有1071名学生,大多都是外来务工人员子女。学校很欢迎对孩子们的安全用电宣传。”方岩镇胡库小学校长说。

聚焦数字赋能  
线上线下高效协作

国网永康市供电公司坚持“以人民

为中心”,践行新时代“枫桥经验”,政企联合,深化推广永康“龙山经验”行业版,积极化解涉电矛盾纠纷,以全省数字化改革为契机,打造全省(国网系统)首个数字化电力矛盾纠纷调解中心。

数字化电力矛盾纠纷调解中心以“永电矛盾纠纷调解中心”微信公众号为平台,创建“直通矛盾”“诉求调解”“金玉良言”三大版块。

“直通矛盾”涵盖中心简介、调解流程、金牌调解员、法律法规、新闻动态5个栏目,将电力矛盾纠纷调解中心的相关信息进行公开展示,让群众更直观了解相关流程,更科学合理地通过电力矛盾纠纷调解中心解决问题。

“诉求调解”包括线上调解、线下预约、领导接待日、调解案例4个栏目。在线上调解栏目,只需提供当事人姓名、电话、诉求事项、诉求目标,即可等待金牌调解员“一对一”线上调解,实现当事人足不出户完成调解。而在线下预约,也只需提供当事人姓名、电话,可自主选择调解时间、四级网络地点、金牌调解员等,通过金牌调解员“一对一”线下调解,切实解决当事人诉求。如此多渠道、多途径,让当事人充分掌握调解主动权。

“金玉良言”拥有在线留言、调研问卷2个栏目,24小时开放,接收群众对电力矛盾纠纷调解中心的反馈、建议与意见,以便进一步完善工作机制。

数字化电力矛盾纠纷调解中心还设立了“共享法庭”,通过“一屏一线一终端”实现网上立案、调解指导、在线诉讼、普法宣传、基层治理5项功能,坚持“调解优先、诉讼断后”,多元化解涉电矛盾纠纷。

“为什么这个变压器他继承的多?”父亲去世后,因为变压器继承份额问题,王氏兄弟二人发生了争执。当事人来到电力矛盾纠纷调解中心,因为此事涉及到专业法律问题,电力矛盾纠纷调解中心第一时间通过“共享法庭”联系了法院。经过法官耐心解读相关法律法规和调解员苦口婆心劝导,兄弟二人最终握手言和。

数字化电力矛盾纠纷调解中心“线上+线下”高效协同运转,让“数据多跑路、群众少跑腿”。据统计,电力矛盾纠纷调解中心成立后,近90%的涉电矛盾纠纷通过调解形式化解在了基层。