

# 去年诉前纠纷化解率全省第一 平湖践行新时代“枫桥经验”，打造“息事无讼”品牌

(上接1版)

“我从上世纪70年代就开始做调解工作了,那时候我是生产队的会计,村里谁家要分口粮、分家都会来找我。”陈家娴回忆,也正是从这时候开始,她与调解结下了不解之缘。“从业”近50年,不管是什么矛盾,陈家娴始终不偏不倚,用道理说话。

如今70多岁的她依旧没有停下学习的脚步,用知识武装自己,借力新平台,以更专业的姿态服务调解工作。

“做调解工作,有的时候人情世故那一套并不一定管用,还得懂点法,有理有据才能让人信服。有些法律问题拿捏不准,我会通过‘共享法庭’寻求帮助。”陈家娴拿出她的笔记本,上面记满了她的“学习心得”。“自从有了‘共享法庭’,法官编写的案例我总是看了又看,再加上有专业人员的指导,让我在调解时充满底气。”陈家娴说。

在平湖,有了矛盾纠纷,先找无讼调解员,如今已成为不少百姓的共识。2017年底,平湖以新埭镇为试点,创新推出“息事无讼”机制,通过在镇、村二级建无讼工作室和无讼站,聘请专职无讼调解员,汇集志愿者、法律顾问、村民代表、乡贤等各方力量化解矛盾。

据悉,自2021年10月以来,平湖深入实施“网格连庭”工程,由60余名法官、法官助理一一对接当地网格长、专职网格员、网格老娘舅等“无讼”调解力量,靠前指导化解一线群众涉法涉诉矛盾纠纷。



“息事无讼”评议团



诉前化解



法官给调解员普及法律知识



“息事无讼”工作室专职人员排查矛盾纠纷

## 金牌调解工作室 解纷自有一套

为预防和化解社会矛盾,新埭镇坚持党建引领基层社会治理,打响了“息事无讼”品牌,专门成立“息事无讼”工作室,聘任专职无讼调解员,组建“息事无讼”百事服务团、法律服务团、道德评议团3个配套团队,凝聚镇机关干部、法律顾问、村居代表等多方力量,指导、配合村社区无讼站共同预防、化解矛盾纠纷。2023年,新埭镇人民调解委员会“息事无讼”调解工作室获评省级金牌人民调解工作室。

“调解员,你来评评理,工程结束都三四年了,他还拖欠尾款3万不给我结清,有这么欺负人的吗?”今年1月31日,在“息事无讼”调解工作室,张某某向调解员表示自从2017年10月至2019年10月辛辛苦苦干了两年,刘某某却一直拖欠着不支付剩下的工程款。

“到底谁欺负人,你做的工程有问题,部分墙面出现了开裂、脱落等情况,这个责任你总要承担的吧,扣你这部分钱一点问题没有。而且你多次报警生事,还来我家里闹,这就不过分了?”刘某某也表示强烈愤慨。

为防止矛盾升级,调解员适时中止了调解,让双方先冷静一下,并查看相关合同、转账凭证、受损房屋等材料,查阅相关资料和法律法规。调解员一方面以法为教、以法服人,另一方面从情理角度出发,充分沟通,当好双方媒介,帮助当事人分析客观事实,引导双方认清事实、消除敌意。

双方都觉得调解员说得在理,愿意各自让步,并邀请调解员帮忙一起计算因粉刷产生质量问题的损失……最后,双方一致同意剩余工程款为26600元,于当日一次性付清,并签订人民调解协议书。

在“无讼”品牌创建中,新埭镇凝练“提、议、调、督、评”无讼工作五步法,以一张清晰路线图、一套完善工作法,不断优化问题处置全流程,形成“大事一起干,好坏大家判,事事有人管”的常态机制。

## 提质升级—— “无讼”创建全面发力

随着“息事无讼”机制的全面推开,平湖也实现了民商事案件收案数连续5年下降,2022年万人成讼率嘉兴最低,诉前纠纷化解率96.43%,位列浙江省第一。

当地除了拥有线下专业调解团外,还创新构建“一核三源四驱”的治理体系。平湖通过构建源头防范机制,搭建部门联动综合平台——“息事无讼”应用,打通警源智治、“民呼我为”、基层治理综合信息平台等8个应用,打破公安、司法等9个部门间的壁垒,整合归集涉警情、信访、司法、综治、网格等方面的矛盾纠纷数据,着力打造基层矛盾纠纷化解领域“数据自动抓取识别、线上线下全量归集、后续处置信息自动回填”等全链闭环。应用还开发了“解纷赋能”模块,根据10类基层常见纠纷,自动绘制矛盾纠纷全要素关系图谱,便于调解员全面、精准掌握纠纷信息。

“本来担心来了法院会比较麻烦,没想到从申请调解到拿到赔偿款,才过了一周,真是太方便了。”日前,在调解员、医学专家等的努力下,平湖的吕先生顺利运用“医疗纠纷一体智治”数字化应用,解决一起医疗纠纷,并很快收到医院履行的赔偿义务。

“医疗纠纷案件中,当事人之间情绪较为对立,且因涉及医疗领域专业知识,大多需要走鉴定程序,耗时较长。

为此,我们探索开发了‘医疗纠纷一体智治’数字化应用,极大简便医疗纠纷办理。”据平湖法院民一庭庭长周冬梅介绍,该应用由平湖法院与市卫健局等部门联合开发,是全省首个为医患纠纷当事人提供“一站式”服务的医疗纠纷化解综合应用,涵盖在线申请调解、在线调取医疗数据、在线专家咨询、在线委托鉴定、高效诉调对接等内容。目前,该应用已基本完成各功能开发,成功调解医疗纠纷23件,纠纷调解用时同比缩短80%。

2022年,平湖还成立全省首个“息事无讼”研究中心平台,依托浙江大学、华东政法大学、浙江红船干部学院(中共嘉兴市委党校)、陆稼书研究会等专业法治力量,整合政法各部门和基层治理相关单位资源,开发息事无讼治理教学专题课程,开展无讼文化学术研究,举办各类政法干部队伍培训、“息事无讼”文化沙龙,以及案例研讨和技能比武等活动。研究中心也将成为培训多元化解力量的教育基地、品牌调解工作室的培育基地以及对外交流息事无讼理念、成效的宣传基地,推动当地无讼调解走向更专业、更高效之路,为平湖的市域社会治理高质量发展提供强大的人才、机制保障。

建久安之势,成长治之业。平湖一以贯之“以人民为中心”的社会治理理念,坚持和发展新时代“枫桥经验”,完善矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制,在服务上下深功,畅通群众诉求表达、利益协调、权益保障通道,办好民生“关键小事”,不断提升基层治理效能。



新埭镇的无讼站