

杭州市临平区:

“一站式”调解平台将矛盾化解在基层

(上接1版)



临平美景



专职网格员参与调解



社区志愿者自发成立工作室助力调解纠纷



纠纷调解现场



乔司街道综治中心

经分析研判,小林社区矛盾纠纷调解室将此事上报至街道社会治理中心(矛调中心)。此后街道组织召开多部门协调会议,邀请区交通集团、开发区规建局、街道相关科室、社区等共同探讨解决方案,最终决定新建一条由金家角小区北门至雨荷路方向的单向机动车通道,快速高效解决了居民“急难愁盼”问题。

从问题上报到方案落地,只用了不到一个月的时间,居民都说街道“一站式”调解平台有效化解矛盾纠纷的确“灵”。

临平制定下发《关于推进三级社会治理综合服务中心(社会矛盾纠纷调处化解中心)建设运行管理的实施方案》,一体推进区、镇街、村社三级中心规范建设,从矛盾纠纷量大复杂的症结入手,发挥中心联通、联动、联治的作用,全力打造矛盾纠纷调处化解综合性服务管理平台,实现多元协同、整体解纷。

在临平,镇街社会治理中心(矛调中心)整合人民来访(联合)接待中心、公共法律服务站、综合信息指挥室功能,将信访与矛盾纠纷化解通过“一个大厅多个窗口(功能区)”,实现前台分流、窗口受理、后台办理、流程跟踪,实现来访“一站式”接待、“一揽子”调处、“一条龙”服务,不断提升就地化解矛盾纠纷的能力水平;此外,打通“访一调一仲一诉”全过程链,完善人民调解、行政调解、司法调解“三位一体”联动工作体系,设置镇街级“共享法庭”,吸纳本土调解组织,与入驻的

司法人民调解力量形成合力,满足不同类型不同人群矛盾纠纷化解的多元需求,努力实现群众信访和矛盾纠纷“全链条解决”。

以需求为导向,推进矛盾纠纷源头化治理

临平聚焦诉讼、信访、110报警三大矛盾纠纷聚集地,通过诉源治理、访源治理、警源治理等推进矛盾纠纷源头治理。

今年9月的一天下午,乔司街道某社区有人报警自述酒喝多了,与妻子吵架。乔司街道通过“警网协同”模式,上门处置,同时将此案列入易“民转刑”案件。社区工作人员会同社区民警、妇联工作人员走访了解到,当事人家庭不和的原因,主要为夫妻感情不和所致,遂多次劝说,最终双方均意识到自身不足,表示愿意相互理解、包容、尊重。

像这类感情纠纷,乔司街道将其纳入易“民转刑”管控回访范围,建立“一人一档”的分级走访机制和“1+1+N”的责任化解机制,及时发现、掌握不安定因素,全力做好预警防范、疏导化解工作。

这是临平提升“小脑+手脚”效能,打造“移动式、服务型、数字化”基层治理体系的一个缩影,也是推进警源治理落地见效的实例。临平以“小脑+手脚”基层治理体系为抓手,通过整合镇街治理力量、完善联动机制、快速现场处置、闭环事件管理,构建以镇街社会治理综合指挥中心为核心、以“基层治理四平台”为枢纽、以综合执法力量为基础、以“警源治理”为突破口的指挥联动体系,对重点矛盾纠纷开展24小时走访定级,48小时落实“四包三定”,并进行常态化分级管控化解。

针对涉诉矛盾纠纷,临平建立“纠纷调处—司法确认—诉讼引调—代理诉讼”服务机制,以“非诉解纷法官全域指导”机制改革试点为抓手,以“共享法庭”为载体,实现“全地域”指导镇街村社。下沉法官团队对接镇街,把调解指导、纠纷化解、普法宣传、基层治理等司法服务送到群众家门口。试点一年来,诉前指导调解纠纷12853件,调解成功5448件,指导调解成功率42.39%。

同时,临平编制信访代办代跑

清单,搭建镇长(主任)公开服务电话,推行领导干部“开门搞信访”;探索开展镇街每月“固定接待日”活动,各村社中心设立信访接待点,由镇组团联村(社)干部下沉村社化解矛盾纠纷。以塘栖镇为例,每月第一周的周三定为“固定信访日”,主动开门接待。在每月的固定接待日,各组团联村社团长、干部和村社主要领导在属地村社共接待来访群众,今年已接待79批234人次,群众反映信访事项总计79件。今年以来,镇长公开电话已接听信访事项1059件,全部在规定时间内办理完毕。

以目标为导向,推进矛盾风险机制化防范

临平建立健全社会矛盾源头预防、排查预警、处置化解、多元对接机制,提高矛盾纠纷发现、处置、预警“全链条”能力。

各镇街以村社为单位,组织发动网格员、流动人口协管员、妇女干部、楼道(组)长、小区物业、出租房东等力量,结合日常走访、基础排查等工作开展常态化排查,并畅通信息上报的渠道;同时,对排查发现和传递流转的矛盾纠纷开展分级跟踪,结合矛盾纠纷存续时间、前期调处情况等实际,确定风险等级、明确化解力量。

在制定诉调衔接、访调对接、警调衔接等机制的基础上,临平探索矛盾纠纷调处化解“一件事”闭环治理,充分发挥镇街社会治理中心(矛调中心)在多元解纷中的中枢主导作用,加强矛盾纠纷全量归集、全量流转、全量处置、全量反馈、全量监管,加强政法、行政、社会组织在矛盾纠纷预防化解中的多元共治。

在探索将矛盾化解在基层的实践中,临平加强专职人民调解员队伍建设,充实、完善和调整各级调委会成员,优化年龄、文化结构,涌现了一批专业的矛盾调解队伍,基层矛盾调解越发得到民众的信赖。如南苑街道通过发挥统战工作力量,依托乡贤联谊会综合治理工作小组平台,成立“民情诊所”,广泛吸纳新乡贤人士中律师、司法所退休干部、社区矛盾调解员组建“法律帮帮团”,深化新乡贤人士参与社会治理,推动源头化解矛盾纠纷。