



杭州市上城区:

善治未病之疾,推动矛盾纠纷预防化解提质增效

杭州政法融媒体中心 邓新圣

杭州市上城区坚持和发展新时代“枫桥经验”,聚力提升社会矛盾纠纷预防化解法治化水平,探索矛盾纠纷源头治理新模式,引导群众广泛参与基层矛盾纠纷防范化解,通过市场化引入专业调解力量,完善区级矛盾纠纷预防化解体系,提升治理效能,助推平安上城、法治上城建设。

多方联动聚合力

望江街道是杭州主城区最大的城中村改造区域,结构多样、社会环境复杂,各类矛盾较为多发。

“谢谢你们,心里的大石头终于放下了。”冯阿姨的家人感激地说。原来,今年年初,冯阿姨的家人拨打报警电话,称冯阿姨在辖区内某养生保健店内遭遇推销,先后花费15万元,想要退款,却遭到商家拒绝。

了解情况后,经公安部门研判,将该非警务警情分流至街道综合信息指挥室处置。指挥室第一时间联动区综合行政执法局、市场监督管理局及“红袖章·黄哨子”志愿服务队等力量赶到现场,释法说理,调解纠纷。最终双方达成一致意见,纠纷得到妥善化解。

不断优化“警网协同”运行体系,上城区各街道因地制宜探索基层社会治理创新与实践,涌现出一大批群防群治队伍,如湖滨街道“湖滨晴雨义警队”、望江街道“红袖章·黄哨子”、杭州东站枢纽“东哥东姐义警队”等,有效凝聚群众力量、化解群众纠纷,提升矛盾纠纷化解质效。

截至2023年底,上城区各街道共受理公安分流的非警务事件5.9万条,占同期总有效警情的28.53%。通过非警务警情分流,联动街道和职能部门协同处置,高效化解基层矛盾纠纷,为基层派出所减负,有效推动上城区社会治安环境持续优化,大幅提升群众的安全感与满意度。



队员在街道综合信息指挥室内接听群众电话

多元化解止纷争



律师段美玲化解纠纷

九堡街道是少有的四区交界地块,社会矛盾纠纷呈现量大、面广、事杂的特征。据统计,2023年九堡街道共处理各类纠纷3000余件。

街道主动破题,依靠九堡街道社会治理综合服务中心拓展多元解纷新路径,为群众提供“一站式”纠纷化解服务,还探索构建“1+23+N”大矛盾体系,做精人民调解、做强行业调解、做优市场化调解,根据群众不同需求,因地制宜,不断将“调”向前延伸,探索矛盾纠纷“最优解”。

2023年8月,在九堡街道综合治理服务中心调解室里,受区人民法院委托的杭州律谐调解中心专职调解员段美玲,组织双方当事人,调解一起因二房东“卷款跑路”引发的房屋租赁纠纷。

经协商,双方一致同意解除房屋租赁合同,二房东(顾某)按照协议内容向某公司支付拖欠租金,这起纠纷得到圆满解决。十余名菜场经营户向律师表示感谢,“平时真的太忙了,律师调解省时省心。经过这次调解,我们终于可以安心经营了。”

据了解,引入市场化解纷以来,时间上,诉讼周期从过去的三四个月缩短至一两周解决,缩短了解纷时长;费用上,调解成功按照诉讼费减半的原则,调解不成功则不收费,部分公益类诉讼免交诉讼费,大大节省了当事人的诉讼成本。

目前,九堡街道市场化调解共收案2479件,调解成功1063件,成功率42.9%,获得了当事人的普遍好评,同时也提升了社会治理成效。

擦亮品牌重实效

既病防变,未病先防。基层矛盾纠纷千头万绪,如何下足“绣花功”解开群众心结,推动“基层社会治理之舟”行稳致远?关键是促进矛盾纠纷在源头化解。

此前,房东周大妈在“浙江解纷码”上填了一些基本信息,很快便接到了上城区社会治理中心工作人员的电话回访。原来,周大妈三年前就应该装修好的新房,拖到现在还没完工,她选择通过线下调解找个说法。

在社会治理中心的“金牌和事佬工作室”里,“全国人民调解专家”沈寅弟一边倾听双方诉求、一边反复翻阅当初签订的装修合同。经过多次调解,最终双方签订调解协议,协商决定尾款先付一半,扣质保金、设违约金,周大妈悬着的心终于放了下来。

矛盾纠纷预防化解是一项复杂的系统性工程,涉及方方面面,解决群众“急难愁盼”问题需深化治理机制创新。上城区通过建立健全“党委领导、社会治理中心牵头、部门参与、联合调处”的长效工作机制,推动化解责任有效落实、诉求解决渠道高效畅通、多元调解工作满意度持续提升。

同时,做优做强调解品牌,比如“金牌和事佬工作室”、“尚家和”婚姻调解工作室、“和家园”物业调解工作室等,持续推进品牌培育和评先创优等活动,宣传展示调解形象,打造上城“大调解”品牌,将更多矛盾化解在前端。

截至目前,上城区共有街道人民调解委员会、村(社区)人民调解委员会等调解组织221个、专兼职人民调解员929名。2023年,全区各级人民调解组织共调处矛盾纠纷27547件,调解成功27445件,调解成功率99.63%。



金牌调解员沈寅弟开展调解工作

预防化解矛盾纠纷,描绘和谐新“枫”景。群众参与齐发力,多元共治聚合力,深度融合提效率……上城区正不断提升矛盾纠纷预防化解工作质效,激发创新之力,善治未病之疾。