

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+3N”大矛调体系，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，缩短了纠纷时长；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，成功率达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，调解成功率达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。