

杭州市余杭区瓶窑镇:

汇聚解纷“众”力量,激活解纷新动能

擦亮品牌,凝聚“多元化”解纷力量

本报记者 刘君怡
通讯员 孔佳琦

瓶窑镇地处余杭区中西部,位于城西科创大走廊、良渚文化大走廊、千年发展轴“两廊一轴”交汇处,是实证中华5000年文明史的圣地——良渚古城遗址核心区所在地,杭州国家版本馆、北航中法航空学院均位于境内。

2024年,瓶窑镇共排查调处各类矛盾纠纷2650件,调解成功2586件,调解成功率97.6%。亮眼的成绩单,源于瓶窑镇构建起横向到底、纵向到底的治理网络,将矛盾纠纷源头预防、实质化解、综合治理作为深化基层治理的首选方式,助力打造一站式受理、一地高效调处、全链条解决的矛盾纠纷多元化解新模式,不断提升矛盾纠纷预防化解法治化水平,促进社会和谐稳定。



有一辆车,风雨无阻,行驶在瓶窑镇街头。它开进田间地头、乡村小道,停留在村民家门口,就地解纷、送法上门、服务上门,让一件件矛盾纠纷得以快速化解,这辆车就是“及时雨”巡逻车。

近日,“及时雨”巡逻车来到了闻家村,对一起村民之间的租房纠纷进行化解。在队员的调解下,双方成功握手言和,租客当场将拖欠的房租履行完毕。“我这个案件很小,没想到‘及时雨’就在我家门口帮我解决了,当场钱就到手了,这个效率真是快!”房东闻大爷称赞道。

这起案件并不复杂,起因是闻大爷发现租客未结清房租就搬离出租房,正准备报警时,想到了曾在路上见过“及时雨”巡逻车,就尝试着拨打了调解热线寻求帮助。调解队员经过走访、排查,最终找到了租客,帮闻大爷要回了房租。

小小巡逻车就像是个移动的调解室,小到菜市场秤盘偏差的锱铢之争,大到厂房拆迁补偿的百万博弈,“及时雨”调解队伍总能在法理与情理的平衡木上,公平公正为百姓解纷。

如果说“及时雨”调解品牌是枝头绽放的繁花,那么最小共治单元就是扎根土壤的根系。

今年以来,余杭区全面推广建设“余安”共治单元,瓶窑镇将凤来雅苑小区定为第一批试点单元。凤来雅苑位于瓶窑镇南部区块,是一批回迁安置房,毗邻凤都幼儿园、瓶窑镇第二小学、北航中法航空学院,周边商铺、工地、学校较多,各类矛盾纠纷突出。一旦发生突发事件,在等待专业处置力量到达的时间里,就存在突发事件处置的“真空期”,这就需要依托最小共治单元,推动解纷力量下沉、关口前移,确保突发事件预防在先、及时发现在早、有效处置在小。

“居民有难题‘吹哨’,我们队伍就会迅速响应,以最小单元开展工作,促进问题的解决。”凤来雅苑试点相关负责人介绍,通过共治队员日常巡防,对辖区各类矛盾纠纷定期进行摸查,对每起矛盾纠纷抓好跟踪问效,建立起矛盾纠纷“查—调—跟—访”闭环管理机制。目前,该试点单元共有12名共治队员参与矛盾纠纷化解工作。他们充分发挥熟悉社情民意的优势,成为化解矛盾纠纷的一支长驻“生力军”。

所地合作,构建“心治理”解纷格局

一个周末,瓶窑镇社区戒毒(康复)指导站二级心理咨询师甄园园如约走进辖区某企业,参与调解一起员工非正常死亡赔偿纠纷案。

该公司员工汤某非正常死亡后,其家属一时无法接受,到

公司讨说法,社区联合“及时雨”调解队多次调解,但效果甚微。接到相关求助后,从事心理咨询多年的甄园园先采取“破冰行动”,拉近和汤某家属的距离,建立起情感链接,接着细致剖析汤某死亡原因,通过以案说法等方式,引导家



所地合作搭建心理咨询室

属依法维权,理性提出诉求。心理咨询结束时,家属恢复了平静,最终与公司冷静沟通。

这是瓶窑镇心理健康服务助力基层矛盾纠纷化解的一个缩影。据了解,2024年瓶窑镇情感纠纷占纠纷总警情的25.69%,心理咨询服务也将工作重点向化解情感类矛盾纠纷倾斜。依托与省良渚强制隔离戒毒所的所地合作,新增2名心理咨询师常驻综治中心,利用综治中心心理咨询室、人民调解室、社区警务室等功能室,将社会心理服务工作与矛盾纠纷多元化解深度融合,形成工作合力。在调解工作中,先“疏心”再“解事”,充分发挥“心治理”柔性优势,创新具有瓶窑特色的“心治理”样板。截至目前,共接待来电、面询、解答问题等350余人次。

矛盾纠纷不仅要化解得“好”,更要发现得“早”。瓶窑镇通过定期组织心理健康讲座、开展一对一心理咨询和社区心理健康评估,帮助居民识别和应对心理问题,从源头上减少因心理问题引发的矛盾纠纷。这一过程中,心理咨询师不仅仅是情绪的疏导者,更是矛盾纠纷的预防者。

据介绍,瓶窑镇将邀请更多专业心理咨询师、志愿者加入服务队伍,发挥心理服务助推矛盾纠纷多元化解的积极作用,以群众获得感幸福感安全感的提升,筑牢基层社会和谐稳定防线。

完善机制,打造“一站式”解纷体系

走进瓶窑镇社会治安综合治理中心,窗明几净,敞亮宽阔,各功能区划分清晰,办事流程清楚明了,群众反映问题简单便捷。

瓶窑镇综治中心不仅是群众反映诉求的窗口,更是统筹协调全域矛盾纠纷化解工作的集成式“中枢大脑”。群众一进门,从法律法规到道德人情,总能找到“说理地”和“可信人”。

“综治中心定期组织研判会,对矛盾风险进行分析研判,协调解决重要事项。”中心工作人员介绍,尤其是对群众反映强烈、久拖不决、涉及面广的重大复杂矛盾,中心启动“五堂会审”机制,整合优化平安法治办、司法所、公安、法院、属地单位五方资源力量,通过矛盾问题联治、沟通调解联动、信息反馈联通、风险隐患联防,实现多元解纷资源的高度整合,构建“一站式”服务体系,让群众少跑腿。

日前,瓶窑镇综治中心“五堂会审”会议上,公安、司法所(驻点律师)、法院、平安办、居委会等人员对辖区一起涉家庭暴力案件进行共同协商。会议结束后,家庭暴力告诫书、人身安全保护令、心理咨询、社区备案、回访……一系列动作及措施陆续展开,既为受害者撑起了坚实的“保护伞”,也为施害者敲响了警钟,为维护家庭和社会和谐稳定夯实基础。

通过规范化建设,中心既织密了一张大数据网,全面掌握基层矛盾纠纷实时动态,又能有效统筹调配力量,抓难点重点,有的放矢解决陈案难案,推动社会长治久安。中心自2024年11月运行以来,受理劳务合同、民间借贷、医疗事故、婚姻家事等纠纷1213件,群众满意度98.5%,未发生因调解不当或调解不及时引发的民转刑案件。

从“单打独斗”到“多元共治”,从“被动受理”到“主动治理”,瓶窑镇用心书写新时代“枫桥经验”答卷,将矛盾纠纷化解在基层,助推基层社会治理提质增效,为建设更高水平平安余杭贡献瓶窑力量。