



永川区社会矛盾纠纷联合调处中心

永川 化解矛盾纠纷“最多跑一地”

10多年的烦心事半个月得以解决



10月26日,永川区人民法院与四川省营山县人民法院“云上”开庭

“我做梦都没有想到,10多年都没解决的烦心事,最后竟‘只跑一地’,让一个人民调解员给解决了!”11月24日,谈及自己10多年的维权经历,家住永川区胜利路街道的唐治成老人感叹不已。

唐治成现年87岁,家住种子分公司家属院1单元4楼1号房。他住的房子是建于上世纪80年代的砖混房,楼板用的是预制板。2008年,楼上出现了漏水问题,厨房、卫生间都不同程度漏水,“煮饭都得戴着草帽”。

唐治成去找楼上住户,业主王某也是一个退休人员,早已住到北京女儿家,房子出租给了张某。张某认为,他只是租

户,维修房子的事应该找业主王某。

经找社区协调后,王某只委托张某对厨房、厕所地面作了表面粉刷,并没有从根本上解决漏水问题。此后,唐治成开启了10多年的维权之路:找张某,张某推给王某,之后被找烦了连门都不开;打电话给王某,王某说已经整治过,整不住,之后连电话也打不通了;找社区、街道、区住房城乡建设委、区信访办反映,因为房主王某常住外地难以协调解决;找派出所报案,这类民事纠纷也不属于派出所管辖的范围……

直到今年7月1日,唐治成听说胜利路街道在搞社会矛盾纠纷联合调处中心试点,就抱着试一试的心态,找到永川区

社会矛盾纠纷联合调处中心胜利路街道分中心,该中心专职调解员肖健康接待了他。

肖健康当天就到唐治成家进行了实地调查,之后到楼上住户进行了查看,并从张某那里要到了王某的电话。之后,肖健康先后3次打电话给王某调解此事——第一次,王某推责任,说自己原来整改过,整不住没办法。肖健康就把自己实地调查的情况告诉王某,确定房子漏水的原因是水管破损,之前的表面粉刷根本不起作用,需要更换厨房、厕所水管。

第二次,王某要“横”,肖健康跟她“逗硬”:如果她不主动整治,就起诉法院强制

执行,到时不仅该整治的要整治,人还要从北京赶回来应诉,不仅耽搁时间,还要多付出往返车费和律师费用。

第三次,王某的语气虽然“软”了一些,但还是给他出难题,要求肖健康垫资叫人整改,弄好后她再付钱。肖健康则跟她解释,给她出主意:找她在永川的亲戚朋友垫资找人维修,自己帮忙做好监督工作。

7月14日,唐治成楼上住户正式启动维修工程,共花费9000多元,将厨房、厕所更换了水管,重新做了防水,贴了瓷砖。7月21日,工程完工,往楼下漏水的问题得到彻底根治,困扰唐治成10多年的“烦心事”终于画上了句号。

借鉴行政审批“只跑一次”改革经验,设“一站式”社会矛盾纠纷联调中心

“唐治成的案例不是个案,它反映了区社会矛盾纠纷联合调处中心成立后,人民调解工作所发生的巨大变化!”永川区委政法委员会常务副书记文波介绍,人民调解被誉为“东方之花”,是我国独创的化解矛盾、消除纷争的非诉讼纠纷解决方式。从1995年起,永川开始大力推广人民调解制度,陆续在相关部门、镇街、村(居)设立人民调解委员会,选举或聘任人民调解员,至今已有15个行业专业性调委会、23个镇街调委会、263个村(居)调委会,人民调解员达500余人。

但经多年实践,人民调解制度所发挥的作用非常有限。其主要原因有以下几个方面:

一是“庙门”难找。过去,行业专业性调委会分散在各部门,群众遇到矛盾纠纷不知道去哪里找,一旦涉及多个部门的矛盾纠纷,各行业专业性调委会就无法实现多元化化解,其结果就是互相推诿踢皮球。

二是公信力、执行力不强。调委会是群众自治组织,《人民调解法》虽然明确调解协议经申请司法确认后可以强制执行,但在具体实践中,因司法确认程序复杂,经调委会调解达成的调解协议很少申请司法确认,致使调解的公信力、执行力大打折扣,人们遇到矛盾纠纷时更习惯于找政府、找领导。

三是责任落实难、规范管理难。镇街、村(居)调解员多数由镇街干部和村(居)干部兼任,缺乏相应的奖励制度和补贴办法,加上法律政策和业务水平参差不齐,致使调解方式随意性大,缺乏严格的程序规范。

2020年6月,永川区被列为全国市域社会治理现代化第一期试点地区;同年8月,又成功创建成为第一批全国法治政府建设示范地区。为抢抓机遇加快推进更高水平的平安永川建设,2021年9月永川区启动了市域社会治理方法手段创新、特

色经验创建活动,镇街和部门主动认领了33个特色项目,联调中心就是其中的重点项目之一。永川区委负责人表示,建设“一站式”社会矛盾纠纷联合调处枢纽平台是永川主动适应新形势、应对新挑战的重要举措,是加强和创新基层治理的基础工程,通过打造群众诉求解决的“终点站”,及时解决群众的操心事、烦心事、揪心事。为此,区委平安永川建设暨防范化解重大风险领导小组借鉴行政审批“只跑一次”改革经验,不断完善矛盾纠纷多元预防化解综合机制,大力推进集信访接待受理、矛盾纠纷联调、诉讼源头治理、社会风险研判、综合指挥调度等多功能的社会矛盾纠纷联合调处中心建设,努力让群众只进一扇门、化解烦心事。

2021年9月8日,在总结朱沱镇、胜利路街道试点经验基础上,永川区社会矛盾纠纷联合调处中心正式开放运行。

永川区社会矛盾纠纷联合调处中心

分为区、镇街、村(居)三个层级。区社会矛盾纠纷联合调处中心建筑面积约6000平方米,建成制入驻了人民群众来访接待中心、区人民法院诉调对接中心、区公共法律服务中心、区行政争议解决中心、区劳动维权服务中心、区重点遗留问题处置中心、区社会治理现代化指挥中心7个功能平台和区民营企业纠纷人民调解委员会、区建筑行业纠纷人民调解委员会、区物业纠纷人民调解委员会等10个行业专业性调委会,配备了商事审判庭、劳动争议仲裁庭、警务综合服务站、心理疏导服务站以及区领导接访室、12309检察工作室、行政复议听证室、律师工作室、乡贤评理室、网格之家、未成年人综合保护工作室等辅助调解功能室。

各镇街设置联调分中心,与同级综治中心合署办公,设置综合受理、人民调解、法律咨询窗口,吸纳引进人民法官、专职人民调解员、律师、法律服务工作者等入驻。

各村(居)设联调工作站,主要由村(居)综治专干统筹组织乡贤评理员、网格员开展相关工作。



11月24日,网格员们在永川区联调中心“网格之家”开展工作培训及交流

不增机构和人员,用全链条集成解决机制实现化解矛盾纠纷“最多跑一地”

以永川区社会矛盾纠纷联合调处中心胜利路街道分中心为例。该中心在不单独新建办事机构、不单独新增编制的情况下,通过资源整合、流程再造、机制创新的方式,构建起“网格站岗、信访吹哨、调解为先、法治兜底”的社会矛盾纠纷全链条集成解决机制,建成了“一站式”解纷服务实体平台和在线平台,实现了群众诉求一窗口受理、一条龙调处、一揽子解决、一体化统筹和化解矛盾纠纷“最多跑一地”目标。

大数据智能化技术为化解矛盾纠纷“最多跑一地”提供了重要助力。永川区社会矛盾纠纷联合调处中心为此专门开发搭建了“一平台·双网格·多应用”智治体系,横向贯通部门、纵向直达村社,大幅提升了社会矛盾纠纷的预测预警预防能力。

一是开发智慧“大脑”。建成了永川区社会治理云网工程应用系统,定制开发出多元矛盾纠纷化解、川渝警情一键可达、GIS地图、AR超融合实景指挥、稳定风险精密智控等融合应用。在该系统多元矛盾纠纷化解模块上,所有群众反映的矛盾纠纷案件都记录在上,办理、化解情况一目了然。

二是实行网上网下“双网格化”治理。线下整合多个职能部门网格构建300个城市网格、2980个农村网格和120个专属网格组成的“全科网格”,通过专兼职网格员进网入格发现问题、提供便民服务,线上通过信息系统、网络圈群对各类风险要素实行数字建模、虚拟入网,推动“线上虚拟网格”监测与“线下实体网格”处置同步运行、一体联动,实现网格内社会治理要素“一端采集、全网共享、动态更新”。

这些大数据智能化技术应用系统,将永川区社会矛盾纠纷联合调处中心及各镇街分中心、村(居)工作站连在了一个平台上。在永川区社会矛盾纠纷联合调处中心一楼设有6个无差别受理窗口,群众诉求可实行线下登记反映与线上自助提交双渠道运行,这些线下窗口打破业务类别实行一个窗口统一受理,再通过线上系统流转到中心各功能平台,各行业专业性调委会或镇街分中心、村(居)工作站,推动简单诉求马上办、一般诉求分类调、疑难问题联合解,避免群众盲目跑、多地跑。

永川区社会矛盾纠纷联合调处中心

对涉及信访事项和矛盾纠纷解决的关键资源整合,使其成为“一站式”解决群众诉求的“终点站”。

该中心不仅入驻了10个行业专业性调委会,还设有多个综合调解室,遇到涉及多个部门的矛盾纠纷,可现场组织相关行业专业性调委会进行“联合会诊”调解。永川区人民法院高新区人民法庭(诉调对接中心)整体入驻联调中心,达成的调解协议可当即申请完成司法确认,从而增强了调解协议的法律效力,大幅提升调解的公信力、执行力。

对现场无法达成调解的案件,也可通过中心内的诉调对接中心、行政争议解决中心、劳动维权服务中心进行行政调解、仲裁调解、司法调解。最终无法调解解决的案件,则引导进入疑难信访交办、遗留问题处置和诉讼兜底程序。

在组织管理上,永川区社会矛盾纠纷联合调处中心由区委平安永川建设暨防范化解重大风险领导小组统一领导,依托区综治中心承担日常运行和服务管理,实行区综治中心与区联调中心一体化运行。各部门进驻中心的工作人员实行双

重管理模式,在保持原有身份不变、编制不变、待遇不变的情况下,由区综治中心(联调中心)统一领导、统一调度、统一考核,各镇街分中心由区综治中心(联调中心)负责业务指导与考核。

目前,永川区社会矛盾纠纷联合调处中心已建立健全群众诉求“受理—研判—分流—调处—督办—问效”全周期闭环运行流程,实行接诉即办、定时催办、超时督办,强化了生效协议履约执行、跟踪问效,确保群众诉求件件有说法、事事有落实。

自9月8日永川区社会矛盾纠纷联合调处中心开放运行以来,已累计接待群众3588人次,受理案件2325件,高效解决了群众诉求问题2143件,推动民事一审新收案件同比下降4.9%,群众信访案件同比下降19.4%,诉前调解成功率同比上升24.7%。

“区社会矛盾纠纷联合调处中心的设立,让‘小事网格解决、大事不出镇街、难事综合调处’真正变成了现实!”胜利路街道办事处平安办主任罗明全说,过去,镇街的人民调解工作不是一项“硬任务”,现在矛盾纠纷预防化解质效直接与镇街平安建设实绩考核挂钩,人民调解

制度在基层发挥的作用得到了显著提升。为此,有着20多年调解工作经历的退休干部肖健康被街道聘请为专业调解员,推动人民调解工作上了一个大台阶。

今年以来,该街道及村社区共调解纠纷492件,全部实现了“小事网格解决、大事不出镇街”。贺娜 费睿 图/陈仕川



市民在永川区联调中心无差别受理窗口咨询