

近年来,我市认真践行新时代“枫桥经验”,坚持和贯彻党的群众路线,在市委领导下,积极完善矛盾纠纷预防化解机制,在提升市域社会治理能力和水平、预防化解各类矛盾纠纷方面不断探索和创新,并且充分发动群众、组织群众、依靠群众解决群众自己的事情,结合实际走出了一条边疆首府矛盾纠纷预防化解的新路径。2023年,我市成功获评全国市域社会治理现代化试点合格城市。

绘制最美“枫”景 共筑平安首府

我市矛盾纠纷预防化解工作有力度更有温度

●本报记者苗欣文图



清泉街社区居民史某是一名孤儿,多年来独自生活、经济困难,曾经入狱服刑。刑满释放后,史某因与社会长期脱节无法融入社会,遂自暴自弃,经常因房屋漏水、噪音扰民、扰乱公共秩序等与居民产生矛盾纠纷。按照“爱心感召、解难纾困”的理念,社区在矛盾纠纷化解工作中,首先通过耐心情感沟通,推动当事人由“拒不接纳”向“主动配合”转变。其次是暖心解决当事人的各种困难,推动当事人由“心灰意冷”向“燃起希望”转变。社区还在多方努力下,帮助当事人组建了家庭,推动当事人由矛盾纠纷“当事人”向矛盾纠纷“化解人”转变。如今,史某主动当起了社区矛盾纠纷调解志愿者,只要社区有需要他总是干在最前面,谁家有困难他也能尽力去帮助。特别是在社区搭建的“荷香唠嗑室”矛盾调处阵地中,史某以身说法,以事明理,成功化解了大量矛盾纠纷。

在清泉街社区,社区党群服务中心、党建长廊、小广场、说理堂……如今都已成为矛盾化解的阵地。“闲”聊不“误”事,社区将居民的大事小情都入账处置,形成“了解需求、跟进落实、反馈结果、成效追踪”的主动解决问题链条,真正做到把矛盾化解在基层、化解在萌芽。清泉街社区被评为全国新时代“枫桥经验”先进典型,这只是我市各地相关工作的一个缩影。近年来,一项项立足本土、特色鲜明且富有成效的矛盾纠纷预防化解工作在首府落地生根。

市委政法常务副书记李瑞俊表示,习近平总书记多次对“枫桥经验”作出重要指示批示,为坚持和发展新时代“枫桥经验”指明了方向、提供了遵循。党的二十大报告指出,在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”,完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。我市不断提高基层矛盾纠纷多元预防化解工作法治化水平,加强组织领导、压紧压实化解责任,通过抓工作机制、“一站式”阵地、队伍专业化以及专业组织,努力打造一批特点鲜明的矛盾纠纷预防化解创新经验,成效明显。

市委政法委、市中级人民法院、市人民检察院、市公安局、市司法局联合印发《关于健全完善人民调解、行政调解、司法调解联动工作机制进一步加强新时代矛盾纠纷多元化解工作的意见》,有效整合调解资源,强化调解职能,形成工作合力,从源头上化解矛盾纠纷,打造共建共治共享的社会治理格局。目前,全市共建立人民调解组织1508个,选聘人民调解员4112人。人民调解注重围绕社会难点、热点问题建立健全排查调解工作机制,采取

措施防止矛盾激化,把纠纷苗头消灭在萌芽状态、化解在基层。2023年,全市各人民调解组织共排查调解各类矛盾纠纷案件8274件,涉及金额3372.95余万元,涉及当事人17272人。全市各地区通过资源整合、功能聚合、工作融合,成立了1448家实体化矛盾纠纷化解联合服务中心,其中市级1个,依托市信访局建立运行;旗县区级9个,依托综治中心建立运行;街道、乡镇级89个,依托综治中心建立运行;社区、村级1348个,由市委政法委指导,依托社区、村党组织建立运行。实现群众诉求“一站式”接待、一条龙办理、一揽子解决”。2023年,各级实体化矛盾纠纷化解联合服务中心共受理矛盾纠纷7748件,化解7026件,化解率90.68%。

高效化解基层矛盾纠纷离不开专业化队伍,我市通过选聘优秀退休法官、具有丰富调解工作经验的律师、公证员等各类人员,将之纳入调解员名册,建立调解人才库。截至目前,全市法院已有各类调解员357人,专家调解员26人,引入各类调解组织134个,专业调解组织24个。2023年,全市法院通过委派调解、专职调解等形式调解成功案件15611件,调解成功率达62.6%,人均化解案件39件,数量位居全区前列。全市组织143家律师事务所和80个司法所结对帮扶共建,开展了“千名律师进乡村”活动,安排全市1433名律师下沉到各村(社区),充实基层法律服务人员,协助乡镇街道和村居调委会开展“一站式”矛盾纠纷化解工作。

此外,我市充分发挥人民调解化解行业、专业领域社会矛盾纠纷的作用,在医疗、物业、涉校等矛盾纠纷多发、化解困难领域成立了市医调委、市物调委、市校调委等市级调解组织,基本做到哪里有纠纷,哪里就有调解工作。其中,市医调委成立时间最早,是市司法局、市卫健委等10个职能部门于2013年共同推动成立的妥善处理医疗纠纷、化解医患矛盾的专业性、行业性人民调解机构。近年来,市医调委逐步探索出了适合首府实际的医疗纠纷化解模式,即“医疗风险源头预防、医疗纠纷人民调解、医疗责任保险保障、医疗损害依法赔偿”四步工作法,把医疗纠纷从医院内引到调解机构,再以专业人员调解、保险公司赔付保障的模式,将人民调解与医疗纠纷充分对接,有效缓解了政府及相关部门应对医疗纠纷的压力,使医疗纠纷处理走上了专业化、法治化的解决轨道。市医调委成立至今,共接到医患咨询2.2万余次,接待来访1.7万余人次,受理涉及赔偿纠纷案件2395件,调解成功2276件,调解成功率95%,调解

协议执行率100%,累计出现场调解3300余次,妥善处置重大纠纷现场360余起。

矛盾纠纷预防化解的措施方法最终目的,就是要做好群众的“解铃人”,各地因地制宜,结合实际为群众办实事,让百姓烦心事及时化解。

2023年除夕夜,玉泉区长和廊派出所接110指挥中心转警,称一男子因讨薪未果爬上18楼天台欲轻生。值班民警迅速赶到现场,一边安抚男子的情绪一边了解情况,得知该男子是因为某建筑工地拖欠两万余元工资多次讨薪未果想轻生。长和廊派出所及时组织开展化解工作,民警主动与当事人聊天,耐心倾听、了解诉求,承诺与工地负责人进行协商沟通,受感动的当事人从18楼天台走下来。随后派出所积极联系街道办事处成立应急小组,商讨应对方案和解决办法,并与工地负责人联系处置措施,使其由“态度生冷”向“同情理解”转变,积极筹集资金,将拖欠的两万余元工资送到派出所。之后,派出所持续跟进了解当事人情况,并提供必要的帮助和支持,使事情得到圆满解决。

长和廊派出所的相关工作中,始终遵循“警务围着民意转,民警围着百姓转”的工作理念,切实把工作重点回归到“基础、防范、管理、服务”上来,持续深化“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”任务目标,全力打造基层治理新样板。

托县五申镇作为农业大镇,随着经营主体的多元化发展,新型经营主体与传统农户之间的利益冲突日益凸显,部分村民追求利益最大化而进行不正当竞争,影响了合法农业生产经营秩序,导致农企间土地流转纠纷突出。对此,五申镇坚持“防、攻、守”并举,有效化解调处了一批涉及且法律专业性强的土地流转经营矛盾纠纷,切实维护营造了辖区健康良好的农业生产经营秩序,探索出了一条土地流转经营群体性矛盾纠纷化解新途径。

“现在有啥难事我就给12345打电话,通过这个热线,我们有着急的事都能解决。”市民杨晨表示,遇到矛盾纠纷不用愁。

市民贾美玲告诉记者,社区的“网格员”经常到家里来串门,谁家大事小情都能找社区,而且涉及居民利益的问题,大家能坐在一起商量,社区能想办法帮大家解决。

满意不满意,群众说了算! 我坚持防范在先,源头治理,全力做好各类矛盾纠纷预防化解工作,最大限度将矛盾纠纷发现在苗头、化解在萌芽,切实提升群众的安全感和满意度。

- ①玉泉区清泉街社区联合玉泉区司法局、北京市隆安律师事务所开展普法宣传活动。
- ②回民区三顺店社区书记李一芝联系律师来到辖区居民家中化解家庭矛盾并提供法律援助。
- ③武川县人民法院诉调对接中心案件调解成功,当事人握手言和。
- ④市医调委工作人员在清水河县现场调解医疗纠纷。
- ⑤武川县哈乐司法所工作人员联合当地派出所、妇联和律师调解辖区居民家庭婚姻矛盾纠纷。
- ⑥托县五申镇调解土地流转中存在的矛盾纠纷。
- ⑦玉泉区长和廊派出所民警调解市民车辆蹭蹭赔偿纠纷。