

总部区域综治中心“化繁为简”调矛盾

矛盾纠纷调解成功率突破98% 平均调解周期不到1周

一个区域的和谐稳定,直接关系着一方群众的幸福生活。

总部中心是我市商务中心,已建成27幢总部大楼和人才公寓,现有登记入驻企业800多家,各类办公人员超万人。一直以来,区域企业众多加之外来人才集聚,使得总部中心每年都会发生上百起劳资纠纷、合同纠纷、物业纠纷和房屋租赁纠纷等等。妥善处理这些涉企纠纷,是企业 and 人才能否在总部中心安居乐业的一大关键,也是总部中心打造现代服务业集聚区、新经济发展示范区、产业转型升级新高地、永商回归创业新高地、城市品位提升新高地的应有之义。

为此,2019年11月,总部中心区域党委牵头组建了“多功能集聚、多元化共治、多层次服务”的总部区域综治中心,为区域内企业、人才提供“一站式受理、一条龙服务、一揽子解决”的家门口服务,全力打造社会治理“龙山经验”都市版。截至目前,总部区域综治中心累计调节各类矛盾纠纷163起,调解成功率突破98%,区域内企业、人才的获得感、幸福感显著提升。

细致入微 贴心服务调矛盾

真是谢谢你们,没想到这么快就解决了!日前,在位于总部中心金贸大厦一楼的总部区域综治中心内,申请调解人小胡在调解协议上签下名字后,对着总部区域综治中心调解员连连道谢。

2018年8月,小胡进入总部中心某建筑公司工作,双方约定小胡年薪为16万元,分为每月固定工资和年终奖两部分发放,若工作未滿一年提出离职则不享受年终奖。2019年8月,小胡决定离职,但此时距离其进入该企业工作满一年仍相距10余天,双方就年终奖是否发放及发放金额产生矛盾,小

胡一气之下拒绝配合公司完成工作交接,直接离职。

到现在还没有给你发放年终奖,并不是我作为老板在压榨员工,而是这一年来多次联系你未果,而且到现在你也没有配合公司完成工作交接,也对公司造成了一定的损失。当着总部区域综治中心调解员李丽君的面,公司负责人李某说出了内心的真实想法。

了解事情的经过后,李丽君和另一名调解员决定将涉事双方分开调解劝说。最终,双方都认识到了自己行为的不妥,李某决定按照小胡实际出勤数折算年终奖并于月底前及时发放,小胡也主动提出会配

合公司完成工作交接。这个历经1年的纠纷从开始调解到最终化解,只用了短短2个小时。

看似不起眼的小矛盾,如果不及时解决也会酿成大祸,而任何一起看似难以化解的积怨,只要能让双方心平气和地坐下来把事情说开,问题也就自然而然地解决了。采访中,李丽君介绍,为帮助更多企业和人才解难题,总部区域综治中心创新实行“日汇总、周分析、月研判”的工作机制,即每天将矛盾纠纷通过各渠道汇总,一周进行分析整理,最后在当月集中进行探讨商议。该制度实施以来,总部中心不少经年累月的“硬骨头”被成功攻克。



位于金贸大厦一楼的总部区域综治中心



总部区域综治中心办公区



总部区域综治中心调解室一角

多元化解 社会联动止纷争

劳资纠纷涉及的原因一般比较复杂,上述提到的这起纠纷之所以能迅速化解,离不开调解员的细心、贴心、耐心,更得益于总部区域综治中心独有的多元化解制度。

除了我们专职调解员外,总部区域综治中心内还设有包括警务工作室、法官工作室、律师工作室、老胡警调岗、心理咨询室在内的多个优质调解组织,各调解组织每天都有专人在总部区域综治中心内轮流值班,以便及时对矛盾纠纷进行受理和调解。李丽君介绍,总部区域综治中心已将入驻总部

区域的10多家律师事务所作为化解矛盾纠纷的主要力量,实行律师会诊咨询制度。据悉,目前共有96名律师轮流在中心当值,为矛盾纠纷双方提供免费法律咨询。此外,每周二、周四两天,市法院也会指派一名法官到中心坐班,许多矛盾纠纷根本不需要通过走繁杂的诉讼程序,就能原地化解。

在律所工作时,我们主要为客户考虑问题。但在总部区域综治中心这边,我们必须要保持公平公正,从促进纠纷化解的角度为双方当事人都作出努力。近日,来自浙江玮马律师事

务所的当值律师应美群说,很多小矛盾纠纷,其实连诉讼材料都备不齐,这种情况下中心的调解就显得方便快捷很多。

建立总部区域综治中心,就是将“龙山经验”落到了实处。总部区域综治中心相关负责人朱勇刚说,通过集合律师、法官、社会志愿者的力量,总部区域综治中心力争快速、就地解决企业人才之间的纠纷,尽可能减少当事人的时间成本、诉讼成本,同时也减少司法资源的浪费,缓解法院压力,将矛盾解决在诉前,服务好企业和各类人才。

党建引领 源头防范消隐患

除了在解决现有矛盾纠纷上有绝招,总部中心在苗头隐患排查上也是下足了功夫。

为把矛盾纠纷化解在源头,总部中心以党群服务中心为依托,以大楼为单位分别设立网格,将入驻总部中心的行业、企业负责人吸纳为网格长、网格员,定期开展苗头隐患排查,充分发挥其前端防控作用,预防矛盾激化。

小网格 服务 大民生。为了合理划分网格、整合多方资源、明确网格事务、规范网格员队伍建设,形成“工作部署到

网格、检查走访到网格、治安防控到网格、化解矛盾到网格、便民服务到网格”的工作格局,总部中心还积极安排、组织网格员参加业务培训,要求网格员全面掌握各项办事服务的工作流程,当好政策宣传员、信息收录员、为民服务员、监督员和矛盾调处员,全面提高总部企业、人才的满意度、幸福度。

建立总部区域综治中心的初衷,一方面是为了减少区域内矛盾纠纷的发生率,另一方面是希望企业、人才可以通过“只进一扇门”,就能及时解

决各类矛盾纠纷,将“最多跑一次”的改革理念从方便群众办事的民生领域,延伸至矛盾纠纷化解的社会治理领域。总部中心主任叶建永表示,下一步,总部中心将继续按照“一扇门进出、一揽子调处、一体化联动、一把手主抓”的要求,通过发动社会多方力量、优化矛盾纠纷调解过程和方式,不断提高矛盾纠纷调处化解的专业化、信息化、智能化、精准化、便利化水平,全面提升基层社会治理水平,努力走出社会矛盾纠纷调处化解工作的“总部路径”。



小胡和李某矛盾调解过程中