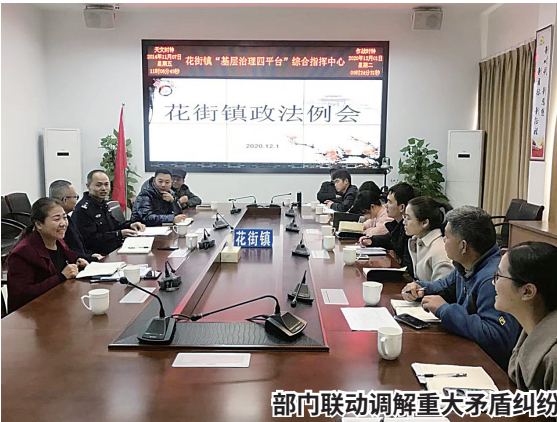


# “爱珍调解室”从名不见经传到家喻户晓 花街镇“三个一”打造基层治理金名片

十多年积案,从受理到解决仅半个月 涉及死亡的重大矛盾纠纷,2天至4天内成功调解 简单矛盾纠纷,最短两小时内成功调解;一般矛盾纠纷,7天内成功化解……这是花街镇在社会矛盾纠纷调处化解工作中的一组数据。

近年来,花街镇把矛盾纠纷调处化解作为一项重大要作来抓,通过构建人民调解“1+2+N”(1名司法所长+2名专职调解员+N个兼职调解员)机制,创建矛盾纠纷分层递进调解模式,切实做到矛盾纠纷一站式受理、一条龙化解、全链条解决,让大量矛盾纠纷在诉讼前调和化解,做到“小事不出村,大事不出镇”。该镇原本名不见经传的矛盾招牌“爱珍调解室”也因此成了远近闻名的一个品牌。



部门联动调解重大矛盾纠纷



迅速化解企业职工非因工死亡纠纷



镇村干部化解村内矛盾纠纷

## 一项举措 构建分层递进调解模式

6月23日晚18时许,花街镇某企业职工韩某在调试设备时,不慎被突然启动的设备压到,当场死亡。案发第三天,正值端午假期,应双方当事人迫切需求,该镇人民调解委员会联合派出所迅速展开调解,经过一个下午的努力,企业方自愿一次性支付死者家属死亡赔偿金、丧葬费、赡养费、精神抚慰金等共计人民币90万元。双方当事人对调解结果表示满意,现场向工作人员致谢。

这是花街镇社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称“镇矛调中心”)调解的一个案例。在该中心,工作人员面对的是偌大的花街辖区,常住人口3万,新居民近3万,婚姻家庭纠纷、损害赔偿纠纷、房屋宅基地纠纷、邻里纠纷等时有发生,该中心根据每个案件的特点,分层递进促进矛盾纠纷化解。

以涉及死亡的矛盾纠纷为例,一般情况下,双方当事人到中心调解时往往已经案发三四天,矛盾很可能已经恶化升级,调解也因此被动低效。该镇就将调解关口前移,警情联动:派出所接到命案第一时间告知司法所,不论死者家属和企业有没有调解意愿,司法所主动掌握死者及家属信息,了解案件动态,双方如有意愿,即便是周末或节假日,也第一时间召集进行调解,往往在案发第三天介入。当天若调解成功,协议马上兑现,既获得了当事人双方的认可,又避免了司法程序的耗时耗力。

不仅仅是死亡案例,花街镇分层递进举措体现在矛盾纠纷化解的方方面面。日前,该镇最老牌的个人品牌调解工作室——老应调解室负责人应来山接到一起感情纠纷,男方当事人与女方同居五年多,期间一起在工厂当门卫,工资交女方管理。近日女方以出去当保姆为由,不再继续和男方相处。男方情绪激动,扬言要杀死女方。村里化解不了,应来山第一时间介入调解,稳定了男方情绪,双方决定到镇里协商解决。

通过分层递进式调解,在花街镇,基本每个纠纷都能通过镇村递进、部门联动逐步化解,切实做到一站式受理、一条龙化解、全链条解决,百姓最多跑一地、只进一扇门,就能解决烦心事、揪心事。目前,该镇涉及死亡的重大矛盾纠纷基本在2天—4天内就能够解决。

## 一套机制 打响“爱珍调解室”知名度

近年来,花街镇充分发挥驻企服务员、基层治理网格员、民情民访代办员“三大员”作用,探索形成了“以人民调解组织建设为基础、多元化解纠纷体系为纽带、‘1+2+N’人民调解机制为主体”的多元化解矛盾纠纷新格局。而这套矛盾纠纷化解机制的背后,是一个个爱岗敬业且个性鲜明的矛盾调解员。

花街镇司法所长、社会治理办主任、爱珍调解室负责人楼爱珍,从事基层司法工作已有20多年,她曾在2007年、2018年被省委省政府评为优秀人民调解员,2012年被省委政法委评为“百家人民调解能手”,2013年获评国家级模范调解员。她还是省人民调解协会常务理事、市人民调解协会副会长,花街镇的“金牌调解员”。她总说,自己做的都是分内事不值一提,但她丰富的法律知识储备、出色的业务能力、丰富的工作经验,让她成为矛盾工作的佼佼者,也是“爱珍调解室”的灵魂人物。

## 一张网络 筑牢社会维稳首道防线

“爱心奉献,珍惜和谐”。这是不久前金华市中级人民法院院长汤海庆在调研我市矛调工作时,对花街镇“爱珍调解室”的评价。事实上,矛调成果并不仅仅归功于每个单独的个体。近年来,花街镇引入“大调解”的概念,通过强化部门单位衔接联动、形成工作合力,像一张网络一样牢牢“逮”住每个矛盾纠纷并进行就地化解,筑牢社会维稳的第一道防线。

在花街镇,各村矛盾纠纷最初接手的是村网格员、调解员、值班村干部等,而后到镇民情民访代表员、联村干部、工作片工作人员,再通过镇四个平台、派出所的“一警情三推送”以及相关村的反馈,分流到镇矛调中心、镇调委会,最终才到市矛调中心。与此同时,还有镇领导接访、市领导要访等信访机制,基本已经在镇内构成解决矛盾的闭环。

如何确保第一时间获取矛盾纠纷动态呢?一直以来,花街镇定期开展矛盾纠纷和风险隐患大排查活动,设定每月28日为调解工作例会固定日,建立每周一起排查、每月一分

析研判机制。仅以每月例会为例,不仅该镇分管领导、专职调解员、各村调解主任参加,还邀请派出所、司法所及倪宅法庭工作人员前来指导。会上,每个村汇报辖区本月发生的矛盾纠纷情况,派出所作整个辖区的案件通报及每月警情分析,剖析案件类型及高发村庄等大致概况,准确把握纠纷苗头,跟进纠纷动态,防止纠纷升级。

花街镇同样非常重视“一警情三推送”机制和“一中心四平台”建设。“一中心四平台”网格员每日巡查,第一时间将情况上报平台并进行分流,有效发挥平台响应快的特点,加快矛盾纠纷调处速度。派出所遇到情况复杂,需要其他部门参与化解矛盾纠纷时,立即启动“一警情三推送”机制,将情况推送至基层治理平台,根据需求联合司法所等部门开展联动化解,实现“降警情,控发案,保平安”。

在构建矛调网络的基础上,花街镇同步提升调解工作者专业水平。在前不久的调委会换届工作中,该镇把公道正派、群众威信高、热心人民

今年,花街镇专门从众多竞聘者中选拔出两名退休工作人员——陈明松和施子望,担任该镇的专职调解员。在基层遇到的矛盾纠纷复杂琐碎,往往很多在法律法规里都没有明文规定。72岁的陈明松从事调解工作已经10多年,担任语文老师也有多年,尤其擅长以理服人,在没有法律依据的情况下,他灵活运用村民们都能接受的民俗公约,助力矛盾纠纷化解。

到镇矛调中心化解矛盾的村民往往积怨已久,情绪激动,如何让他们平息情绪、缓和态度成了一项高难度的工作。施子望从事公交驾驶工作20多年,接触的都是市井百姓,尽管没有太多方法和技巧,但他的生活和工作经历让他和老百姓心意相通。他知道百姓的诉求,也明白他们的想法,再加上比较平易近人,很快就成了老百姓心中容易亲近的人。

尤其值得一提的是,花街镇还创新创建“矛盾纠纷多元化解人才库”,也就是“1+2+N”中的N个兼职调解

员。他们有党员、网格员、乡贤、妇联干部、退休干部等。如上文提到的应来山就是市人民调解协会会员,从事调解工作已经50多年,尽管已经74岁了,眼睛都花了耳朵也不灵了,但他有时还专门坐公交车到镇里对接案件,可谓把村里的事情当自己的事情来做。每个月他还会到司法所拿《浙江法制报》、《人民调解》杂志学习纠纷化解方法,可谓活到老调到老。

“多亏了你们,我们的事情才能那么快解决。”这是在花街镇矛调中心常常听到的一句话。1月—11月花街镇调处各类纠纷310起,涉案金额688余万元,调处成功率100%;涉及死亡的重大矛盾纠纷9起,均在案发2日—4日内调解成功;无上交市矛调中心的案件,真正做到“小事不出村、矛盾不上交”。凭借出色的调解成果和楼爱珍个人影响力,“爱珍调解室”也逐步成了花街镇家喻户晓的品牌调解室。

调解工作、具有一定政策水平和法律知识的人推选进村级调委会,建立了一支高素质的人民调解队伍。在新一届调委会主任、专职副主任、委员中,高中以上文化程度38人,占比27%,提高了15个百分点。

考虑到基层调解员法律知识欠缺,在开展日常培训的基础上,市司法局为各镇街区聘请农村法律顾问全覆盖,法律顾问的信息在村里公示,每个村遇到法律问题都可以与他们沟通,使基层调解员的综合素质和工作能力得到了进一步提升。

花街镇党委书记吕广望说,近年来,该镇坚持把矛盾纠纷化解作为维护社会稳定的第一道防线。尽管这是件苦差事,磨破嘴、跑断腿、遭白眼、受冷落时有发生,但对调解工作,全镇上下依然热情饱满,以乐于奉献、敢于担当、敢于直面的态度,主动参与矛盾化解,加快形成优质高效化解矛盾纠纷的工作格局,为我市“重要窗口”建设贡献花街力量。

□记者 陈慧 通讯员 吕燕敏

管

乱

差

留

善

永康市创建文明卫生

美

永康日报社

宣