

“一站式 多面手 送单式”
延伸职能 联动协同

宁围街道积极探索基层多元调解新模式



宁围街道人口情况复杂,产业结构较多,辖区社会矛盾呈现“点多、面广、量大”的特征,社会治理任务较为繁重。构筑基层多元调解新模式是提升社会治理效能、维护社会和谐稳定的重要举措。宁围街道通过整合各方资源,打造“一站式”解纷平台的创新思路;专兼结合,努力构建“多面手”调解队伍的积极举措;优化模式,探索“送单式”调解服务,为加快推进基层社会治理现代化提供了坚实支撑。积极推动调解方式创新、模式优化,针对易激化矛盾以及双方成见较深、不愿协调的纠纷,变过去的“坐堂问诊”为现在的“上门巡诊”,主动提供上门调解“一条龙”服务,及时高效解决矛盾,努力与辖区居民共同营造更加和谐和美的生活氛围。

资料来源:杭州法治

整合资源

打造“一站式”解纷平台

“您在12345热线反映的租房纠纷,我们已经和房东对接了。”

“您起诉到法院的合同纠纷,已由法院委派到宁围街道调委会调解。”

电话铃声和咨询声此起彼伏,受理窗口群众排起长龙,这是宁围司法所的日常工作场景。

随着宁围辖区内人口的增多,各类矛盾纠纷呈几何式增长,群众遇上矛盾纠纷时,往往“摸不着门”,成立一个一站式矛盾“接收站”对辖区而言迫在眉睫。

今年,宁围街道按照“一站式受理、一揽子调处、全链条化解”的工作思路,整合派出所、人民法庭、律师事务所、劳动保障站等资源,在宁围司法所内成立“宁聚和大调解中心”,组建一支13人的专职调解队伍,集中受理12345信访纠纷、一网统管综管出警纠纷、法院委派诉前纠纷以及大综合执法队、交警中队、信访等部门移交的矛盾纠纷,实现群众合理诉求“只进一扇门、最多跑一地”。截至目前,“宁聚和大调解中心”成功化解各类矛盾纠纷1641

件,涉协议金额6800余万元。

值得一提的是,宁围街道结合辖区内企业多的实际情况,在宁围司法所内设置“劳动仲裁庭”,对调解不成的劳动争议纠纷及时导入仲裁程序,推动案件就地化解。

与此同时,“宁聚和大调解中心”还积极融合社会协同参与,促进调解与信访、劳动仲裁、法律援助、心理疏导等有效贯通,提升诉调、警调、访调对接质效,努力做到辖区矛盾纠纷“发现得了、跟踪得住、化解得好、预防得早”。



专兼结合

建强“多面手”调解队伍



2024年3月,王女士和刘女士在萧山某医疗美容机构接受医疗美容服务,合计花费20余万元。没过多久,两位当事人却因术后症状问题与医疗美容机构产生纠纷,甚至报警并通过媒体发布相关言论,多次协调未果,双方矛盾更加激化。后两位当事人通过信访渠道寻求帮助,该纠纷流转至“宁聚和大调解中心”。

调解员深入分析后,发现矛盾

争议焦点在于术后症状的严重性以及治疗方案,之前多次协调未果均因两位当事人对协调人员的权威性有所存疑。找到“症结”后,调解员及时从“专家库”中寻找医学相关背景调解员,并协同萧山卫健部门共同参与调解,顺利促成各方达成协议并当场履行。

调解的关键在于调解员。今年以来,宁围街道大力加强调解队伍建设,在落实13名专职调解员的基

础上,将退休干部、乡贤、物业人员、网格员、律师、心理咨询师等具备专业知识和调解实践的人员纳入调解队伍,通过专案专调、个案分析,不断提升调解成功率。此外,定期邀请优秀调解专家、律师团队、法官对调解员开展业务培训,以实战观摩、研判指导、案例点评等多形式调解指导培训赋能,不断提升基层调解员队伍业务水平。

优化模式

探索“送单式”调解服务



“多亏了你们一次次上门帮忙协调,现在协议签了,对方已经把工资打到卡上了,我们真不知道怎么感谢你们才好。”宁围某工地多名务工人员围着调解员不断道谢。

2024年2月,70余名务工人员

同时向某建筑承包公司讨要被拖欠的工资,现场一度混乱。“宁聚和大调解中心”调解员收到消息后,及时赶赴现场介入调解。起初,公司方以各承包公司之间存在矛盾为由不愿调解。调解员连续多天上门对涉及矛

盾的各承包公司之间进行释法明理,终于达成一致方案。同时,因已临近年关,调解员连续三天上门与财务人员、务工人员代表一起整理拖欠款项明细,终于赶在除夕前将拖欠工资全部支付完毕。

(文中当事人均为化名)