

加强多元化解平台建设 提升基层矛盾化解成效

黄成林

中共宜春市袁州区委党校

DOI:10.12238/pe.v3i3.13623

[摘要] 近年来,袁州区坚持和发展新时代“枫桥经验”,依托综治中心全覆盖建成运行“一站式”矛盾纠纷多元化解平台,运用法治思维和法治方式优化完善解纷“路线图”,切实将矛盾纠纷吸附在当地、化解在基层、解决在萌芽状态。为进一步加强矛盾纠纷多元化解平台建设,提升基层矛盾化解成效,笔者实地走访了彬江镇矛盾纠纷多元化解中心,通过调查问卷、座谈交流等形式与干部群众进行广泛交流,摸清情况、听取意见,旨在梳理其存在的问题,并提出相关对策建议。

[关键词] 矛盾纠纷; 多元化解; 中心建设

中图分类号: B032 **文献标识码:** A

Strengthening the Construction of Multi-Dispute Resolution Platforms and Improving the Effectiveness of Grassroots Contradiction Resolution

Chenglin Huang

Party School of Yuanzhou District Committee

[Abstract] In recent years, Yuanzhou District has adhered to and developed the new-era "Maple Bridge Experience". Relying on the full coverage of the comprehensive governance centers, it has established and operated an "one-stop" multi-dispute resolution platform for contradictions and disputes. Using the thinking and methods of the rule of law, it has optimized and improved the "roadmap" for dispute resolution, effectively containing contradictions and disputes locally, resolving them at the grassroots level, and addressing them in their embryonic state. To further strengthen the construction of multi-party dispute resolution platforms and enhance the effectiveness of grassroots contradiction resolution, the author conducted field visits to the Binjiang Town Multi-Party Dispute Resolution Center for Contradictions. Through forms such as questionnaires and discussion exchanges, the author engaged in extensive communication with cadres and the public to gain a thorough understanding of the situation and listen to their opinions. The purpose is to sort out existing problems and propose relevant countermeasures and suggestions.

[Key words] Contradiction and Dispute; Diversified solutions; Center construction

前言

彬江镇是宜春市袁州区东大门,距区中心15公里,下辖1个社区、16个行政村、262个村民小组,总人口13266户55406人。由于彬江镇“三邻”(邻城区、邻园区、邻外市)的特殊地理位置,加上常住人口多、结构复杂,征地拆迁、工业园区建设等多重因素,辖区内矛盾纠纷较为多发。为此,彬江镇党委、政府结合新时代文明实践站(所)、便民服务中心等平台,先后投入100余万元打造矛盾纠纷多元化解中心,聚力推动基层社会治理从“盲治”向“精治”,从“群治”向“智治”转变。其经验做法在2023年8月得到了省委常委、政法委书记罗小云的肯定,2024年1月荣获新时代“枫桥经验”宜春实践先进典型。为进一步加强矛盾纠纷多元化解平台建设,提升基层矛盾化解成效,笔者实地深入

走访彬江镇矛盾纠纷多元化解中心,旨在梳理其存在的问题,并提出相关对策建议。

1 基本情况

彬江镇矛盾纠纷多元化解中心的运行情况集中体现在三个“新”。

1.1打破“三个壁垒”,搭建多元调解化纷新体系。一是破墙之隔实现功能集合。矛盾纠纷多元化解中心内设老黄解纷室、信访接待室、网格管理室、公共法律服务工作室、心语聊天室、退役军人服务室、社会服务工作室、矛盾纠纷调解室八大功能区,破除了过去各办独立、功能分散的弊端,让群众只进一扇门解决全部事。二是破人之隔实现办事集中。从群众认可的党员干部、法律明白人、志愿者、退休“五老”、乡贤能人等人员中

择优9人成立金牌调解员、心理咨询师、法律咨询师三支队伍常驻矛盾纠纷多元化解中心,同时彬江镇政府土地办、妇联、劳保所各安排1名工作人员常驻办公,其余工作人员轮驻办公,让来信来访群众都能在中心找到问题解决途径。三是破信息之隔实现数据集成。矛盾纠纷多元化解中心依托江西省社会治理现代化大数据平台和宜春市矛盾纠纷多元化解跨部门协同平台(ODR),整合信访、平安建设、司法行政、退役军人服务站、劳动土地等调解力量驻扎中心,将12345热线、信访举报、网格员排查上报等问题发现渠道整合,线上搭建全要素信息服务平台,线下发挥网格员、志愿者“铁脚板”力量,建立健全日常巡查和重点走访、网格事项流转处置等工作机制,有效实现镇村两级防、管、服工作有效串联,实现数据互通、共享。

1.2实行“四步疗法”,搭建多元调解化纷新路径。一是“望”民情,及时发现隐患苗头。积极构建纵向贯通、横向协同的社会矛盾纠纷立体防控、多元化解体系,充分发挥乡贤、党员、“法律明白人”、平安志愿者等人熟、地熟、情况熟的优势及时发现矛盾纠纷的苗头性、倾向性、预警性线索,建立镇、村、网格三级联动排查化解工作机制,将治理力量进一步下沉至群众日常生活中。二是“闻”民声,及时掌握群众诉求。经常组织镇村干部深入村组“闻诊”,了解“隐情”、掌握“舆情”、建立“感情”,对涉及范围广、人数多、情况杂的纠纷,镇、村联合启动专题“会诊”,听取群众的意愿,紧抓问题关键,找准化解措施,精准化解纠纷。三是“问”民意,立足群策群力。坚持开门纳谏、问计于民,经常组织镇村干部到群众家里了解村情民意,在调解矛盾纠纷前多方征询群众的意见建议、深入了解争议焦点,摸清纠纷症结所在,从中找出矛盾纠纷解决方法与途径,最终实现矛盾纠纷轻松化解。四是“切”病症,查出病因所在。巧用“四星调处综治维稳一线工作法”,根据矛盾纠纷大小、轻重、缓急等具体情况综合分析,进行责任划分,分级、分层、分片解决。矛盾纠纷调解中谨记“快、敢、稳、细、准、访”六字经验,真正打通矛盾纠纷“症结”,解开群众“心结”,实现排查、管控、化解的闭环管理,当好群众的“和事佬”。

1.3汇聚“N方力量”,搭建多元调解化纷新格局。一是协调职能部门聚核力。充分协调有关部门职能,以“人民调解+村委会”“人民调解+司法所”“人民调解+派出所”“人民调解+法院”等多方联动,搭建矛盾纠纷多元化解对话平台,通过良性互动、相互借力、形成合力,为群众提供高效便捷、低成本、可信任的一站式纠纷化解途径。二是汇智基层调委强引力。通过群众推荐、乡镇聘任的方式,在村(社区)组建调解委员会,小矛盾小纠纷,村(社区)调解委员会第一时间就地化解,较为复杂的才上报到镇矛盾纠纷多元化解中心,经过分析研判视情况由镇调解委员会处理,做到了大事不出镇、小事不出村、矛盾不激化。三是延伸网格管理塑张力。探索建立“网格一片区长—组长—村民代表”四级架构网络体系,将村民代表联系服务群众与网格化管理服务有机结合,构建“横到边、纵到底、全覆盖、无死角”的社会治理体系,做到抓早抓小抓苗头,第一时间发现、第一时间报

告、第一时间受理、第一时间调处、第一时间履行、第一时间化解。

2 存在问题

结合调研过程中镇村干部、群众等方面的反映意见建议,结合笔者的思考分析,试图归纳矛盾纠纷多元化解中心建设运行存在的一些共性和个性问题,以及当前存在和今后可能出现的相关问题。

2.1调解资源不足。当前部分基层调解组织在人员、经费等方面存在资源不足的情况,严重影响调解工作的效率和质量。一是调解员单一不够多元,特别是在村(社区)一级,虽然都成立了调解委员会,但委员会成员大多数由村(社区)干部兼任,没有专职调解员,法律明白人、志愿者、退休“五老”、乡贤能人等参与的也较少。二是调解员专业化水平不足,村(社区)调解委员会中的村(社区)干部又身兼数职、精力有限,而且缺乏必要的调解耐心和专业知识,有时出现语气生硬、手段简单粗暴的情况,村(社区)调解员的文化程度、法律知识、调解技能等参差不齐,影响矛盾纠纷化解效果。三是没有专门的调解经费,而矛盾纠纷调解工作需要费时费力,导致村(社区)调解委员会调解矛盾纠纷的积极性不高,遇到稍复杂的矛盾纠纷就让当事人找上级政府解决。

2.2部门协同不畅。基层矛盾纠纷往往涉及多个部门或领域,需要各部门之间的密切协作。虽然建立了矛盾纠纷多元化解中心,信访、平安建设、司法行政、退役军人服务站、劳动土地等各部门都安排了人员进驻办公,然而在实际操作中,因为各部门权责边界模糊、职能交叉与空白并存、信息孤岛固化、动力机制缺失、跨部门协作经验欠缺、调解专业化水平参差不齐等问题,难以形成合力。

2.3群众认可不高。经过多年的普法宣传,社会普遍认为纠纷解决仅仅是司法机关的职能,逐渐养成了“有问题找政府”“有矛盾找法院”的纠纷解决观念。加上宣传力度不够,部分群众对人民调解工作的性质、作用、程序等了解不够,在遇到矛盾纠纷时,不知道可以通过人民调解途径解决,仍然习惯于通过诉讼、上访等方式表达诉求,致使人民调解工作不能很好发挥功能作用。

2.4调解成效不佳。虽然《宪法》《民事诉讼法》《人民调解法》等法律法规对基层人民调解地位、作用都有明确规定,但调解协议需以当事人自动履行为基础,不具强制性。所以在现实中,有些矛盾纠纷虽然调解成功并达成协议,但在实际执行过程中可能面临各种困难和阻力,如一方不履行协议则导致矛盾纠纷复发等,导致调解工作的成效付诸东流。

3 对策建议

3.1健全多元调解化纷机制,密切部门协同合作。一是明晰权责体系,构建“清单式”协作框架。由乡镇矛盾纠纷多元化解中心制定各职能部门参与多元调解化纷的责任清单,根据纠纷类型划定牵头部门与协作单位,建立首个受理纠纷的部门负责全程协调的“首接负责+联席会商”制度,复杂案件启动联席会

商,明确处置时限与责任人,确保“接诉即办”。二是推行“中心吹哨、部门报到”机制,构建“一体联动”工作格局。以乡镇矛盾纠纷多元化解中心为枢纽,对疑难纠纷启动“吹哨”程序,相关部门须在24小时内派员到场联合处置,例如针对征地补偿纠纷,由中心召集土地办、自然资源所、村委会、驻村律师组成专班,现场勘测、普法、协商“三同步”。三是强化激励约束,激活协同内生动力。实施“双向考核”机制,将部门协作配合度纳入乡镇绩效考核,牵头部门可对协作单位评分,结果与评优评先、经费拨付挂钩;设立“协同调解奖励基金”,对跨部门成功化解重大纠纷的团队给予物质奖励,并通过案例表彰会、经验分享会等形式提升荣誉感。

3.2健全多元调解化纷网络,充实优化调解队伍。一是健全基层调解网络。在各乡镇构建以乡镇调委会为主导,村(社区)调委会为基础,村组干部、纠纷信息员、网格管理员为触角的多层次、宽领域、规范化的人民调解组织网络体系,特别是要精准选拔一批具有责任心、熟悉本地情况的网格员并充分发挥其作用。二是充实基层调解队伍。要按照熟悉本地区情况,具有调解社会矛盾纠纷的经验,善于做群众工作、具有一定的法律专业知识、热心人民调解工作的条件标准,最大限度地将退休法官和检察官、律师、法律工作者以及责任心强、威信高的群众充实到村(社区)基层调解队伍,同时相关部门要通过现场观摩、民事审判旁听和召开经验交流会等形式加强对基层人民调解员的培训。三是优化专业调解团队。乡镇一级要优化升级一批由专职调解员、心理咨询师、法律顾问组成的专业调解团队,及时为村(社区)调解委员会提供权威的政策解读、法律咨询、心理辅导服务,形成村(社区)调解委员会与专业调解团队密切合作、互补互助的机制,即最初的、一般的矛盾纠纷主要由村(社区)基层调解员快速处理到位,难度较大的矛盾纠纷由专业调解团队帮助指导村(社区)调解委员会解决。

3.3强化多元调解化纷支持,提升调解工作成效。一是加大宣传倡导力度,要综合运用传单海报、横幅标语等传统媒介和微信、微博、抖音等短视频平台,广泛宣传倡导多元调解化纷工作的性质、作用、程序和优势,宣传其先进典型和成功案例,提升

群众对多元调解化纷的知晓率与信任率,让更多群众了解此类纠纷化解方式的便利性,促进矛盾纠纷多元化解机制新发展。二是提升调解协议“效力”。要积极探索“人民调解+司法确认”,即基层调解委员会根据纠纷类型以及调解协议约定的内容,引导纠纷双方就调解协议通过“互联网+实地”的方式向人民法院申请司法确认,使调解协议获得强制执行效力,增强对当事人的司法保障。三是强化调解保障支持,要及时研究解决人民调解工作中的困难和问题,加大人、财、物的投入,改善基层调解的工作条件,政府应根据《财政部司法部关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见》等文件规定,将人民调解经费列入同级财政预算,根据当地经济发展水平,适当对基层调解委员会和基层调解员进行补贴或奖励,以保障基层调解委员会的工作有效运行和提高基层调解员的工作积极性。

4 结语

矛盾纠纷无小事、多元化解促和谐。彬江镇矛盾纠纷多元化解中心工作下一步关键在于疏通堵点、祛除痛点、攻坚难点,形成通畅高效的基层矛盾纠纷多元调解化纷的有益经验,为经济快速发展、人民生活幸福提供稳定的社会环境。

[参考文献]

[1]龙慧琦.三治融合视域下农村多元解纷机制的完善探究——以云浮市新兴县为例[J].农村经济与科技,2023(21):17.

[2]张永林,代良琼.基层矛盾纠纷多元化解机制的实践与创新研究[J].传承,2023(02):11.

[3]闫富林.完善多元解纷机制加快建设法治社会[J].青海党的生活,2023,(01):26-28.

[4]金伯中.论新时代“枫桥经验”的基本内涵[J].世界社会科学,2024(3):202-223.

[5]马文才.矛盾纠纷多元化解机制运行情况调研报告——以宁夏回族自治区为例[J].中国司法,2022(6):88-92.

作者简介:

黄成林(1988--),男,汉族,江西宜春人,大学本科,党校讲师,研究方向:党史党建和基层社会治理。