

夯实平安稳定“第一道防线”

南海积极推动构建以人民调解为基础的新时代“大调解”工作格局

党的十八大以来,南海区经济快速发展、社会长期稳定,“平安南海”建设取得重大成就,社会矛盾总量呈现稳中有降的良好态势,调解工作发挥了重要的第一道“防线”作用。

南海区司法局坚持和发展“枫桥经验”,积极推动构建以人民调解为基础的新时代“大调解”工作格局,健全完善“147”矛盾纠纷多元化解机制,努力把矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽,为续写社会长期稳定奇迹、建设更高水平的“平安南海”作出了重要贡献。

南海区的各级调解组织经过长期发展,已经实现镇(街道)、村(社区)全覆盖,调解员遍布重点行业和专业领域。2021年,全区各类调解组织共调处案件81390宗。

纵横结合

打造矛盾纠纷多元化解机制

“我是工伤,一分钱不能少,还要赔我精神损失费!”“你没有好好带孩子,因为走路看手机才摔的!”……2022年1月28日,里水镇海南洲社区人民调解室正在上演一场“罗生门”,争吵声不绝于耳。

时间回到2021年10月,钱某经同事介绍雇佣赵某到家里做保姆。某日,赵某带孩子到小区里玩时不慎摔伤,经过半个月的治疗和休养,于11月1日回到钱某家继续工作。可没过几日,赵某又声称自己的伤势没有恢复,要求继续休养。钱某认为赵某作为保姆不专业、不称职、素养低,主张解除雇佣关系。双方因工资结算和补偿发生争议,遂向社区人民调解委员会申请调解。

调解员用“背对背”方式,与社区工作人员分头行动,分别和钱某、赵某耐心理清事情的来龙去脉,以事实为依据,在调解过程中法、理、情组合运用,促使双方往共赢的方向前进。最终,钱某和赵某达成和解。

在南海区,人民调解在化解基层矛盾纠纷中发挥着主渠道、主力军作用,成功率超过97%。

“我局把人民调解组织建设作为基础性工作,不断织密网络,夯实载体平台,打造‘横向到边、纵向到底’的矛盾纠纷多元化解

机制。”南海区司法局公共法律服务股股长林敏介绍,任何矛盾纠纷都有一个发生、发展的过程,关键是要及早发现,及时定纷止争,防止矛盾激化升级。

目前,全区共建有各级人民调解委员会409个,包括成立了13个区直部门调解工作室,设置了41个社区民警中队治安纠纷调解工作室、13个劳动争议调解工作室和16家个人调解工作室。

为做到抓早抓小、应调尽调,实现“小事不出村(社区)、大事不出镇(街道)、矛盾不上交,就地解纷”的目标,2022年,南海区司法局充分发挥人民调解扎根基层、贴近群众、熟悉社情民意等优势,开展矛盾纠纷大排查大化解专项行动,及时发现各类矛盾风险隐患,做到底数清、情况明。

2022年上半年,南海区各类调解组织共开展矛盾纠纷排查4110次,排查发现纠纷936宗,预防纠纷456宗,调解2292宗,调解成功2161宗,成功率达94.28%。

通过排查,调解员还会将掌握的社情民意,以及事关民生的热点、难点问题反馈给政府有关部门,便于预测、预警矛盾纠纷风险隐患,及时采取有针对性的措施,从源头上减少矛盾纠纷,更好地服务群众。

多元共治

构建“大调解”工作格局

新形势下,矛盾纠纷的跨界性、关联性、复杂性增强,南海区司法局统筹各类解纷资源,形成矛盾纠纷化解工作合力。具体来说,就是大力加强综合性、一体化调解中心和行业性、专业性调解组织建设,汇聚各方力量“多元共治”,构建“大调解”工作格局。

南海区交通事故损害赔偿纠纷一体化处理中心作为全市首个一体化处理中心,运用大数据构建起人民法院、公安机关、调解组织、保险机构、鉴定机构之间协调联动的工作格局,有效化解区内交通事故矛盾纠纷。

该中心依托“中心—网格化”分布模式,在区、镇(街道)建有9个服务点,实施事前防范、事中控制、事后追踪“三步走”策略。2021年,共受理交通事故纠纷3751宗,调解成功3039宗,成功率超81%,涉及损害赔偿金额超1.45亿元。

南海区诉前和解中心整合人民法院、行政机关、人民调解和其他社会资源力量,构建起主体全参与、功能全配备、纠纷全覆盖、服务全时空的矛盾纠纷多元化解工作体系。

2021年,该中心共收案49228宗,结案49336宗,其中调解成功24872宗,调解成功率超50.52%。超过一半的矛盾纠纷“不过堂”,为当事人节约了大

量的诉讼成本。

“在做好现有交通、诉前、医疗、金融、信访、社保征缴的基础上,我们继续探索其他矛盾纠纷易发领域的一体化处理中心建设,力求群众办事只进一扇门。”林敏介绍,今年,区司法局已指导、协助成立了劳动人事争议调解仲裁一体化中心、消费纠纷一体化处理中心西樵和桂城分中心、消费维权站、涉税争议咨询调解中心、税务行政调解工作室。

随着经济社会的发展,矛盾纠纷的主体日益多元、类型日趋多样,范围不断扩大。南海区司法局以社会需求为导向,坚持“让专业的人干专业的事”,并积极推动行业性、专业性调解组织的建设。

目前,依托行业协会和相关管理部门,南海区司法局指导、协助成立了医疗、汽车、旅游、门窗、红木、机械装备、智能家居、知识产权、中小企业发展促进会等行业性、专业性调委会,多元共治,矛盾源头防范得到深化。

比如,成立南海区泽辉医患纠纷人民调解委员会,借力专业的第三方调解力量,化解辖区医患纠纷。2021年,该调委会结案43宗,成功调解39宗,累计为患者争取到合法补(赔)偿金超268万元。据统计,2021年全年区内没有一宗医患纠纷案件升级为暴力事件。



■位于桂城天佑北路4号的南海区公共法律服务中心是推进人民调解工作的重要阵地。

六调对接

编织基层诉源治理网络

2022年7月15日,丹灶镇“一庭两所”共建联调联动启动仪式举行,南海区丹灶司法所、南海区人民法院丹灶人民法庭和丹灶镇派出所共同签署了“一庭两所”共建联调联动工作方案,标志着广东首个“一庭两所”矛盾纠纷调解新模式正式落地启动。丹灶法庭为全省“庭所共建”试点单位,将形成可复制经验,为今后在全省推广提供参考。

近年来,为有效缓解法院、公安、信访等部门的工作压力,南海区建立了以诉调、警调、访调、检调、仲调、调证为主的“六调对接”机制。“一庭两所”正是诉调对接的创新实践。区诉前和解中心作为诉调对接的“主阵地”,2022年上半年已累计调解案件26107宗,调解成功13234宗。

“我虽然有错,但是他狮子大开口,明显在讹我!”“我十几天没工作了,而且谁能保证以后身体不会出现其他问题!”……

2022年5月,在里水镇

甘蕉社区某村防疫闸口处,丁某某因其无法及时出示粤康码和行程卡,与防控志愿者蒲某发生口角纠纷,蒲某见丁某的手推车挡住了闸口,遂将车移到一旁,丁某便立即伸手推了蒲某,随后双方发生推搡拉扯。在争执的过程中,蒲某不慎摔倒在地,头部受伤住院。

在派出所,双方因赔偿问题各执一词,里水镇治安纠纷人民调解委员会指派了经验丰富的调解员开展调解。

“矛盾根本在于双方对法律法规的不熟悉,各执己见,无法达成一致。”调解员结合案情精准普法,找准纠纷焦点,使调解有的放矢,同时,在调解过程中始终一视同仁,牢牢把握时机,以情动人,引导当事人换位思考,促使双方相互理解,最终纠纷得以妥善解决。

这是一个警调对接的生动案例。目前,南海区司法局已主导在全区建立治安纠纷调解工作室41个,委派专职调解员进驻社区民警中队,化

解非警务类治安纠纷。2022年上半年,累计调解案件656宗,调解成功624宗。

访调对接方面,依托南海区群众信访诉求综合服务中心,区司法局在信访矛盾纠纷多发的区直部门派驻专职调解员,设立了13个调解工作室。2022年上半年,累计提供法律咨询服务167人次,调解案件87宗。

“六调对接”的落地进一步优化了司法资源配置。未来,南海区司法局将在织密调解组织网络的基础上,携手法院、公安、信访等力量共建基层社区诉源治理工作站,通过对轻微伤害不构成犯罪案件、家事矛盾、邻里纠纷等矛盾纠纷进行联合化解、就地化解,在源头上减少案件增量。

“六调对接”机制坚持以人民为中心,将矛盾纠纷多元化解的端口再向社区、村居延伸,推动编织以人民调解为基础,人民调解、司法调解、行政调解、行业性专业性调解优势互补、有机衔接、联动联调的基层诉源治理网络。

“创熟”发力

创新基层社会治理新模式

2022年6月24日,南海区召开“创建熟人社区”工作推进会,加快落实落细“创熟”三年行动计划目标任务,力争在今年内实现70个城市社区“创熟”全覆盖,同时选取10个农村社区探索“创熟”试点。

桂城街道桂园社区曾常年存在“停车难”问题。在苏志敏“创熟”调解团队的指导和帮助下,该社区依托网格设立6个党总支,按院落、相邻楼栋设立22个党支部,通过在楼长微信群举行社区联席会议,讨论解决“车多位少”的矛盾。楼长们每年重划一次停车位,组织车主抽签派位,并号召党员主动把好车位让给群众。

2021年,桂城街道苏志敏“创熟”调解工作室被评为“全国模范人民调解委员会”。党建引领下“创熟”是南海区在全国率先探索的具有南海特色的基层治理新模式。自2011年桂城街道首次提出“创建熟人社区”以来,“桂城创熟”的实践探索为“南海创熟”提供了宝贵经验。

全区现有桂城苏志敏、九江小芳心晴、丹灶祥和、桂城梁心帮办、狮山姚月珠等16家个人调解工作室挂牌,他们充分发挥调解能手的引领示范作用,打造了一批“做得好、信得过、叫得响”的调解工作品牌。

“这几年每天都能听到你家的制造噪音!”“我很少住在这,不可能每天发出噪音!”……2022年5月3日,廖某回家时听到楼下胡某用东西顶楼板制造噪音,愤怒之下他在半夜使用震楼器回击,双方因噪音问题累积多年的矛盾终于爆发。第二天,他们来到狮山镇罗湖社区姚月珠个人调解工作室进行调解。

“大家是邻居,肯定有误会,我们来换位思考一下……”经过姚月珠的耐心沟通,双方都认识到自身的问题,并互相道歉,这起邻里矛盾纠纷被圆满化解。

如今,南海区、镇(街道)、村(社区)三级“创熟”工作全面铺开,除了推进个人调解工作室建设,还积极创新调解组织形式,涌现出大沥镇沥雄社区“网上市民议事厅”、里水镇金溪社区融和圆桌议事会、九江镇敦根社区“1258”机制等一批“创熟”典型。

接下来,南海区将在全区创建20个“创熟”示范社区,在各镇(街道)至少打造一个镇街级“创熟”示范阵地,并分别在农村和城市选取一个村(社区)建设“完善居民公约、村规民约”试点。同时,还将打造“创熟”人才成长链条,进行专家带、实践练、组织评,系统化培养。

文/珠江时报记者 左百村
资料图片



■法、公、司三方签署“一庭两所”共建联调联动工作方案。



■人民调解员上门为居民调解房屋漏水纠纷。