# 枣庄市薛城区创新“接、分、调、裁”四字工作法 打造“一站式”联合调解中心

枣庄市 薛城区本着“最多跑一地”“最多跑一次”的宗旨，推动社会治理职能“集约化”，线上线下资源“平台化”，人员阵地配套“一体化”，矛盾纠纷调解“多元化”，接分调裁工作“流程化”，一门受理、集中处置“效果化”，投资300余万元，整合综治、信访、司法、仲裁、调解等职能，提升改造1700余平方米的社会治安综合治理服务中心，为地方经济社会发展创造和谐稳定环境。

一、“接”字在头，信访工作有广度。创新“118”信访服务品牌，拓宽广度、增添温度，让信访阵地成为老百姓遇到问题“找个说法”的地方。源头预“访”。注重抓早抓小抓苗头，努力把问题解决在基层、把矛盾化解在萌芽状态。暖心接访。推行“四个一”接待标准，用心用情接待群众来访，让信访群众怀着怨气而来，带着满意而归。联合处访。建立健全即接即办、教育疏导、会商研判、协调办事等机制，提高对重大疑难纠纷和群体性纠纷联合调处能力。带案下访。采取预约来访、带案下访、领导接访、现场办公会、案件协调会等方式，为群众提供更加便捷的信访服务。依法办访。围绕打造更高水平的法治信访，依法分类处理信访诉求，建立访前信访事项甄别分流导引制度，坚持情理法相结合，推动“事心双解”。严格督访。发挥信访督查“利剑”作用，形成督查督办左右联动和上下互动机制，推动信访问题解决，维护群众合法权益。及时回访。秉持“群众满意是航标”的信访工作理念，争做群众疾苦冷暖的知心人，排忧解难的贴心人。合理用访。定期分析信访工作情况，增强工作的预见性、针对性和有效性，为党委、政府科学决策当好参谋助手。

二、“分”字在准，事件处理有态度。本着“事要解决”的原则，对群众反映的信访问题，坚持法情理结合、帮教疏并用，综合施治，因案施策，确保对症下药、药到病除。诉求合理的解决问题到位。对诉求合理及有合理成分的，现场答复、尽快解决，哪怕有1%的合理成分，也尽到100%的努力，确保不欠政策账、感情账、经济账。

三、“调”字在心，矛盾化解有速度。坚持真心化解矛盾、忠心尽职尽责、用心响应诉求、贴心为民服务，完善“三个一”社会矛盾纠纷多元化解机制，用我们的“辛苦指数”提升群众的“幸福指数”。一站式。中心具有受理、调解、疏导、仲裁、司法确认等功能，为当事人提供一站式、一条龙的解决矛盾纠纷的平台。通过不同功能区设置，对群众反映的各类矛盾纠纷、行政争议等进行引导、分流、化解，切实发挥 人民调解的第一道防线作用。一张网。依托薛城区社会治理综合信息、薛城“e张网”、“常安+APP”等平台作用，放大互联网便捷效应，发挥网格员主观能动性，将巡查收集发现的信息及时上传，由平台及时分流、处置、反馈、督导，提升矛盾纠纷实时感知、动态研判、指挥处置水平，切实将矛盾化解在基层一线、萌芽状态。一揽子。针对不同性质矛盾纠纷，整合资源，分类处置，多元化解。一般性矛盾纠纷当面化解，当事人“点将式”选择调解员，面对面开展调解工作。重大矛盾纠纷共同化解，从卫健、住建、司法等部门特邀调解专家，运用教育、协商、疏导、规劝等办法，因案施策，多管齐下，提高化解成效。已经受理案件归口前置化解，积极落实“调解优先”的原则，发挥诉调对接、检调对接、公调对接、劳动仲裁等职能，促使矛盾双方在进入司法程序之前达成和解。

四、“裁”字在终，案件仲裁有力度。健全区 劳动争议预防和调解机制，形成调解、仲裁、诉讼等多方衔接解决途径，打造劳动争议社会化“大调解”格局。建立联动调解机制。区委政法委、法院、工会、人社等部门联调联动，整合司法、行政及社会力量，形成人民调解、工会调解、 行政调解、仲裁调解和法院调解有机统一的劳动争议调解网络，及时化解矛盾纠纷，最大限度地减少不和谐因素。做到仲裁过程透明化。依法加强案件审批机制，缩短调解仲裁审理时限，确保仲裁案件办结速度。实施仲裁监督机制，积极推进“阳光仲裁”，公开法规制度和办案流程，办事过程公开透明，接受群众广泛监督，由当事人对仲裁员的庭审情况进行评价。促进矛盾终结法治化。对成功调解的案件进行司法确认，赋予其法律效力，保障调解结果有效执行。对调解不成功的案件，告知当事人可以依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利，其中选择司法途径解决的可引导其现场立案，确保矛盾纠纷不外流。

鲁网2021-4-8