# 浙江瑞安打造矛盾纠纷调处化解“终点站”

一线抗“疫”工作人员网购到劣质口罩怎么办？浙江省瑞安市的孙女士犯了难。诉讼服务中心的法官、人民调解员齐上阵，从移动微法院立案、与被告公司联系沟通，到人民调解员开展调解工作，最终双方在ODR平台上签署调解协议书，整个过程仅耗时3个多小时。

这样的效率在瑞安市社会矛盾纠纷调处化解中心（以下简称“矛调中心”）已是常态。

走进矛调中心，办事群众只需在引导台讲明事由，就能在工作人员引导下取号前往窗口办理。矛调中心整合了综治中心、人民来访接待、诉讼服务、公共法律服务等8个中心、6家常驻单位、13家轮驻单位和若干个随叫随驻单位，将“多中心”整合为“一中心”，让办事群众“最多跑一地”。

瑞安市委副书记、政法委书记胡立左告诉《法制日报》记者，瑞安市矛调中心建立以来，积极探索“一站式接访、多元化联调、模块化攻坚、全程式跟踪”的矛盾纠纷调处化解模式，努力打造矛盾纠纷调处化解“终点站”。今年以来，矛调中心受理矛盾纠纷1724件，已调解913件。民商事收案数同比下降33.1%，信访总量下降36.1%，市本级走访占比同比上升7.8个百分点。

“整合+融合”联动调解矛盾

当了7届村支书的蔡国龙是瑞安市矛调中心的人民调解员，长期扎根基层让他对乡邻土地、婚姻家庭等矛盾纠纷化解有自己的心得。

从事调解工作8年，去年搬进矛调中心新大楼后令他感触最深：“在中心工作后，接收的案件多了，可调成率也上去了。”老蔡拿出中心4个“个人品牌调解室”的数据统计表，记者看到，今年1月至6月，蔡国龙等“个人品牌调解室”共接收案件1467件，调解成功773件，调成率52.69%。

老蔡的感受背后是强大的机制支撑，瑞安市矛调中心引入访调、诉调、劳调、道交调、婚调、医调等6个行业调解组织整体进驻，配备21名专职调解员，设置10个调解室和1个“专家个人工作室”，深度整合专业调解力量。

同时，矛调中心还动员社会力量同步参与，引入“两代表一委员”、退休党员干部、12家社会组织等社会力量参与矛盾纠纷调解，安排3名资深心理咨询师提供心理疏导、危机干预等服务，集民智借民力解民忧。

夏瑞弟处理劳动争议类矛盾纠纷已经有10年，他说劳动争议类纠纷往往矛盾尖锐，有时一来就是几十人，一副调解不成就现场“干架”的样子。面对这样的压力，丰富的经验与对法律法规的精准把握给了夏瑞弟“灭火”的自信。

回忆起最近调解成功的一个案件，夏瑞弟说，一个在工地干活的小伙子因工伤事故在医院住院8个月也没治愈，公司不愿意补偿住院期间的工资，双方僵持不下来到矛调中心要个说法。面对小伙子“没治好”的委屈和公司对工伤治疗超出常规住院时间的不满，老夏请来医调委的调解员共同参与，工伤事故和医疗事故一并调。最终，经过沟通调解，医院也认为治疗存在问题，愿意承担责任进行赔偿。

瑞安市委政法委常务副书记余列权向记者介绍，瑞安市矛调中心建立矛盾纠纷分流交办机制，按照纠纷复杂程度、调解员特点，由中心统一分流到各调解室调解，并根据需要指派中心其他力量参与调解，集成多元手段，深化多方联调，通过问题化解与教育疏导相结合的方式，实现“事心双解”。调解不成功则引导走诉讼程序解决，构建“调解在先、诉讼断后”的纠纷递进化解模式。

同时，瑞安市矛调中心率先启用省协同应用系统，打通各类事件在中心后台流转办理的各个环节，确保事件处置进度全流程可追踪、可溯源、可监督、能闭环。结合事件处置及当事人需求，实现调解、咨询、援助、诉讼等力量的适时、同步介入，真正做到从“物理整合”到“化学融合”。

“模块+专班”集成化解类案

一般情况明晰的矛盾纠纷通过联调与诉讼大多可以解决，而疑难复杂信访矛盾问题则需要更专业更权威的事权单位介入。为此，瑞安市矛调中心创新推出“模块+专班”工作模式，针对群众诉求较为集中的涉法涉诉、拆迁安置、劳动争议、民生政策、村社三资等5个矛盾多发领域，推动“场内场外”“线上线下”协同联合，集中专业力量解决专业问题。5月以来，该中心已运用“模块+专班”机制成功解决3起信访矛盾问题。

同时，矛调中心实体化抓好接访下访，坚持每天由1名市领导在中心坐班接访，信访局负责人、“两代表一委员”、轮驻单位人员全程陪同，让群众养成“找领导到中心”的习惯。市领导在中心接访时，五大模块事权单位轮驻人员陪同参与接访，及时掌握群众诉求，主动发起启用“模块+专班”机制。

瑞安市矛调中心相关负责人向记者介绍，比如涉法涉诉纠纷这一模块问题化解的事权单位主要是市人民法院、市人民检察院、市公安局和市司法局。遇到这类涉法涉诉的复杂纠纷需要专班攻坚化解时，由中心或主事权单位申请发起，其他事权单位参与，从工作专班人才库中选派精干力量，组建工作专班，集中时间进行化解。

在化解过程中专班会主动约访当事人，告知事件化解处置进度，及时对接和掌握调解诉求、心理状态等情况，形成化解团队与当事人的互动，促进疑难复杂矛盾纠纷化解。

面对一些历史遗留问题，瑞安市矛调中心也迎难而上，施行专班包案化解积案机制，定期分析研判“模块+专班”化解情况，对长时间难以解决的，启动信访积案化解程序，由市领导牵头包案化解，并列入平安负面清单考核，倒逼事权部门、属地镇街解决问题。目前，已实体化解30件历史积案。

机制推动化解工作前进，实践不断完善“模块+专班”模式。疑难复杂问题解决后，瑞安市矛调中心深入剖析个案背后的政策执行、机制落实、干部管理等深层次问题，提出改进工作建议，商请相关单位制定出台补救政策措施。而对重复出现的复杂纠纷问题领域，协商检察院发出检察建议书，督促相关部门整改，规范健全工作管理制度，提升社会治理水平。

“延伸+全面”收集研判信息

“村民小事村里办，有理无理大家判。有事就找和事团，以和为贵福满堂。”曹村镇东岙村有这样一首顺口溜。

顺口溜里提及的“和事团”，是指曹村镇去年创新推出的村级和事调解工作室机制，通过设立“和事团”，邀请基层工作经验丰富、威望高、为人公道且具有一定调解能力的村民担任矛盾纠纷“调解员”、法律政策“解说员”、综治维稳“参谋员”，实现小事不出村、大事不出镇。目前，东岙村“和事团”由一名团长和5名成员组成。

村民发生口角、叔侄因祖屋产权产生纠纷、夫妻俩闹矛盾……在东岙村，村民遇到烦心事就喜欢找“和事团”念念，在“和事团”的协调下，一桩桩一件件，大事化小，小事化了，实现了矛盾不出家门，纠纷不出村。

像“和事团”这样的基层调解力量是瑞安市矛调中心向镇、村两级延伸的触角。瑞安市结合正在进行的县乡权责重构改革，进一步下放权限、下沉力量，不断健全基层社会治理“141”体系，发挥中心在社会治理中的指挥枢纽作用。

目前，瑞安市全面布局矛调中心向镇、村两级延伸，在改造提升综治工作中心的基础上，分两批建设23个镇街矛调中心，实现全覆盖。同时，加强基层人民调解员队伍建设，提高“以奖代补”标准，激发工作积极性，实现基层矛盾纠纷化解占比达90%以上。

及时掌握矛盾纠纷信息是矛调中心在基层的生命力，镇街矛调中心依托社会治理综合指挥中心，集成“基层治理四平台”、12345政务服务平台等数据，动态掌握全市每日社情信息，常态化研判风险，提升治理精准度。

特别是今年疫情防控期间，“基层治理四平台”和12345热线收到社会治理信息和群众来电12.5万件，组织召开涉疫风险会商研判会61次，提出工作建议45条，妥善处置烟花爆竹经营户涉稳事件、出租车司机月租费用减免诉求等不稳定问题。

为了节省人力物力，瑞安市矛调中心探索信息扩容治理扩面，依托“云上瑞安”项目建设，加快打造基层治理基础数据地图，做强社情民意的数据化管理。同时建立镇街政务流转处置综合平台，理顺、融合“基层治理四平台”与县乡权责重构中镇街“大部制”运行机制，将信息覆盖面拓展至政务服务领域，形成政务服务、社会治理“一张网”，同步提升行政效率和社会治理现代化的能力水平。

法制日报2020-8-26