# 深圳市宝安区探索全链条式化解信访矛盾机制

今年以来,广东省深圳市宝安区坚持前移信访关口,构建全链条式信访矛盾化解机制。在深圳市信访局的统一指导下,以全市推广“光明模式”群众诉求平台为抓手,建设“1+10+124+N”四级群众诉求服务体系,在群众家门口搭建解决群众困难事、揪心事的服务平台。目前在辖区10个街道、124个社区、N个重点场所均已覆盖,有4833名网格员、2000名调解员、130多名专业心理辅导员及146名社区法律顾问均参与群众诉求服务工作。同时,印发“社区发令、部门执行”机制实施方案,整合全区各级各类诉求服务资源,为社区调度使用,以解决社区工作繁重、缺乏抓手的尴尬局面。当社区遇到疑难复杂事项,便可在智慧系统中向职能部门发出“发令单”,说明请求协助事项、原因及内容,职能部门需在规定时间内签收,需要来现场调处的应在1小时内赶到。自今年5月中旬全区四级服务平台建成以来,已录入群众诉求11005宗,解决群众诉求10209宗,发令40次,响应40次,依法解决群众诉求提供了及时就地的便捷服务。

区信访局、调委会“兜底”解决群众诉求

不久前,陈某某与周某、黄某、方某一同饮酒,后因饮酒过量死亡。经法医鉴定,排除机械暴力致死,非刑事案件未予立案。死者家属以周某、黄某、方某一同饮酒却未尽到照顾义务为由要求赔偿,周某等3人认为自身没有太大责任,且表示没有经济能力。街道几经调处未决后,来到区人民来访接待厅,希望政府协调解决。区群众诉求服务大厅(区信访大厅)积极搭台调解,晓之以理,促进四方相互理解,相互包容。针对周某等3名当事人,人民调解员及律师对相关法律法规进行讲解,其与陈某某作为活动参与者,存在一同饮酒的行为,在醉酒状态下,其未对陈某某进行妥善照顾,存在一定过错,应给予一定经济补偿,同时对其困境给予理解。针对死者家属,人民调解员及心理咨询师进行危机介入,将焦点放在帮助死者家属宣泄因家庭巨大变故带来的痛苦情绪上,防止其精神崩溃,对其心理伤害进行安慰并予以修复。随后,人民调解员解释说明了补偿款分配相关问题。经调解,周某等3人愿意给予适当经济补偿。在区信访大厅的指导下,四方申请了司法确认,由区人民法院出具民事裁定书,赋予调解结果法律效力。

2020年,宝安区为深入探索访调对接工作,在区信访大厅设立区信访诉求行政调解委员会及人民调解委员会,统筹全区信访案件调解工作。区访调两委会引进义工、社工、律师、心理咨询师等多元调解力量,通过访调联动、调调联动、接力调解等工作模式,有效调度全区调解力量,为群众提供多元化解服务。尤其对基层久拖不决,群众调解意愿强烈的案件,探索在区信访大厅就地调解,现场出具调解文书,必要情况下可采取司法确认,主要涵盖人身伤害纠纷、租赁纠纷、经济合同纠纷等范围。

自区访调两委会成立以来,共受理人民调解纠纷51宗、行政调解纠纷153宗,目前调解成功率、协议履行率达100%。此类上下联动,相互补台解决基层久拖不决的案件,不仅做到情理法结合,又实现了在证据困境中客观推定补偿标准,给群众带来尊严和宽慰,彰显了法律温度和权威。

引入OSM现场管理模式为群众带来更精细服务

宝安区结合信访工作特点,探索在该大厅基本要素的基础上引入精细化管理——OSM现场管理系统,开展一场深刻的自我革命。通过合理配置人、空间、设备、信息等现场资源,优化现有工作场所布局,实现管理精细化、规范化、标准化、有序化,不断提升区信访大厅服务群众的质效。目前,该大厅已基本实现物有管理标准,事有质量标准,工作场所焕然一新,为群众营造温暖的来访之家,打造辖区一级群众诉求服务优秀模版,推动全区群众诉求服务工作再上台阶。

法治日报2021-11-28