

# “三调联动”:化解基层矛盾的“一剂良方”

## 包头市司法行政系统深入推进矛盾纠纷多元化解机制建设

“尺有所短,寸有所长。”长期以来,人民调解、司法调解、行政调解在各自的调解领域发挥着重要的作用,然而,三者各自为营、相互脱节的局面已不再适合当前社会各类错综复杂矛盾纠纷的处理和解决。因此,将矛盾纠纷化解在基层、了结在诉前是群众的所需所盼,更是司法行政工作施政所向。面对新形势、新要求,2020年以来,“三调联动”工作机制在包头市全面推开,建立了一个个联动平台,拉起了一张张调解网络,实现了哪里有人群,哪里就有调解组织,哪里有矛盾纠纷,哪里就有调解工作。



### 1 难题共解 提升“联动”效能

家住包头市昆都仑区青松小区的杨某某是家中的老五,父亲是离休干部,母亲居家照顾家庭。老五因当年父亲为老四安排了稳定工作一直心存怨恨,自父亲、老大和老三去世后,母亲由谁来赡养成了这个家庭多年来争执不休的话题。2020年7月,杨某某再一次因为母亲的赡养问题与老四发生了口角。“兄弟二人吵得很凶,因为这件事还报了警,社区调解员也居中进行过调解,但是,双方都不满意。”包头市昆都仑区司法局阿尔丁司法所所长邬薇回忆。“2020年7月6日,兄弟二人来到所里各执一词,远在湖南定居的姐姐未能赶来,但在电话里的言语间透露着愤怒和不满,姐弟三人的矛盾僵持不下,调解工作很难进行。”邬薇说。接下来的几天里,工作人员对案件进一步了解后,启动公调对接,由司法所、派出所、公共法律服务所、居委会联合对杨家三子女赡养老人问题进行了多次调解。2020年7月14日,兄弟二人再次坐到一起时,终于放下多年积怨,握手言和,达成调解协议书。

其实,杨家兄弟只是昆都仑区司法局推进“三调联动”工作机制,把矛盾化解在基层的受益者之一。

“自开展‘三调联动’工作机制以来,各基层调解组织以人民调解为依托,行政调解为平台,司法调解为保障,我们利用各自优势各司其能,用真功夫、下大力气,有效化解基层矛盾纠纷。”昆都仑区司法局人民调解委员会副主任路璐介绍,一直以来,昆都仑区司法局紧紧围绕经济社会发展的中心任务和广大人民群众关注的热点、难点问题,凝聚力量,加快整合法律服务资源,以提高调处化解工作的时效性和成功率为目标,深化矛盾纠纷多元化解机制,完善人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”工作体系,形成运行高效、顺畅的三级矛盾纠纷调解网络。建立以矛盾纠纷当事人自主挑选调解员调解矛盾纠纷的自助模式和调委会因事而异指定最适合调解力量参与调解模式为特点的“人民调解超市”;在昆都仑区人民法院建立“诉调对接”工作室,对矛盾纠纷在进入诉讼程序前进行调解,调解成功的矛盾纠纷由法院进行司法确认,进一步提高人民调解协议履行效果,节约司法资源,降低诉讼成本,减轻群众负担,切实把矛盾纠纷化解在诉前,实现案结、事了、人和;积极推进基层司法所和公安派出所共防共建共治,由司法所指导街道(乡镇)人民调解委员会在公安派出所或司法所设立“公调对接工作室”,实现“联调联动、职能并轨、资源共享、优势互补”。

2020年,昆都仑区司法局通过矛盾纠纷多元化解机制的良性运作,截至目前,共调解各类矛盾纠纷1803件,调解成功1786件,成功率达99.06%,其中疑难复杂案件56件,调解涉案金额1537.85万元。

### 2 资源共享 夯实“联动”基础

随着经济的快速发展,各类市场主体迅猛增加,消费者维权渠道的畅通和维权意识的增强,使得消费纠纷与日俱增。在包头市青山区市场监督管理局,近年来收到的消费者投诉案件不在少数。

2020年11月,市民王先生在青山区某家具城订购了一套价值3500元的床和沙发,并交付定金500元。到了商家承诺发货日期后,该家具城却以多个理由再三推脱迟迟没有发货,张先生多次与之发生口角后,无奈之下向青山区市场监督管理局进行了投诉。“这样的投诉电话,我们的工作人员几乎每天都能接到,有的案件虽然案情复杂,但双方的矛盾和诉求并不是不可以解决,只是单靠我们工作人员的一己之力去化解矛盾的确有些难度,毕竟,做调解工作我们并不是专业的。”青山区市场监督管理局党组成员、副局长祝洋说,之前每次遇到类似的投诉案件,工作人员除了本职工作,还要化身“和事老”做调解工作,大量的投诉案件背后,付诸的时间、精力可想而知。然而,这一让人一度头疼的难题,终于在去年得以解决。

2020年11月24日,青山区司法局、市场监督管理局联合成立了全市首个由

司法局、市场监督管理局、律师、人民调解员组成的“消调”对接的人民调解机构——青山区消费纠纷人民调解委员会。配备了专职的人民调解员、驻所律师,一改以往由市场监管执法人员单打独斗的调解局面,借助更多社会力量,提升调解工作专业化水平,进一步发挥人民调解在预防、化解消费纠纷方面的独特优势和职能作用,依法有效的将消费纠纷化解在基层。

“消费纠纷人民调解委员会的成立,对维护消费者合法权益、解决疑难投诉纠纷提供了法律的支持和保障,对营造和谐健康的消费、营商环境具有重要的现实意义。消费纠纷人民调解委员会的成立,标志着青山区消费纠纷多元化解工作朝着正规化、专业化、系统化迈出了坚实的一步,也为促进消费市场繁荣稳定、推动经济社会健康发展发挥了积极作用。”青山区司法局人民调解委员会副主任高峰介绍,这样的改变得益于青山区司法局“三调联动”工作机制的深入开展和积极推进。

“三调联动”工作机制建立起以后,青山区司法局坚持整体布局,综合施策。从狠抓组织建设、保障建设、队伍建设等方面入手,确保“三调联动”

工作运行顺畅。成立区、街镇(单位)分管领导任组长的矛盾纠纷排查化解工作小组,形成区级层面统筹规划,各街镇、单位具体执行的工作模式。将矛盾纠纷排查化解工作纳入综治平安建设的重要议事日程,与经济社会发展同谋划、同部署、同落实、同检查、同考核;建立健全与综治、法院、司法、街镇之间的工作联席会议制度,定期不定期召开专题会议,分析、研判,协商解决工作中的重点、难点问题,做到条块结合、齐抓共管、形成合力;成立“青山区矛盾纠纷调解中心”,统筹道路交通事故、消费、婚姻家庭、物业管理、小微企业金融等7个专业性、行业性调解委员会,在区法院、交警大队、派出所设置人民调解室,且配备专用办公室,开展诉调对接、交调对接和公调对接的调解工作,确保矛盾纠纷化解在基层;制定调解员聘任标准,优先选聘具有综治、街镇、社区(村)、法律服务等工作经历的退休人员,居委会主任、老党员、老教师等品德好、懂法律、威望高的人员为人民调解员,引入各行业部门技术权威人士、“两代表一委员”、律师等社会力量参与调解,为调解工作提供更多专业力量支撑。

### 3 多元共治 强化“联动”保障

“‘三调联动’工作机制建立之前,各类调解资源各自为战、力量分散,调解效果欠佳,该机制推进以来,整合了三大调解资源和其他社会力量,充分发挥了司法、行政和社会多元力量整合功能的优势化解矛盾纠纷,说白了,就是让一个人解不开的题由多人来解,不仅要解得了,还要解得快,更要解得好!”包头市司法局人民调解委员会副主任杨豪一语中的道出了“三调联动”工作机制化解矛盾纠纷的关键所在。

建立完善协调有序、运转高效的工作机制是“三调联动”的核心。杨豪介绍,自“三调联动”工作机制在全市深入推进以来,包头市司法局不断规范“三调联动”工作运行机制和工作流程,自2020年6月起包头市司法局广泛征求全市法院、检察院、公安、信访等部门及各旗县

区的意见,依托包头市公共法律服务中心,建立了包头市矛盾纠纷调处中心,调处中心受理全市公民、法人申请的各类矛盾纠纷以及信访部门委托调解的矛盾纠纷,并视情况向旗县区分流或自行调处。昆区、青山区、九原区、高新区等旗县区建立了区县级矛盾纠纷调处中心。从市到旗县区再到苏木乡镇(街道),形成了三级衔接互动的矛盾纠纷大调解工作网络,构建了矛盾纠纷调处的大格局;在领导机构方面,成立了由包头市党政领导挂帅、相关部门负责人组成的市“三调联动”工作领导小组,办公室设在市司法局,负责对全市“三调联动”工作进行协调、指导、督办、考评,并可就相关工作、相关人员提出奖惩建议;将“三调联动”工作纳入全市市域社会治理和平安建设考评的重要内容,加大考评分值,推动全

市“三调联动”工作的深入健康发展,为各项工作的深入开展打下了坚实基础。

2020年以来,包头市司法局认真贯彻落实上级部门对矛盾纠纷多元化解工作的指示精神,全面加强矛盾纠纷多元化解机制建设,着力推进“三调联动”工作深入发展,人民调解、司法调解、行政调解之间的联动更加协调顺畅,化解纠纷成效显著。成立了“郭孝红调解工作室”、“老王听你说”等十几个以优秀调解员命名的个人调解工作室,打造了一批人民调解工作特色品牌。截止目前,包头市共有调委会1088个,人民调解员3769名,全市共调处各类矛盾纠纷8526件,调解成功率达98%以上……各级各类调解组织实现了横向到边、纵向到底,对矛盾纠纷的调处实现了全方位、全覆盖。

(肖琪)