

编织多维调解网 法律服务一站式

打造市域社会治理的“呼伦贝尔模式”

本报记者●王雅妮



日前,自治区司法厅开展的“媒体记者下基层、法治北疆采风行”活动走进呼伦贝尔市。采访期间,记者了解到,近年来,呼伦贝尔市公共法律服务中心以“智慧司法+公法服务”为依托,积极打造集“公共法律服务+化解纠纷服务+优化营商环境+提升社会治理效能”为一体的覆盖全业务、全流程、全时空的“一站式”线上线下有机融合的公共法律服务平台,解决了群众对纠纷化解多样化的需求,大幅提升了市域社会治理效能。

送法进企业



赠送锦旗



调解现场



进企问需



法律咨询

“政法超市” 满足多元需求

在呼伦贝尔市非诉讼纠纷调处中心,记者遇到了前来送锦旗的孟先生。面对提问,他说起了几个月前的遭遇。

原来,孟先生在驾驶摩托车行驶过程中与一辆逆向行驶的电动三轮车相撞,经事故认定,驾驶电动三轮车的孙某某负主要责任,需要向孟先生支付医疗费、修车费、误工费等合计16000余元。

“事情发生两个月了,他们还是没有赔付,我就找到了调处中心。说明情况,提交材料后,经过几次的沟通就解决了。”一旁的调解员韩鹤雅笑道,“对方是位老人,经济条件很差,没有能力赔付,之后,我们又联系到了他的子女,经过几次沟通,最终同意赔付8000元。”

韩鹤雅是呼伦贝尔市非诉讼纠纷调处中心的调解员,类似的调解,她经历了不少,“我们这里各个职能部门都有,涉及到哪项业务,

可以直接对接,现在渐渐有了口碑,很多矛盾纠纷都来这里解决。”

2019年9月,呼伦贝尔市司法局成立了全区首家以公共法律服务中心为依托、由政府统一购买提供矛盾纠纷化解服务的呼伦贝尔市非诉讼纠纷调处中心,中心整合法律咨询、法律援助、人民调解、公证服务、司法鉴定、行政复议等多项服务功能的同时,增设公安、检察院、法院职能窗口,并整合物业、交通、医疗等10个专业行业调解资源,建立全面覆盖家事、民事、商事和行政领域的非诉讼纠纷化解综合平台,分别与38家律师事务所签订调解工作协议,组建了22个行业专业调解工作站,形成涵盖家事、民事、商事和行政等领域的“1+22+N”(1个非诉讼纠纷调处中心、22个调解工作站、N个工作点)非诉讼纠纷调解工作模式,构建起多主体参与、多领域汇集、多链条驱动的非诉讼纠纷调处

工作体系。

“调处中心细化形成了‘接案、分流、化解、联动、处置’的案件处理流程,推行前台统一受理、后台分流转办的工作模式,因案施策,实施‘收集信息、分流引导、会商研究、按时化解、案结事了、分类转办、跟踪回访’七步工作举措,确保了矛盾纠纷化解始终处于闭环之内,实现全程可控、化解到位。”呼伦贝尔市非诉讼纠纷调处中心负责人张伟龙说,“我们在这里定义为‘政法超市’,群众需要的业务都包含在里面,可以任意挑选服务项目。另外,中心最大的特点就是以第三方政府购买服务的方式进驻,专业人做专业事,从预防纠纷到发生纠纷再到解决纠纷,在大厅里的二十多个窗口可以实现无缝处理。”

据统计,该中心成立至今,累计为29019名当事人提供化解纠纷服务,成功调解各类纠纷11872件,涉案金额4.23亿元。

“按需进企” 优化营商环境

的,和公司签订了合同,合同期满后才能回去。但后续他们由于对地方的水土不适、有回家需求等原因,一部分员工就急着要回去,我们做了大量工作都无济于事,员工甚至渐渐地对公司产生了不信任。好在有中心的工作人员及时调解,以第三方的角度对接双方,协调员工和公司的需求,解决了这次公司的群体性事件。”呼伦贝尔驰宏矿业有限公司综合管理部主任付代兵在采访中感激道。

“中心通过多种形式开展普法宣传,从源头减少各类矛盾纠纷的发生,创新涉企纠纷调处方式,点对点开展走访调研、法律咨询、矛盾纠纷排查化解和帮办代办等专项服务,为经济技术开发区380家企业提供‘专业性、一

站式、标准化’法治化营商环境,护航园区高质量发展。”呼伦贝尔市经济技术开发区法治化营商环境服务中心副主任富裕向记者介绍道。

据介绍,自服务中心成立以来,已化解案件143件,涉及金额145.99万元。此外,中心集中宣传形成基本法律服务事项清单,通过调查问卷、研讨座谈、服务园区中小企业160家,为企业法治体检93份,“订单式”开展法律宣讲讲座20场次。服务“零距离”通过线上线下初审和多部门审核的方式合法性审查合同、文件286份,涉及金额约6.8亿余元。帮办代办为呼伦贝尔城投建设集团6家分公司办理变更业务,夯实优化营商环境法治基础,让更多企业放心投资、安心建企。

延伸服务 化解基层矛盾

小小一间屋,综合窗口、公证业务、法律咨询、纠纷调解、劳动人事争议调解“五脏俱全”。

为全面构建畅通的矛盾纠纷解决平台,有效推动市域社会治理现代化工作进程,形成科学、规范、有效的基层矛盾纠纷化解工作模式,2023年3月,呼伦贝尔市司法局、海拉尔区司法局、健康街道商圈党群服务中心以市区一体化建设为推动,以社区网格为抓手,将解纷端口前移,在健康街道商圈党群服务中心成立了一站式法律服务中心。

“一站式法律服务中心整合了法律咨询、法律援助、人民调解、商业调解、公证业务、行政复议等公共法律服务职能,通过非诉、商事

调解+“赋强公证、仲裁裁决、司法确认”的方式,为辖区居民和商户提供一站式多元化解矛盾纠纷途径,形成了覆盖全面、配置合理、服务高效的网格化纠纷化解新模式。”一站式法律服务中心负责人陈俊尧介绍道。

厚厚的台账上,街道群众供暖纠纷、建设工程施工合同纠纷、用工合同纠纷等案件,都在调处中心的合力下化干戈为玉帛。

据统计,该中心成立以来,接待群众来电来访和解答法律咨询、公证咨询、人民调解等事项共计1356人次,办理公证业务35件。中心组织律师、调解员、公证员,成立了“法律服务小组”,并联合开展了“进社区”“进网格”“进商户”零距离法律宣传活动,为辖区1720余户

各类市场主体提供法律咨询107次,走访企业4家,并进行了“法治体检”。

非诉讼纠纷调处“呼伦贝尔模式”既适应了矛盾纠纷的多元属性,能够有效满足人民群众对纠纷解决方式的多样化需求,又凝聚了矛盾纠纷多管共治的合力,融入共建共治共享社会治理新格局,让人民群众的生活更加安心、顺心、舒心、暖心。

2023年,呼伦贝尔公共法律服务标准化试点项目获批第九批国家级社会管理和公共服务综合标准化试点。多维调解网构建的市域社会治理“呼伦贝尔模式”,为建设靓丽内蒙古提供了坚强的法治保障,为筑牢祖国北疆安全稳定屏障贡献了司法行政力量。