



工作现场。



调解现场。

# 稳定千家乐 和谐百姓安

包头市东河区矛盾纠纷调处中心依托“131”工作法用心用情解决群众诉求

本报通讯员●高洁●朱瑾颜



观摩活动。

包头市东河区始终坚持以人民为中心的发展理念,区委政法委统筹法院、司法、公安、检察院、信访、基层法律服务所、公证处及14个街镇和17个职能部门工作力量,建成矛盾纠纷调处中心。该中心创新推出“131”工作法,用心用情解决群众诉求,依法依规处理矛盾纠纷,着力解决群众急难愁盼问题,努力实现“进一扇门、解万家忧”,赢得了广大群众的赞誉和肯定。

截至12月15日,东河区矛盾纠纷调处中心共受理各类矛盾纠纷997件,调处成功942件,调解率达94%。其中:法院受理846件,调处成功812件;群众来访131件,调处成功121件;受理信访局转办件20件,完成调处9件,调解率为45%。该中心召开集体联调会5次,化解集体访、越级访2起,现场签订交通事故赔偿调解书1起,成功调解离婚案1起,为群众解答婚姻家庭、合同签订、养老争议、遗产分配等方面的咨询50件。该中心为行动不便的孕妇、老人和可能引发二次信访群众帮办代问相关事务6件,先后解决缴纳不动产税款、下水管线改造等非纠纷民生事项17件,有效防止越级访、重复访发生,降低了12345市长热线投诉量,引导群众依法依规解决矛盾纠纷的作用日渐显现。

用好一个平台,三种进驻方式,“一揽子”调处矛盾纠纷。东河区矛盾纠纷调处中心把“为群众解难、为政府解忧、为信访解压”作为义不容辞的责任,充分发挥“多中心合一、一中心多能”和“联调、联动、联治”大调解优势,采取“重要部门固定常驻、职能部门动态轮驻、事权部门按需随驻”方式,积极开展人民调

解、行政调解、司法调解、心理咨询、速裁立案、司法救助等服务,实现服务指引、多元解纷、联动办理、案件流转、跟踪督办、回执反馈闭环运行。建立了“一窗受理”、分类处置、多元化解、跟进督办等工作流程,对来访群众反映的矛盾纠纷实行一个窗口登记,对应窗口分流,简单事项当场处理、复杂事项研判流转、责任单位限期处置。人民调解员、法官、律师、法律援助者从“法与理”的角度“一揽子”解决群众反映的合同、劳动争议、交通事故、医疗、婚姻家庭、邻里、人身及财产损害赔偿等民商事纠纷等问题,有效解决了群众“多头跑”的问题。

树好一个理念,明确三个要求,“一站式”依法解决矛盾纠纷。东河区矛盾纠纷调处中心本着“群众的事再小也是大”的原则,以“为群众解决一个小纠纷、帮群众办理一件小事情、替群众多跑几趟腿”为己任,用实实在在的成果践行为民服务理念,将“公、亲、快”三字要求贯穿工作始终。一是“公”,制定矛盾纠纷调处中心工作职责、岗位职责、行为规范等11项制度、11条工作纪律和3项服务承诺,要求工作人员始终保持公正中立、平等对待各方当事人,不论群众反映的

事小事大、家事公事,不得冷热有别、区分对待,把小事微事都当成群众的大事来办,不得带有“谁来访谁有理、谁穷谁有理”等人为偏见,严守公平公正的职业道德,在法律框架内依法、公平、公正解决矛盾纠纷。二是“亲”,该中心建立首问首办负责制,受理或办理事项的首位工作人员为首办负责人,时常换位思考“假如来人是我的亲属怎么对待”,不得以“不知道”“管不了”为由将群众拒之门外,真正做到“来有所迎、问有所答、惑有所解”。对咨询事项现场解答,对受理范围内的矛盾纠纷引导至窗口登记、分流处置,对受理范围外的事项告知如何办理、怎样办理、找谁办理。三是“快”,该中心针对群众反映的问题,能现场解决的现场解决,需要流转至其他部门的,按照“统一受理、集中梳理、归口管理、分级负责、依法调处、限期办理”的方式及时流转。一般性矛盾纠纷要求承办单位2日内与当事人沟通联系,7个工作日内办结;特殊、复杂矛盾最长不超过30个工作日办结,因客观原因不能按时办结的,告知当事人原因并取得理解。

建好一个体系,健全三项机制,“一体化”调解矛盾纠纷。东河区矛盾纠纷

调处中心依托人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”大调解工作体系,充分发挥中心联调、联防、联治作用,积极化解矛盾纠纷。一是建立多元联调机制。该中心主动融入信访化解、维稳等工作,派出法官、律师等法律工作者积极参加信访局组织的信访联席会。对法院、信访等部门转办件实行会商研判,按照能调则调、能接则接的原则应接尽接。组织法官、律师、法律工作者、心理咨询师等组建调解组,推动访调、诉调、警调、检调、网调、心调同向发力。二是建立多部门联调机制。该中心明确入驻单位工作职责,制定协作配合、反馈报告等制度,强化联调联动,对复杂矛盾纠纷事项联合调处,确保矛盾纠纷事项受理、流转、调处各环节紧密衔接,最大限度化解并防止群体访、越级访发生。三是建立多层次联治机制。该中心充分发挥人民调解化解矛盾纠纷“第一道防线”作用,依托2镇、12个街道“一站式”矛盾纠纷中心等基础阵地,完善区、镇两级矛盾纠纷事项流转、调处工作流程,加强与9个行业性调解委员会和32个矛盾纠纷品牌调解室的沟通,共同开展矛盾纠纷排查化解,推动实现长治常治、平安常安。