

绘制最美“枫”景 共筑平安首府

呼和浩特市矛盾纠纷预防化解工作有力度更有温度

近年来,呼和浩特市认真践行新时代“枫桥经验”,坚持和贯彻党的群众路线,积极完善矛盾纠纷预防化解机制,在提升社会治理能力水平、预防化解各类矛盾纠纷方面不断探索创新,发动群众、组织群众、依靠群众解决群众自己的事情,走出了一条边疆首府矛盾纠纷预防化解新路径。

明确需求跟进落实 化解矛盾“全链条”

党的二十大报告指出,在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”,完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。呼和浩特市不断提高基层矛盾纠纷多元预防化解工作法治化水平,加强组织领导、压紧压实化解责任,通过抓工作机制、“一站式”阵地、队伍专业化以及专业组织,努力形成特点鲜明的矛盾纠纷预防化解创新经验。

清泉街社区居民史某是一名孤儿,多年来一直独自生活,曾经入狱服刑。刑满释放后的史某,因长期与社会脱节,性情有些暴躁,经常因房屋漏水、噪音扰民、扰乱公共秩序等与邻居发生矛盾。史某所在社区了解情况后,按照“爱心感召、解难纾困”的理念,耐心与其进行情感沟通,竭尽全力帮助史某解决困难。经多方协调,社区还帮助史某组建了家庭。如今,史某自觉当起了社区矛盾调处志愿者,只要社区有需要,他总是跑在最前面,谁家有困难他都尽力去帮助,特别是在社区搭建的“荷香唠嗑室”矛盾调处阵地,史某以身说法、以事明理,成功化解多起矛盾纠纷。在清泉街社区的帮助推动下,很多与史某情况类似的当事人实现了由“拒不接纳”向“主动配合”转变,由“心灰意冷”向“燃起希望”转变,由矛盾纠纷“当事人”向矛盾纠纷“化解人”转变。

在清泉街社区,社区党群服务中心、党建长廊、小广场、说理堂等已成为矛盾化解的阵地。“闲”聊不“误”事,社区将居民的大事小情入账处置,形成“了解需求、跟进落实、反馈结果、成效追踪”主动解决问题的全链条,真正做到把矛盾化解在基层、化解在萌芽。2023年,清泉街社区被评为全国新时代“枫桥经验”先进典型,该社区矛盾化解工作成功经验是呼和浩特市各地相关工作的一个缩影。近年来,一个个立足本土、特色鲜明且富有成效的矛盾纠纷预防化解工作模式在首府落地生根。

强化队伍充实力量 多元解纷重实效

2023年,呼和浩特市委政法委、呼和浩特市中级人民法院、检察院、公安局、司法局联合印发《关于健全完善人民调解、行政调解、司法调解联动工作机制 进一步加强新时代矛盾纠纷多元化解工作的意见》,有效整合调解资源,强化调解职能,形成工作合力,从源头上化解矛盾纠纷,着力打造共建共治共享的社会治理格局。

目前,全市共建立人民调解组织1508个,选聘人民调解员4112人。人民调解注重围绕社会难点、热点纠纷,建立健全排查调解工作机制,采取措施防止矛盾激化,把纠纷苗头消灭在萌芽状态、化解在基层。2023年,全市各人民调解组织共排查调解各类矛盾纠纷案件8274件,涉及当事人17272人,涉及金额3372.95余万元。

全市各地区通过资源整合、功能聚合、工作融合,成立1448家实体化矛盾纠纷化解联合服务中心,其中市级1个,依托呼和浩特市信访局建立运行;旗县区级9个,街道、乡镇级89个,依托综治中心建立运行;社区、村级1348个,由政法委指导,依托社区、村党组织建立运行,实现了群众诉求“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”。2023年,各级实体化矛盾纠纷化解联合服务中心共受理矛盾纠纷7748件,化解7026件,化解率90.68%。

高效化解基层矛盾纠纷离不开专业化队伍,呼和浩特市选聘优秀退休法官和具有丰富调解工作经验的律师、公证员等各类人员,将之纳入调解员名册,建立调解人才库。截至目前,全市法院共有各类调解员357人,专家调解员26人,引入各类调解组织134个,专业调解组织24个。2023年,全市法院通过委派调解、专职调解等形式调解成功案例达15611件,调解成功率达62.6%,人均化解案件39件,数量位居自治区前列。同时,全市组织143家律师事务所和80个司法所结对帮扶共建,开展“千名律师进乡村”活动,安排1433名律师下沉到各村、社区,充实基层法律服务人员,协助乡镇



街道和村居调委会开展“一站式”矛盾纠纷化解工作。

此外,呼和浩特市充分发挥人民调解化解行业、专业领域社会矛盾纠纷的作用,在医疗、物业、涉校等矛盾纠纷多发、矛盾化解困难领域成立了医调委、物调委、校调委等市级调解组织,基本做到了哪里有纠纷,哪里就有调解工作。其中,成立最早的呼和浩特市医调委是呼和浩特市司法局、卫健委等十个职能部门于2013年共同推动成立的妥善处理医疗纠纷、化解医患矛盾的专业性、行业性人民调解机构。近年来,该机构逐步探索出符合首府实际的医疗纠纷化解模式,即“医疗风险源头预防、医疗纠纷人民调解、医疗责任保险保障、医疗损害依法赔偿”四步工作法,把医疗纠纷从医院引到调解机构,再由专业人员调解、保险公司赔付保障,这一模式将人民调解与医疗纠纷充分对接,有效缓解了政府及相关部门应对医疗纠纷的压力,使医疗纠纷处理走上了专业化、法治化的轨道。医调委成立至今,共接到医患咨询2.2万余次,接待来访1.7万余人次,受理涉及赔偿纠纷案件2395件,调解成功2276件,调解成功率达95%,调解协议执行率100%,累计出现场调解3300余次,妥善处置重大纠纷360余起。

因地制宜全心服务 做好群众“解铃人”

矛盾纠纷预防化解的措施方法最终目的就是要做好群众的“解铃人”,各地各部门因地制宜,结合实际为群众办实事,让百姓的烦心事得到及时化解。

2023年除夕夜,玉泉区公安分局局长和廊派出所接110指挥中心转警:一男子爬上18楼天台欲轻生。接警后,值班民警迅速赶赴现场,一边安抚男子的情绪一边了解情况,得知该男子是因某建筑工地拖欠其2万余元工资,经多次讨薪未果后萌生轻生念头。于是,民警现场组织开展化解工作,主动与当事人聊天,耐心倾听、了解其诉求,并承诺与工地负责人协商沟通,最终,将当事人从18楼天台劝解下来。劝解成功后,长和廊派出所积极联系街道办事处成立应急小组,商讨应对方案和解决办法,并与工地负责人联系,制定处置措施,使对方由“态度生冷”向“同情理解”转变。工地负责人筹集到资金后,将拖欠的2万余元工资送到派出所,交给当事人,使这起纠纷得以圆满解决。

在这起矛盾纠纷调解过程中,长和廊派出所秉持“警务围着民意转,民警围着百姓转”的工作理念,持续深化“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”任务目标,全力打造了基层治理新样板。

托县五申镇作为农业大镇,随着经营主体的多元化发展,新型经营主体与传统农户之间的利益冲突日益凸显,部分村民为了追求利益最大化而进行不正当竞争,影响了正常的农业生产经营秩序,导致农企间土地流转纠纷突出。对此,五申镇坚持“防、攻、守”并举,有效化解调处了一批涉及且法律专业性强的土地流转经营矛盾纠纷,切实维护了辖区健康良好的农业生产经营秩序,探索出一条土地流转经营群体性矛盾纠纷化解新途径。

“现在有啥难事我就给12345打电话,通过这个热线可以说心里话,遇到矛盾纠纷不用愁,难事也都能解决了。”市民杨晨表示。

市民贾美玲说,社区“网格员”经常到家里串门,谁家有个大事小情都能找社区解决,涉及居民利益的问题,大家就到社区一起商量,社区都能想办法帮大家解决。

满意不满意,群众说了算。2023年,呼和浩特市被评为全国市域社会治理现代化试点合格城市,正是源于全市坚持防范在先,做好源头治理,全力开展各类矛盾纠纷预防化解工作,最大限度将矛盾纠纷发现在苗头、化解在萌芽,切实提升了群众的安全感和满意度。

(呼和浩特市政法委供稿)