



“发挥综治效能 绘就平安底色”系列报道 ——

化纠纷解难题

知民意促和谐

包头市九原区综治中心推动基层治理效能系统性提升

本报记者●郭星宇

“

包头市九原区综治中心(以下简称“中心”)自2023年10月运行以来,始终把践行“枫桥经验”作为基层社会治理的法宝,打出联合调解“组合拳”,整合司法、行政、社会组织等资源,建立“一站式”受理、“多部门”会商、“全链条”跟进的调解模式,凝聚多方合力推动矛盾纠纷高效实质性化解。

今年以来,该中心立足“功能提级、服务提档、质效提升”工作目标,有效发挥矛盾纠纷预防化解作用,“调解优先、分层递进、司法兜底”机制得以高效运转,已成为群众依法反映诉求的“第一窗口”。



窗口咨询



现场调解

1

配强专业力量 诉调精准对接

九原区综治中心主任贾敏告诉记者:“自诉讼服务窗口设立后,中心受理的案件中70%来源于窗口,为此,我们构建了多重保障机制,积极引导当事人通过调解方式化解纠纷,发挥了前端调处的重要作用。”

该中心充分整合资源,打造诉调对接平台。将司法职能深度融入九原区委领导的基层治理体系,建立“源头预防—多元解纷—末梢治理”模式,紧扣“功能集成、力量融合、高效便民”思路,把诉讼服务、信访接待、公共法律服务等功能集中运行,通过设立诉讼服务窗口,由包头市九原区人民法院派驻法官开展案件甄别移交、民商事立案等工作。同时,引入“人民

法院在线调解平台”,确保案件信息实时共享、快速流转,为前端化解矛盾提供了有力支撑。

该中心有效甄别案件,实现一网兜底分流。案件在窗口登记后,派驻法官会充分征求当事人意见,进行精准引导。针对行政案件,引导当事人通过行政复议、行政调解解决;针对民商事案件,引导当事人优先选择人民调解途径。通过这种方式,将所有具备调解条件的案件纳入统一调解网络。对于调解成功的案件,由派驻法官当场审查,即时进行司法确认;对于未调解成功的案件,引导当事人填写要素式诉状,实现无缝转诉;转入诉讼程序的纠纷,实行繁简分流、简案快

审,真正实现“调解在前、诉讼断后、效力保障、一站通办”。

该中心配强专业力量,构建闭环调处流程。为了提升调解工作的专业性和有效性,该中心选聘了4名具备法律专业知识的人员担任常驻人民调解员,开展日常调解工作。同时,在包头市率先通过政府购买服务的方式,配备了调解辅助人员,进一步充实调解力量。调解员调解工作结束后,辅助人员会对当事人进行电话回访,收集他们的意见建议,最后完成卷宗归档。整个流程涵盖了案件接收、调解处理、司法确认以及后续跟进等多个环节,形成了完整的闭环链条。

3

凝聚多元力量 提升调解质效

“时至今日,中心在‘诉讼+调解’的基础上,‘信访+调解’‘劳动争议+调解’的多元解纷模式业已形成,为九原区的平安和谐持续注入强劲动能。”贾敏告诉记者。

由于中心与九原区信访局的办公区域在同一楼层,为此,“物理距离”的优势得以充分显现,每当信访局接到涉及矛盾纠纷的信访事件时,都能够及时移交到中心。前段时间,哈林格尔镇某村民因孩子在幼儿园受伤,到信访局反映情况。信访局接访后,当日就将该纠纷移交到中心。中心立即启动联调程序,由“信访局接访专员+镇包村领导+教育局负责人+调解员”组成的调解专班立即行动,一边安抚家长情绪,一边约见幼儿园负责人。经多次入户沟通协调,最终制定出合理方案,信访人签订了息诉罢访协议,纠纷得以圆满解决。正是这种“同层办公、即时联动”的优势,使访调对接实现了信访事件“受理即分流、分流即调处”的闭环链条。

中心不断畅通“劳动争议+调解”渠道,激活纠纷化解“新动能”。所有事关劳动争议的案件都由设立的劳动争议窗口承接,案件受理后,中心及时启动流程,案件迅速进入调解程序。今年1月,4名农民工拿着工资条来到窗口称,包工头失联,一年的工资没有拿到手。了解情况后,中心工作人员一边安抚农民工,一边联系劳动监察部门。随后,劳动监察部门高效核查,确认了欠薪事实。与此同时,中心开启农民工维权“绿色通道”,拨通包工头电话,引导其主动调解。不久,包工头赶到中心,调解员对其详细讲解法律责任,劳动仲裁员核算欠薪金额,民警全程见证,多方合力下最终促使双方达成调解协议,并进行了司法确认。这种联动模式打破了各部门“单打独斗”的局面,实现了劳动争议从受理、调解到仲裁的各环节高效推进。

如今,“诉讼+调解”“信访+调解”“劳动争议+调解”等多元解纷模式已成为九原区平安和谐的“稳定器”,也织就了联调联动的“防护网”。未来,九原区综治中心将坚持以人民为中心,持续优化机制、深化协同,推动多元解纷模式在实践中不断迭代升级,让平安和谐底色更浓、成色更足。

2

打破部门壁垒 联动联调纠纷

“今年,涉物流公司的合同纠纷案件比较集中,诉讼服务窗口受理后,通过两条路径进行化解,一是调解,调解不成的转入另一条路径:诉讼,两种方式都实现了用时短、效率高的目的,获得了当事人的高度认可。”贾敏说道。

内蒙古某物流公司与刘某某挂靠经营合同纠纷在该中心调解无果后,派驻法官当场指导当事人填写立案材料、同步审核固定证据,当天即完成立案。随即,法院启动繁简分流程序,因该案事实清晰、标的额度不大,由速裁团队开庭审理,从立案到结案仅用时15天,有效维护了企业的合法权益。

同时,金融借贷纠纷也进入诉讼服务窗口的视野,该中心充分发挥先

行调解作用,通过构建“纵向贯通、横向联动”工作格局,打破部门壁垒,让专业力量凝聚、制度机制落地,整合后的调解力量通过“听、查、辨、和”四步工作法,开辟出一条高效解决金融纠纷新路径。

李某通过中国某银行九原支行“小微e贷”线上产品,两次申请信用贷款,用于其经营餐饮店的设备采购和资金周转,双方约定了借款期限,采取一次性还本、按季付息方式。之后,李某未按约支付利息,也未履行还款义务,银行多次催缴无果后,向该中心申请调解。

该中心受理后,由专职调解员、法官、银行信贷部负责人、社区网格员组成的联合调解组迅速介入,专职调解员调阅了餐饮店的经营流水、租赁

合同、近两年征信报告后,找到了调解方向;法官向李某说明其主张的“不可抗力”不符合法定要件,阐明优先调解的政策导向,引导双方当事人调整心理预期。最终,在中心主导下,依托“三方见证”机制(综治中心、社区网格员、银行客户经理共同参与),制定了阶梯式还款周期和履约保障方案,该方案实现了清偿期限与银行年度风险处置计划的精准衔接,得到了双方的一致认可。

据统计,该中心运行以来,已接收诉讼服务窗口移交合同纠纷、金融借贷等民商事先行调解案件4764件。2025年上半年,民商事案件受理量大幅度下降,实现了减轻法院办案压力、便捷高效解决群众纠纷的目的。