



06

内蒙古法制报

2025/10/22

有矛盾纠纷到综治中心

责任编辑:李咏梅 制版编辑:包聪颖



咨询服务



调解纠纷

“发挥综治效能 绘就平安底色”系列报道——

用法治温情绘就和谐底色

包头市白云鄂博矿区综治中心探索基层治理特色路径

今年以来,包头市白云鄂博矿区社会治安综合治理中心(以下简称“白云矿区综治中心”)创新实践“综治+”模式,将法治的刚性与温度融为一体,走出一条基层治理与经济发展同频共振、相辅相成的特色路径,让新时代“枫桥经验”在这片热土上焕发出勃勃生机。

部门联动 巧解涉企『千千结』

走进白云矿区综治中心,“遇到困难不要慌,综治中心来帮忙”的标语格外醒目,传递出为民解忧的坚定承诺。

今年8月中旬,一场突如其来的纠纷打破了该中心的平静。5名身穿白色孝服的群众情绪激动地冲进来,为首的家属声音哽咽:“家里顶梁柱在上班时突发脑出血走了!企业不管,第三方公司也推诿,我们找了几天都没说法,只能来求助你们了。”

综治中心第一时间启动应急响应,同步对接信访部门,迅速调度工业园区、人社局及涉事企业召开紧急协调会。会上,家属坚持“人是在岗位上没的,必须按工亡赔偿”,而第三方公司则辩称“工资已包含相关费用,仅愿给予少量补偿”,双方意见迥异,调解一度陷入僵局。

调解人员连续多日奔波于各方之间,面对悲痛欲绝的家属,他们耐心细致地解释工亡认定的法律标准和程序,引导其理性维权;面对态度强硬的企业,他们从长远发展角度帮其核算“风险账”“声誉账”,直言“逃避不仅解决不了问题,更会损害企业形象,甚至引发更大的法律风险”。在多部门数日的联合攻坚与情、理、法的多重疏导下,第三方公司负责人最终转变态度,同意一次性支付丧葬费、补助金、抚恤金等各项费用。

赔偿款落实到位后,家属红着眼圈儿向调解人员深深鞠躬:“谢谢你们帮我们讨回了公道,让死者得以安息。”这声感谢,是对综治中心工作最诚挚的认可。

“近年来,白云矿区快速发展,涉企矛盾也随之增多。我们积极践行新时代‘枫桥经验’,通过整合多部门力量,打破行政壁垒,让治理力量精准地跟着纠纷走,努力实现矛盾就地化解。”白云矿区综治中心主任董亚蒙介绍道。这次成功的调解,不仅为死者家属维护了合法权益,也为企业厘清了责任边界,规避了潜在风险,生动诠释了“群众诉求有人应、企业难题有人解,矛盾不上交、服务不缺位”的庄严承诺。

温情调解 共谱邻里『和谐曲』

基层治理的厚度,不仅体现在处理重大纠纷的能力上,更蕴含在对百姓日常冷暖的关切中。白云矿区综治中心将工作触角延伸至社区的“神经末梢”,用温情化解干戈,守护着千家万户的安宁。

今年4月的一天,居民王先生带着满脸无奈走进中心求助:“家里被淹得不成样子了,墙皮大面积脱落。这几天又冷又潮,我们一家老小只能租房住。找楼上邻居,对方不认;找物业,也解决不了。”听完王先生的诉说,调解员董云博当即斩钉截铁地回应:“你放心,这事我们管到底。”

董云博立即协调物业公司和专业维修人员赶赴现场,经过仔细勘查,最终确认漏水原因是楼上住户水管老化破裂。在随后的调解中,董云博没有简单地就事论事,而是以“远亲不如近邻”的传统美德为切入点,耐心劝导:“大家都是邻居,朝夕相处,要互相体谅。现在王先生一家有家难回,天气这么冷,咱们将心比心,解决问题最重要。”这番晓之以理、动之以情的话语,触动了楼上住户,对方最终同意承担全部维修费用,并主动赔偿王先生8000元房屋修缮费。

事后,王先生将一面鲜红的锦旗送到了综治中心,他激动地说:“最开始就是抱着试试看的态度,没想到你们这么快就帮我们解决了大难题。以前没遇到过事,真不知道综治中心是干啥的,现在我可明白了,以后有困难,找综治中心准没错!”

“每一桩矛盾的调解,都需要倾注同理心,要能看到群众诉求背后的‘急难愁盼’。”董云博在分享这起案例时深有感触地说:“我们的工作,绝不能止于‘就事论事’平息某起矛盾,更重要的是要以点带面,实现从解决‘一起漏水纠纷’到预防‘一类邻里矛盾’的延伸,让邻里相处更有温度,也让基层治理更加精准有力。”这种充满人文关怀的调解理念,正是综治中心赢得群众信赖的基石。

法理交融 提升营商『软实力』

法治是最好的营商环境。面对涉及大额资金、复杂合同的企业间商事纠纷,白云矿区综治中心精准施策,探索出“法理情理双措并举”的调解模式,为区域经济高质量发展注入法治“稳定剂”。

今年1月,包头市某公司负责人丁某与乌兰察布市某公司的王某一同来到中心,两人眉头紧锁,满面愁容。王某开门见山:“丁总,我们去年的合同白纸黑字写着12月底付清工程款,现在都超期一个多月了,钱还没到位,我们厂里工人的工资都快发不出来了!”丁某则连连叹气解释:“王总,真不是我有意拖欠,实在是最近公司资金周转出现了困难,能不能再宽限几天?”

找到症结所在后,综治中心的调解团队立即介入,启动了“法理+情理”双线并行的调解工作。首先,由驻点律师从法律层面精准“把脉”,向丁某清晰阐明了逾期付款可能产生的违约金、利息损失以及对企业征信的负面影响,使其认识到问题的严重性。紧接着,经验丰富的调解员从“情理”角度跟进,回顾双方过去的良好合作基础,分析僵持对峙对长期合作关系的损害,引导双方着眼未来、各退一步,寻求共赢方案。

在法理的警示与情理的感召下,丁某的态度发生了转变,他当场表示:“律师说得对,确实是我考虑不周,没有顾及你们的难处。这样,我们制定一个明确的分期付款计划,我保证严格执行,绝不拖延。”最终,一场可能对簿公堂的商事纠纷,在握手言和中得以圆满化解。

白云矿区综治中心始终秉持“说法为先、法理交融、以情动人”的12字调解思路,用法律准绳明晰权责,用人情事理梳理诉求、弥合分歧,实现了矛盾纠纷的高效化解。

据董亚蒙介绍,“今年以来,中心共受理各类矛盾纠纷233件,成功化解226件,化解成功率达97%,内容涵盖企业用工、劳动合同、邻里纠纷、婚姻家庭等重点领域。我们的目标,就是让群众和企业只进一扇门,就能全链条解决问题。”

立足新起点,展望新征程。白云矿区综治中心将继续以深化新时代“枫桥经验”为引领,聚焦机制创新、资源整合、服务前移三大发力方向,通过不断整合多元力量、锻造专业调解队伍、完善一站式解纷平台,实现对矛盾纠纷的更早发现、更快处置、更优化解,为区域经济高质量发展保驾护航。(赵璇)