

“蓝田和”带来天蓝地阔百姓安然

涟源市蓝田街道办事处探索人民矛盾调解新路径

王曙蕾 王彩英 梁尔兵 刘志平
郭佳晨

初夏时节,笔者到涟源市走访。涟水河碧波荡漾,两岸绿树掩映,与远处的城市交相辉映,景美如画。市政府所在地古镇蓝田更是徐风吹拂,天空澄碧,人群熙攘,呈现一派勃勃生机。

蓝田,历史悠久。特别是抗战时期,湖南十多所大中小学搬迁至此,一时异常热闹繁华,人称“小南京”。

著名学者、作家钱钟书在此处的国立师范学院任教,写下长篇小说《围城》,使蓝田成为“围城”的代名词,声名远播。

如今的蓝田街道办事处是涟源市的政治、文化中心,下辖11个社区、4个村,面积24.5平方公里,总人口10万余人。共有企(事)业单位120余家,商业门店5000余家,建制小区达40余个。流动人口较多,社情复杂,群众之间矛盾纠纷多,社会治理难度不小。

从筹建“蓝田和”调解室到纠纷转信访事件零发生的转变

近年来,为更好地传承新时代“枫桥经验”,提升社会治理水平,蓝田街道办事处2022年5月由街道综治中心牵头筹建“蓝田和”调解室,创新实施“党建引领+”社会治理新模式,成立了“蓝田和”调解室临时党支部,设立党员先锋岗。充分发挥共产党员在人民调解工作中的带动示范作用,着力推动基层治理重心下移、力量下沉,聚焦社会痛点、难点、焦点问题,着力化解各类矛盾纠纷。

“所谓‘蓝田和’,就是希望古镇蓝田和风习习、天蓝地阔,百姓和睦相处,社会祥和幸福。”办事处分管政法工作的副主任曾晖表示,这既是百姓的期盼,更是政府的追求。

成立以来,“蓝田和”调解室共化解矛盾纠纷551起,其中一般矛盾纠纷324起、非警务分流案件227起、正在化解当中的案件4起,化解率达98%;化解信访积案老案28起、法院流转诉源治理案件8起、妥善调处突发意外事件46起、引导到法院走法律途径解决12起,辖区纠纷转信访事件零发生。

蓝田街道司法所所长刘新建谈到开成商悦广场业主返租群体事件的成功处理,感慨良多。

开成商悦广场位于涟源市中心城区,是涟源市规模最大



▲蓝田派出所工作人员与“蓝田和”调解室的工作人员共同调解一起人身损害赔偿纠纷。

▲“蓝田和”调解室组织综治办、派出所、司法所、信访室、国土所,综合行政执法大队工作人员以及龙湖村干部共同参与,调解龙湖村复杂邻里矛盾,把矛盾纠纷化解在基层。

的城市商业综合体。有大型超市、影院等商铺200余家,从业人员2000余人。

开成商悦广场于2017年5月正式建成运营,商城销售商铺采取售后返租模式,共有业主218户,年回报率为6%~10%,预计10年可返本,涉及金额两亿多元。

2022年以来,受新冠疫情的影响,开成实体商铺经营陷入困境,造成开成商悦广场租金收入锐减。无法按照合同要求足额支付业主返租款。

2022年7月起,开成擅自按5%返租利率(原合同约定返租利率为8%)支付业主返租款,大部分业主不理解、不接受。部分业主上访反映诉求,还有不少业主采取封门、堵人等过激行为讨租。导致开成物业公司无法正常办公。

2022年9月6日,涟源市维稳联席办将此信访事项交由“蓝田和”调解室组织处理。

“蓝田和”迅速开展工作,在很短的时间内确定了“摸底数、建机构、选代表、理诉求、多引导、重协商、强稳控”的21字工作思路。分别组织开成、业主代表多次座谈,弄清了业主上访的事由、矛盾的焦点。街道办事处成立了专门机构,组织170多名业主在街道6楼会议室正式选举返租业主代表委员会,选出了7名业主代表,理清业主的诉求。加强对业主的引导,引导业主依法理性维权,还请公安、律师、法官作了依法维权的辅导,赢得了大部分业主的信任,取得了预期的效果。

“蓝田和”重视协商。先后召开30余次业主协商座谈会、情况通报会、当事双方协商会,并多次赴长沙、娄底等地与开成公司董事长见面沟通协调,了解其公司经营状况,达成调

解意向。

同时,“蓝田和”工作人员到业主代表家中、店铺内进行走访,收集民意。经协商,开成物业公司与返租商铺业主终于达成一致意见。自“蓝田和”调解室介入调解以来,未再出现业主闹访、缠访、集访等行为。返租业主代表的诉求得到有效解决,从源头上成功化解了一起涉及218人、5个县市30余个镇街道、资金2亿多元的信访案件。

探索出“防联调管保”化解新时期人民矛盾纠纷的新路径

在涟源走访,从一个个原本十分复杂难解的矛盾纠纷的成功化解案例中,笔者深深感觉到“蓝田和”创造性地探索出了化解新时期人民矛盾纠纷的新路径。

以“防”为先,将矛盾化解在萌芽阶段。街道凡有重大决策部署要推进和落实,由“蓝田和”牵头组织到村(社区)召开屋场会。片长、组长、邻长与群众面对面沟通,把矛盾纠纷化解在萌芽状态。比如在危房治理工作启动之前,通过20多场屋场会,反复向群众宣讲“危房不住人、人不住危房”,赢得了群众的理解和支持,顺利完成对所有危房的封控和整治。

防止矛盾纠纷由小变大。定期组织村(社区)片长、组长、邻长排查重大风险隐患和矛盾纠纷,复杂疑难的矛盾纠纷及时提交“蓝田和”调解室调处。比如在全面推进交通北路、人防工程、小游园等项目建设中,调解室及时介入、跟班作业,为项目建设100%如期完成征地拆迁、100%不留“尾巴”、100%不产生信访问题出谋划策。“蓝田和”调解室及时介入调处,化解

了多起矛盾,优化了施工环境,使这些项目都得以顺利竣工。

防止矛盾纠纷变信访。在街道开展常态化巡逻中发现的一些矛盾纠纷,及时交由“蓝田和”调解室组织处理。今年以来,巡逻期间现场成功调处矛盾纠纷32起。

以联为要,凝聚化解矛盾纠纷的合力。一是联领导。按照“谁分管、谁负责”和属地原则,根据矛盾纠纷的类型分流转办,由分管或驻点领导组织业务部门会同“蓝田和”调解室一道调解。专职副书记每周定期召开调度会,及时研究和处理调解工作中的重大问题。

二是联部门。调解室采取常驻式、轮值式、订单式方式,充分整合力量,从派出所、司法所、综治办、信访室、法治办抽调专人组建专班,并与法院、检察院建立联络机制,与市矛调中心保持紧密联系、上下联动。

三是联村(社区)。结合县级信访终点站建设,督促村(社区)完善阵地建设,健全联络机制,出台《驻村干部、村(社区)综治专干参与矛盾纠纷调解工作方案》,进一步提升了村(社区)矛盾纠纷调解能力。

以调为本,突出矛盾纠纷化解质效。简单的矛盾纠纷由村社区组织调解,调解两次不成功的,上报“蓝田和”调解室调解。街道辖区内商贩和流动人员遇到的矛盾纠纷,由“蓝田和”组织调解。涉驻街道市直部门发生的矛盾纠纷,“蓝田和”调解室协助化解。积极参与街道信访积案的化解工作,及时调处重大矛盾纠纷。比如,市实验学校和市中医院因利益矛盾错综复杂,围墙一直砌不起来,在“蓝田和”的努力下,化解了矛盾,砌起了围墙。

以管为基,规范矛盾纠纷

化解工作运行。首先是规范的流程。街道建立了统一受理、协同指挥、分流转办、调处化解、跟踪督办、评估反馈为一体的工作流程,受理的矛盾纠纷在1个月内办结。

其次是规范的制度。建立了来访受理、矛盾调解、分流交办、回访调查等工作制度,领导值班、分析研判等议事制度和经费保障制度及驻村干部跟班轮训制度,形成了“中心吹哨、部门联动”运行机制,为矛盾纠纷化解提供了制度保障。

此外是规范卷宗。每起纠纷调解结案后,必须签订规范的人民调解协议书,并将双方当事人的身份信息、(非警务)流转单或者调解申请书,以及票据、收据、照片等证据材料收集齐全,按照“一案一卷”编号整理归档。

以保为重,筑牢矛盾纠纷化解的基础。在工作力量上予以保障。“蓝田和”调解室配备了5名专职工作人员。同时,每起纠纷调解都有公职律师把关和村(社区)综治专干、片长、组长、邻长参与。

2023年,每一名驻村(社区)干部到“蓝田和”调解室进行了为期一周的跟班轮训。在场地设施上予以保障。依托蓝田水陆派出所现有场地资源,投入10余万元建设“蓝田和”调解室,功能用房和办公设施配备齐全。并完成了“和园”“和室”“和亭”“和墙”等配套设施建设,营造浓郁“和”文化氛围,打造“和”文化特色阵地。大量矛盾纠纷化解实践证明,调解室环境的提升起到了稳定当事人情绪、缓和紧张气氛、促进和解的积极作用。

在经费上予以保障。将矛盾纠纷调处项目纳入村(社区)干部绩效考核内容,考核结果与工资补助挂钩,促进村(社区)落实调处责任。出台了《人民调解案件以奖代补实施细则》,设置人民调解案件“以奖代补”专项经费。2024年,结合党建和法治培学等工作,选派机关党员到蓝田和调解室参与化解矛盾。

随着一个个矛盾纠纷的有效化解,街道平安建设更加富有成效,基层治理现代化水平进一步提升,“蓝田和”调解室成为了联系群众的连心桥,锤炼干部的大熔炉,推动发展的稳压阀,有效促进了经济社会发展,维护了基层稳定,筑牢了党的执政根基。

矛盾纠纷或消除在萌芽状态,或成功得以化解,大事化小,小事化无,经济快速发展,人民安居乐业,“蓝田和”为古镇蓝田带来了社会祥和、一片安澜的美好景象。