

“面对面”讲情说法 “背靠背”协调和解

迎泽区矛调中心“一站式”解民忧

引子

骑行路上，一不留神，咣当一声，半个车轮卡进开盖的窨井，人倒车翻，伤得不轻。“现场连个警示牌都没有，天黑光线不好，这能怨我吗？”受伤者李义满腹委屈。

责任在谁？现场施工人员称自己是被临时雇来的，管不了；工程承包方则称事故是违规施工所致，理由由施工人员负责，双方踢起了“皮球”。

遇上这样的“奇葩”事儿，难怪群众有怨气、要上访，就想找个能讲理的地方。

迎泽区矛盾纠纷多元调解中心（以下简称“矛调中心”）就是这样的地方。作为学习推广、坚持发展“枫桥经

验”的创新实践，“矛调中心”将社会矛盾纠纷化解在基层，努力做到“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”。

党的二十大报告指出，完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度。学习贯彻党的二十大精神，就是要努力让更多的主体参与社会治理，以更加多元的方式实现社会治理，让人们更加公平地享受治理成果。

对此，我市基层不乏创新实践，给人以启迪和借鉴。法治下沉止纷争，这是迎泽区探索建立健全党委领导下政治、法治、德治、自治、智治相结合的基层治理体系的缩影。



“矛调中心”接待大厅。本文配图由迎泽区矛调中心提供

百姓说事

各说各理意见大，在这儿，专业团队帮您化解矛盾

在“矛调中心”，受伤者李义心里的不满和委屈渐渐平复，工程承包方的上级单位出面担责，事情得到圆满解决。

作为李义一案的当事调解员，杨红习惯了在当事人的争执中发现和化解矛盾纠纷。“小事儿不小，如果不及时化解，矛盾很容易激化。”

在“矛调中心”日常的案件中，劳动纠纷占比不小。一次，一位60多岁的老人赵建喜在工地干活时，被空中掉落的模具砸伤，通过手术在腰部打了钢钉。受了重伤，老赵不能再干重活了。

这样的案件，看似责任明确，可赔偿却成了大问题。原来，赵建喜工作的地方有两家工地。老赵是甲工地的工人，但砸伤老赵的模具属于乙工地，他是在甲乙两家工地交界处受的伤。

来到“矛调中心”，甲乙工地负责人各说各的理。“被你们工地的东西砸伤，当然应该由你们负责。”“你的工人越界了，你们管理有问题。”一时间，争执不下。

双方越嚷声音越大，杨红打断了争执，平心静气地开口说：“老人无儿无女，还在医院躺着，最紧迫的问题

是医药费和护理费，你们双方都有责任，咱们来看看你们的劳动协议和工地管理制度……”一番道理讲下来，双方的争执渐渐平息，共同承担了赔偿责任。

从怒目相对到心平气和，在“矛调中心”，这样的纠纷化解过程天天都在进行。

迎泽区为什么要建“矛调中心”，这事儿得从3年前说起。迎泽区是全市的中心城区，这里的金融机构多、商贸网点多、人口集中。矛盾纠纷频发、诉讼率高等问题也与之共生。

在此形势下，迎泽区委政法委牵头，整合区司法、信访、工会、妇联、团委、劳动仲裁、业前人民法庭以及14家专业性调解组织，建立了集人民调解、法律服务、行政调解、司法调解、司法确认于一体的“矛调中心”，“一站式”化解矛盾纠纷。

“纠纷缠身，谁也是憋着一肚子火气。再加上奔波于多部门之间，让人不堪其累。现在，多部门入驻中心，以前需要群众跑腿的流程通过内部流转就能解决，纠纷化解效率显著提升。”“矛调中心”工作人员王美兰介绍。

讲情说法

“讲清了法，说通了情，矛盾也就去了根儿”

在“矛调中心”，由再婚引发的遗产纠纷案例也不少。

老人朱立根去世后，他的子女和继母之间因为遗产问题产生了不小的矛盾。

“以前，大家和和气气，逢年过节高高兴兴地聚在一起。现在老伴儿走了，没想到因为房子和子女们红了脸。”朱立根的老伴何芳叹气说道。

朱立根的女儿认为，房子是老人再婚前取得的，与继母无关。而何芳则认为，房屋“公转私”的时候俩人已经再婚，当时自己也出了钱，房产证也是再婚后取得的。

双方意见不小，一度要闹上法庭。当了这么多年调解员，杨红明白，家事纠纷，还得从情人手。她说：“亲生母亲去世的时候，你们年龄还小，何妈妈这么多年照顾你们不容易……”

听了调解员一番劝说，朱立根的女儿也动了情，“我们从小在那间房子里出生、长大，睹物思人，我们对那里有感情……”几番人情入理的调解后，双方意见最终达成一致。

杨红说：“借着情来说法，讲清了法，说通了情，矛盾也就去了根儿。”

家事纠纷是“矛调中心”受理比例较高的一类案件。对于此类案件，一方面要“讲情”，另一方面还要“说法”。“矛调中心”以亲情为突破口，很多家庭在这里化解了矛盾，弥合了亲情。

朱敏是位聋哑人，很长一段时间以来，生活拮据，居无定所。母亲去世后，留下了一套住房，可她的哥哥却拿着“遗嘱”说，房子没有朱敏的份儿。

迎泽区妇联的工作人员带着朱敏来到“矛调中心”，请来了手语老师协助翻译沟通。

朱敏的哥哥一开始寸步不让。在场的调解员和律师发现了“遗嘱”上有明显的涂改痕迹。不仅如此，“遗嘱”既没有经过公证，也没有视频和证人作证，存在很大的疑点。

调解人员从兄妹亲情入手，将“遗嘱”存在的问题一一摆了出来，最终，朱敏的哥哥作出让步，双方达成一致意见。考虑到后续执行情况，“矛调中心”还为双方达成的协议免费做了司法确认。协议经过司法确认使其具备了法律效力。

合力成事

多方联动，提升矛盾化解能力

“矛调中心”刚成立不久，一件棘手案子的成功化解让群众对“矛调中心”刮目相看。当时，位于钟楼街的某商城被整体拆除，商场的40余户商户与运营方产生很大的分歧，主要集中在返还租金和管理费等问题上，矛盾不断激化。“矛调中心”受理此案后，立即组织调解队伍。

调解的队伍不简单，由律师、法官、调解员、社区工作者等组成。团队通过“面对面”讲情说法、“背靠背”协调和解等专业调解方式，用时半个多月，圆满化解这起群体性纠纷案件。

“一开始我们对‘矛调中心’不熟悉、不信任。经过这件事情，我们发现这里是实实在在为群众办事的。以后有啥事，还来这里说说。”经营户李桂珍表示。

在这起案例的调解初期，经营户情绪激动，致使调解中断。后来，双方握手言和，这一变化与“矛调中心”的多元解纷机制分不开。

“矛调中心”创新推出“五元”解纷模式，即“纠纷来源多元、解纷部门多元、解纷形式多元、支撑保障多元和工作效果多元”。

“五元”解纷模式是在总结大量经验的基础上得来的。“纠纷来源多元”包括当事人来电来访、网格员排查、相关部门委托转办等；“解纷部门多元”指多行业多部门参与；“解纷形式多元”指人民调解员处理、多部门联动联调等；“支撑保障多元”即有全科网格服务管理夯实基础，还有科技创新提供支撑；“解纷效果多元”在提升治理效能、助力平安创建方面起到了良好的效果。

迎泽区将负有调解职能的行政部门、群团组织、劳动仲裁院、基层法庭及专业性、行业性调解组织，全部协调进驻中心、集中办公。目前，“矛

调中心”一层设置6个接待窗口，3个调解室，1个心理咨询室，二层设人民法庭、仲裁庭、行政复议听证庭和检调对接中心，三层设指挥调度中心和网格管理室，集人民调解、法律服务、行政调解、司法调解、司法确认于一体，对各类矛盾纠纷实行一站受理、精准分流、依法引导，形成紧密的工作闭环和责任闭环。

与此同时，迎泽区综治中心整体进驻，建立综治指挥平台，协调、指导、推动矛盾纠纷排查化解规范化、法制化、专业化，走出一条党委领导、政府负责、社会协同、群众参与的矛盾纠纷多元化解新路子。

“目前，基层公共法律服务体系正在不断完善，由法院、检察院、司法局、信访局等部门的工作人员和律师组成多方联动的合力。迎泽区这几年来‘民转刑’案件减少，与‘矛调中心’的各种努力探索分不开。”迎泽区综治中心主任郭瑞蕊表示。

自建成以来，迎泽区“矛调中心”共接待来电来访36393次，受理矛盾纠纷7217起，通过调裁审一体化平台化解6718起，事件办结率达93%，工作成效显著。

2021年9月，迎泽区矛盾纠纷多元化解机制建设项目入选山西省首批法治政府建设示范项目。2022年3月，“矛调中心”获太原市巾帼文明岗称号。2023年1月，“矛调中心”获人力资源和社会保障部办公厅通报表扬。

迎泽区委常委、政法委书记闫俊力表示，“矛调中心”打通了基层矛盾纠纷排查化解的“最后一公里”，政治、法治、德治、自治、智治在基层治理中融为一体，成为政府服务改善民生和推进社会治理的重要一环。

记者 王勇
(案例中所有人均为化名)



调解员、律师现场调解矛盾。