只进一扇门，解纷万家事

今年前11个月，新区三级矛调中心共调处各类矛盾纠纷12894件，群众满意度达95%以上

□本报记者 李宛遥 本报通讯员 薛超

今年以来，西海岸新区坚持和发展新时代“枫桥经验”，以矛盾纠纷调解“最多跑一地”为目标，创新打造西海岸新区“一站式”矛盾纠纷调处化解中心，通过部门联动、功能集成、治理融合，提升矛盾纠纷化解科学化、精细化、智能化水平。目前，全区建有1个区级矛盾纠纷调解中心和23个镇街调解中心、368个村（社区）调解工作站，今年1-11月，全区各级矛盾纠纷调处化解中心共排查矛盾纠纷13011件，调处各类矛盾纠纷12894件，群众满意度达95%以上。

部门联动高效解纷

“感谢你们的协助，让我们拿到了货款。”日前，来自江苏的一家公司在收到山东一公司的130万元货款和2台机械加工设备后，公司负责人特意带着锦旗来到西海岸新区，表达对新区矛盾纠纷调解中心的感激之情。

原来，今年3月份，江苏公司为扩大生产与山东公司签订合作协议，由江苏公司向山东公司提供机械设备两台、塑料颗粒500吨，由山东公司负责加工生产并由山东公司自售产品。山东公司销售产品后未按协议向江苏公司付款，双方终止协议。无奈之下，江苏公司向黄岛公安分局隐珠派出所报警。公安机关审查认为，双方属于经济纠纷，于今年7月份委托新区矛盾纠纷调解中心进行警地联动调处。

接到委托后，新区矛盾纠纷调解中心迅速行动，积极协调公安、司法、相关镇街等多个部门，共同对江苏公司的诉求进行核实与调查，并组织调解会，邀请双方公司代表以及相关部门工作人员参加，共同商讨解决方案。

“最终在矛盾纠纷调解中心的协调下，江苏公司的诉求得到了相关部门的重视和积极回应。”西海岸新区矛盾纠纷调解中心负责人庄怀普表示，目前山东公司已按照有关法律法规给付货款，双方达成了调解协议，纠纷得到实质性化解。

大场镇“场快办”数字治理平台助力快速调解矛盾纠纷。

事后，江苏公司负责人专程来到新区赠送锦旗，表达感激之情。

一线处置就地化解

西海岸新区矛盾纠纷调解中心设有矛盾调解区、公共法律区、诉讼服务区、劳动仲裁区、法治宣传区等区域。

“只要群众有矛盾纠纷，都可以来这里寻求帮助，相关问题会被分配给相应部门处置。”庄怀普介绍，中心有效整合人社、司法、公安、法院等28个部门的调解资源，以“常驻、轮驻、随驻”方式进驻办公，区内矛盾纠纷可在这里实现一站式受理、分派、流转、处置、办结、反馈，让老百姓遇到问题能有个地方“找说法”。

目前，全区建有1个区级矛盾纠纷调解中心和23个镇街调解中心、368个村（社区）调解工作站，已形成区、镇街、村（社区）三级矛调中心全覆盖，积极发挥区级“实战指挥平台”和镇村级“一线处置平台”功能，实现矛盾纠纷就近就地化解。

同时，西海岸新区矛盾纠纷调解中心引入王婷婷等个人调解品牌和刘华明人大代表调解工作室，实现人民调解工作在各工作领域、各层级全覆盖。

在此基础上，新区矛盾纠纷调解中心还设立首席法律咨询专家工作站，吸纳政法部门及各领域法治人才26人，组织首席法律咨询专家参与风险防控化解、矛盾纠纷调处、法律咨询服务和法治宣讲宣传等工作。

纠纷调处由“治”到“智”

日前，大场镇北寺村两户村民因院墙边界问题产生纠纷。村级调解委员会将该起纠纷报至大场镇“场快办”数字治理平台，平台研判分流后，镇自然资源所与北寺村村委第一时间联动处置，仅用半小时就成功调解了该起纠纷。

能够快速调解纠纷，这得益于大场镇创新研发的“场快办”数字治理平台。“这套智慧系统通过打造一个多元参与、手段多样的在线矛盾纠纷化解平台，可以帮助我们快速调解矛盾纠纷，提高调解成功率，并减轻工作人员负担。”大场镇矛盾纠纷调解中心负责人夏乾峰介绍，自平台运行以来，已帮助解决劳动争议、消费纠纷、家庭纠纷等矛盾纠纷类诉求600余件。其中，平台将土地关系、邻里纠纷等13类典型事项纳入“诉调衔接”经验智库，通过大数据检索和分析优势，预调矛盾45件，通过智库经验快速解决矛盾112件，助力矛盾纠纷调解从“治”到“智”。

警地联动，共绘为民调解新“枫”景

隐珠街道警地联动调解中心成立半年来，以高效专业的调解服务赢得群众点赞

□本报记者 王雪
本报通讯员 宋永凯

今年6月，黄岛公安分局牵头成立隐珠街道警地联动调解中心，标志着黄岛公安在矛盾纠纷化解工作上迈出了坚实的一步。据了解，中心由黄岛公安分局联合隐珠司法所、隐珠街道综治办、律师事务所等单位共同组建，旨在通过整合多方资源、形成工作合力，为群众提供更加高效、专业的调解服务。试运行半年来，该中心以实实在在的工作成效，为辖区的社会稳定和经济发展贡献着力量，赢得群众点赞。

7月3日，隐珠街道某小区业主拨打110报警称，有人私自将其家中断电，影响其正常生活。派出所民警在处警过程中了解到，原来是业主拖欠电费和物业费，小区物业采取了断电处理，民警初步认定为非警务警情，系民事纠纷。警地联动调解中心随即介入调解，并在第一时间协调物业恢复供电，保障业主基本生活。了解具体情况后，中心工作人员告知物业，业主未交电费是因为物业企业将物业费和电费捆绑所致，业主主要是对小区物业服务不满意，所以不愿意交纳物业费；物业企业采取断电的方式催缴物业费构成侵权行为，可让业主先交纳电费保障基本生活，关于物业费部分，物业要采取合法手段途径处理。经过调解后，双方均表示愿意采取合法途径解决。

此外，居民贾某某与丁某某的纠纷也通过隐珠街道警地联动调解中心得到了圆满解决。6月7日21时30分左右，丁某某到小区公园遛狗，与同时在公园遛兔子的贾某某相遇。结果贾某某饲养的兔子被丁某某饲养的狗扑倒在地，双方因此发生言语冲突并升级为身体接触，贾某某现场向公安机关报案。纠纷通过警地联动调解程序流转到警地联动调解中心后，调解员经过调查了解到，丁某某作为犬只的管理人，未按规定办理养犬证，且在公共场所遛狗时没有尽到安全义务。经过调解员的耐心劝说和教育，双方当事人最终达成调解协议并在调解员的见证下互相赔礼道歉，握手言和。

据黄岛公安分局相关负责人介绍，隐珠街道警地联动调解中心在体制机制、工作方式和工作效率上都实现了质的飞跃。例如，在成立前，街道各类警情都由民警处理，无法建立相应的体制机制。而在警地联动调解中心成立后，建立起了矛盾纠纷排查、矛盾纠纷预警、矛盾纠纷联动化解三大体制机制，使得矛盾纠纷的排查、预警和联动化解更加顺畅。

在调解方式上，中心成立前，矛盾纠纷的化解主要由派出所民警负责，调解方式单一，效果不理想。中心成立后，对工作及进驻人员进行统筹协调、统一管理，并采用人民调解、行政调解、司法调解等多种调解方式，根据不同的矛盾纠纷类型，可以选择合适的调解方式，极大提高了调解成功率。

在工作效率方面，中心成立前，派出所民警既要处理警务工作，又要化解矛盾纠纷，精力分散，工作效率低下。中心成立后，有力承担了大部分矛盾纠纷的化解工作，使派出所民警能够将更多的精力投入到执法办案中，办案效率得到大幅提升。

隐珠街道警地联动调解中心的成立和运行，是黄岛公安在矛盾纠纷化解工作上的一次创新和探索。下一步，黄岛公安分局将继续加强警地联动调解中心的建设，不断完善工作机制，优化工作流程，提高调解效率，为辖区经济发展和社会稳定提供更加坚实的保障。