

把“说事评理”“心语茶吧”等服务资源引入基层矛盾纠纷预防化解,山阳县综治中心创新社会治理——

让群众从“进门愁”到“出门安”

9月12日中午,商洛市山阳县城关镇60岁的袁景石兴冲冲地将15.4万元补偿款存入银行后,又特意赶制了一面“秉公办事守正义 热情服务暖人心”的锦旗,专程送到山阳县综治中心。

“困扰我多年的劳务纠纷,在这里很快解决了,补偿款也拿到了。说实话,这钱可以说就是综治中心给的……”袁景石口中的综治中心,就是今年6月份建成运行的山阳县综治中心,一个创新性地把说事评理、速裁法庭、心语茶吧等服务资源引入基层矛盾纠纷预防化解,按照“诉、调、援、访”架构,“一站式”高效解决群众急难愁盼问题的社会治理创新平台。

诉讼

“速裁法庭”敲响“简案快办”第一槌

9月9日上午,走进山阳县综治中心,最为显眼的就是“一站式”矛盾纠纷受理窗口。在这里,登记受理引导台、领导接访室、速裁法庭、说事评理室、心语茶吧、政策法规书吧等,被分为引导受理区、多元化解区、配套功能区和信息指挥中心。

“现在开庭!”当日9时,随着清脆的法槌声响起,一起机动车交通事故责任纠纷案,在综治中心的速裁法庭开庭审理。2024年,80多岁的张大爷骑电动车载着70岁老伴,在山阳县丰阳花园小区门口遭遇一辆小轿车“开门杀”,导致两人腰椎等多处骨折。

伤者、保险公司和车主因赔偿问题引起纠纷,多次协调未果来到综治中心。

案件审理过程中,速裁法庭审判团队法官孔庆春、助理任淑丹和书记员张钊严格遵循法定程序,依法组织举证质证,并围绕案件争议焦点展开辩论。在法庭调解环节,孔庆春耐心沟通、释法说理,最终达成保险公司赔付伤者7万元、车主分担2000元诉讼费 and 伤情鉴定费的一致意见,纠纷圆满解决。

“本以为要打半年官司,没想到这么快就解决了!”张大爷和老伴攥着司法确认裁定书,声音有

些颤抖。

今年6月速裁法庭入驻综治中心以来,这样的简案快审信访案件,在孔庆春的速裁庭登记册里就记录了30多件,涉及婚姻、劳务、交通事故等各类信访矛盾纠纷。

山阳县委社会工作部部长董善平说,在受理简单信访案件时,综治中心通过接待受理区的引导台,引导当事人先调后诉。其中,县委社会工作部创新引入的“说事评理”和“金牌调解”等特色法律服务资源,在化解群众矛盾纠纷中发挥了关键作用。

调解

“说事评理”化解群众矛盾纠纷有一套

“老崔,你不吭气就占人家自留地修路,这事做得不地道!”

“老程,我们知道你憋屈,都乡里乡亲的,给老崔一个道歉认错的机会吧……”

9月10日下午,山阳县综治中心说事评理室内,调解员王治结、乡贤人崔忠锋、十里街道司法干部毛西、磨沟口村村委会崔亮等人,正在为村民崔传岗和程新锋的占地纠纷进行调解。原来,程新锋因崔传岗占他家自留地修路的事置气一年多,多次争吵后矛盾愈演愈烈,最后抱着试试看的心态走进山阳县综治中心。

当天的说事评理现场,评理员

从情理、道德、法治等多维度释法明理,并运用习俗、伦理、乡情等感化当事人。经过两个多小时的调解,双方当场握手言和,一年多的积怨一朝化解。

“这调解太管用了,他们说的话句句中听,都说到我心坎上了!”程新锋感慨。参与了多场说事评理的王治结也感触颇深:“因为有乡贤人等这些经验丰富的评理员,一些诉求无理、思想固执、长期走访的群众在这里被感化,矛盾得以化解!”

相对于化解复杂矛盾纠纷的说事评理室,综治中心的人民、金牌、行政、行业等调解室,同样也

起了重要作用,仅人民调解室一个多月就成功化解了10起矛盾纠纷。这些调解案例,都详细记录在调解员程家房的电脑里:朱利(化名)在保安岗位离世引发的赔偿纠纷,经调解拿到死亡赔偿金、丧葬费等40万元;陕北人张中斌开车在山阳住酒店引发的交通事故纠纷,经调解最终达成三方赔偿协议……

“这次调解,让我学会了相互理解,你和老陈费心了,邀请你们来陕北做客!”9月11日下午,张中斌拿到赔偿款回到陕北后,打给调解员程家房和陈华的一通电话,道出许多来访群众的心声。



说事评理室内,群众之间的纠纷经过调解,双方当场握手言和。

援助

“心语茶吧”让群众怒气进门和气出门

“退一步海阔天空,让三分心平气和”。9月12日,走进山阳县综治中心的多元化解区,便能看见张贴在墙上的几行暖心标语。

标语正对的心语茶吧内,31岁的心理疏导员张国焕和一名工作人员一边记录着来访群众的诉求,一边耐心安抚他们的情绪,“您别激动,喝口茶,慢慢说……”

在张国焕的疏导下,原本十分激动的来访群众,情绪逐渐稳定下来,开始说出各自的苦衷。经过近一个小时的交流,几名群众和张国焕告别,嘴里不停地道:“感谢你理解我们,你们费心了……”

“您先别着急,您反映的这个问题,容我慢慢向您解释。”这样的话,张国焕也不知道说过多少次。但每次面对来访群众,她耐心细致的沟通、和颜悦色的劝解,大多时候都能让来访者在倾听中转变,很多棘手的

问题在“我理解”的声音中迎刃而解。

张国焕说,来心语茶吧进行心理疏导的来访群众,一般都是反映问题时情绪激动、难以正常沟通,被综治中心引导台分流过来。“我们的心理疏导,再加上等候区的政策法规书吧、法律咨询、医疗应急服务、志愿者服务等暖心援助服务,让来访群众感受到了贴心与温暖。”

16时左右,综治中心引导受理区等候大厅里,身穿红色志愿服的刘荣和周宗玉正将一杯杯加糖的绿豆汤,递给来访者。其间,见有人走进一旁的“政策法规书吧”,就会迅速跟过去,在书架上帮来访群众寻找或推荐所需法律书籍。

“暖心服务再加上心理疏导,被引导到心语茶吧的来访群众,再回到引导台反映问题,情绪就会稳定很多。”山阳县综治中心副主任周子键说。

信访

群众来了能“一站式”解决问题

“你这事,隔壁的政务服务中心能解决。走,我带你过去。”9月10日上午,山阳县高坝店镇的朱小刚,因为早年一笔创业贷款的利息未返还找到综治中心。正在引导台忙碌的资深信访接待员任守全,详细了解了朱小刚的诉求后,迅速将他带到政务服务中心相关业务窗口……

“我们就像一个挂号台,根据群众反映的问题,精准引导至相应的功能部室。群众反映劳务纠纷,就带到劳动仲裁室;反映婚姻家庭问题,就带到妇联……”任守全说。

这样的精准引导,在信访接待员刘铸手中的接访登记册里,记得满满当当:吴亮,19030元水电设备款未付,引导到人民调解室;胡天荣,外出收破烂被打,引导至警务室……截至9月10日,这里共接待来访群众1248人,登记并引导办理走访件647件。

“在这里,不管有什么问题,都能直接找到对应窗口。有矛盾纠纷,也可以根据需求挑选自己满意的调解室。”袁景石说。6月份,县综治中心刚帮他调解过一次复杂的劳务纠纷。为表谢意,9月12日他特意送来

一面锦旗。

“以前群众反映问题,涉及多个部门时,常常需要来回奔波,耗费大量时间和精力。”山阳县信访接待中心主任周鑫深有感触,“现在把十几个部门集中在综治中心,群众来了能一站式解决问题,大大提高了办事效率,也减少了群众的不满和怨气。”

董善平说,从群众日益增长的咨询需求中,不难看出山阳县综治中心已成为大家信赖的平台。这份信任,源于县委、县政府响应国家政策号召加强和创新社会治理,通过特色工作室、延伸服务等方式,专业化与人性化结合,高效解决了一大批群众急难愁盼问题,有力回应了人民群众对平安的新期盼。

据了解,目前,全国省级综治中心实现了全覆盖,市、县、乡三级综治中心覆盖率达到90%。“有矛盾就找综治中心”成了很多群众的共识。

文/本报记者 李海涛
图/视频 本报记者 代泽均



扫码看视频



志愿者为群众送绿豆汤。



群众送锦旗。