“一站式”调处“全链条”服务 打造为民解忧“终点站”

——我市汇聚各方力量构建“一站式”矛盾纠纷调解体系

群众“一扇门进出”、纠纷“一揽子调处”、矛盾“全链条化解”……近年来，我市作为省司法厅确定的先行试点的五个地市之一，聚焦“一站式受理、一揽子调处、全链条服务、数据集中归集”的工作模式，以打造市级矛盾纠纷化解综合协调指挥平台和基层调解实战体系为目标，建设具有淮南特色的“一站式”矛盾纠纷调解特色样板，擦亮新时代“枫桥经验”淮南品牌。

打造调解工作创新发展“枫桥经验”的“实验田”

市司法局起草《淮南市“一站式”矛盾纠纷调解体系建设实施意见》，文件已经市委依法治市办第十五次会议研究通过，以市委全面依法治市委员会办公室名义出台，明确了打造市、县区、乡镇（街道）、村（社区）四级“一站式”矛盾纠纷调解指挥中心（工作站、室）、强化专职人民调解员队伍建设、健全“一站式”调解工作机制等工作目标。

创新理念，便民服务。立足市域社会治理创新，我市聚焦更好满足人民群众对纠纷化解方式的多元需求，以实现矛盾纠纷“闭环式流转，一揽子调处，全链条解决”为核心内容，构建多资源融汇、多方式聚合、多手段发力、多环节协同的综合性矛盾纠纷调解新体系，打造淮南市调解工作创新发展“枫桥经验”的“实验田”、司法行政系统服务社会的“新高地”。

创新模式，汇聚合力。市司法局依托司法行政公共法律服务平台，聚合人民调解、行政调解、司法调解等解纷方式，统筹律师、公证、司法鉴定、法律援助等法律服务资源，综合运用调解、行政裁决、行政复议、仲裁等解纷途径，调解实务与指挥协调相结合，为群众提供个性化、多样化、精细化调解指挥服务平台。

同时，我市成立淮南市“一站式”矛盾纠纷调解工作领导小组，领导小组办公室设在市司法局，分管副局长负责日常统筹协调工作，法院、检察、公安、司法行政、信访、财政、教体、人社、自然资源、生态环境、住建、交通运输、农业农村、文旅、卫健、应急管理、市场监督、城管执法、工会、团委、妇联、工商联等多部门参与其中。

“一站式”矛调机制打通调解便民“最后一公里”

我市坚持系统思维、统筹谋划、各司其职、各负其责，闭环处置原则，建立市（县、区）两级“一站式”矛盾纠纷调解工作联席会议机制，定期召开会议协调解决推进工作过程中存在的问题，整体推进“一站式”矛盾纠纷化解工作。

建立横、纵两条信息数据集中归集机制，按照任务分工，逐级上报调解数据，实现数据信息全收集，根据经济社会发展状况，建立经费保障动态调整机制，及时调整矛盾纠纷调解案件补贴标准，强化调解员履职保障。建立工作考核机制，将“一站式”矛盾纠纷调解工作作为年度重点工作纳入年度法治建设、平安建设考核内容。同时，创新信息化联动，坚持发展新时代“枫桥经验”，锚定基层社会治理共建共治共享的工作目标，以淮南网格化“e治理”平台为支撑，引入公安“警网融合+”信息平台，以化解矛盾、防控风险、服务群众为核心内容，实现多部门参与的集常态化事务受理、协调调度、跟踪督办、系统管理于一体的“一站式”基层治理新模式。目前此项工作在八公山区先行进行试点。

人民调解为人民，止争解纷“只进一扇门”

今年以来，市司法局认真组织开展全市人民调解员等级评定工作，圆满完成我市人民调解员等级评定改革任务，选拔各县区二级人民调解员共计43人。我市一集体两个人荣膺司法部“人民调解模范”，寿县炎刘镇人民调解委员会被授予“全国模范人民调解委员会”称号，市医患纠纷人民调解委员会调解员张淮斌、毛集实验区焦岗湖镇人民调解委员会主任梁永刚被授予“全国模范人民调解员”称号。

市司法局坚持和发展新时代“枫桥经验”，扎实开展矛盾纠纷源头预防、排查预警、调解化解工作，指导全市各级各类人民调解组织连续三年开展“人民调解为人民”主题系列活动。围绕提升基层社会治理能力、服务乡村振兴战略、解决群众“急难愁盼”、营造良好营商环境等4大方面，部署“人民调解为人民　助推治理现代化”等专项活动，集中时间排查化解一批重点领域、突出典型和事关大局的矛盾纠纷，为社会发展创造良好的稳定环境。今年前三季度，全市人民调解组织共化解各类矛盾纠纷12807件，成功12312件，成功率96%。深化培育打造了深具淮南特色的“老娘舅”、“谢大姐”、“银龄工作室”、“邻里帮帮团”、“为玉帛”等近10个区域特色人民调解品牌。

同时，我市坚持打造“百姓评理说事点”，搭建收集矛盾纠纷信息、反映社情民意、化解矛盾纠纷、宣传法律知识、倾听群众呼声、打造为民办实事的平台。全市已建成“百姓评理说事点”493个，共收集线索1187条，化解纠纷1169件，开展法治宣传846次。此外，还在全省较早建立府院、府检联动机制，形成联合推进行政争议实质性化解等社会矛盾纠纷多元化解制度机制近20个，组建村（社区）法律服务微信群998个。

“调”出温度，“解”出效率。下一步，市司法局将以“一站式”矛盾纠纷调解体系建设工作为抓手，加快推进全市各类矛盾纠纷调解力量的整合，打造“一站式受理、一揽子调处、全链条服务、数据集中归集”的四级（指挥）调解实体平台，全面摸排调解纠纷，防范风险隐患，推动司法行政工作高质量发展，助推基层治理现代化。

（本报通讯员　刘庆芳　本报记者　何婷婷）

本报地址：淮南市洞山中路 邮编：232001
电话 总编办6644750（传真） 编辑中心6647726（邮箱:bjzx7726@163.com） 政文部6650919（邮箱:hnrbjzb@163.com） 经济部6662852 摄影部 6641375
（邮箱:hnrb-syb@163.com） 特稿部6644975 出版部6656963 新媒体中心6648741 广告中心6661181 6644624（窗口服务部6661461） 发行中心6615293
广告许可证：皖淮南广字第04号
淮南市新文报业印务有限责任公司承印
零售价：1.00元