

# 关于推进多元化纠纷解决机制建设的建议

丁清春

## 一、背景

自《山东省多元化解纠纷促进条例》实施以来，我市建立健全有机衔接、协调联动、高效便捷的纠纷多元化解机制，对及时有效化解矛盾纠纷、维护社会和谐稳定发挥了重要作用。但还存在着诉讼与非诉讼纠纷解决方式的相互衔接不顺畅、纠纷解决的相关部门及其组织间的相互协调配合不够、运用信息化手段进行解纷机制建设的力度不够、非诉讼纠纷解决机制还没有实现规范化和制度化、专业队伍缺乏、资金不足等问题。

## 二、建议

### （一）加强组织领导，完善多元化纠纷解决长效机制

首先，坚持党委领导、政府主导地位。根据实际情况进一步健全组织领导，对已经建立起来的矛盾纠纷协调处理机制进行改进和完善，制定科学适宜的应对举措和办法。其次，促进综治部门组织协调优势作用的全面发挥。统筹协调各相关部门，明确各个职能部门的基本职责以及管理的内容等，及时全面地对矛盾纠纷进行研究与判定，为问题的妥善应对与处理提出合理化的意见和建议，保证矛盾纠纷处理各项工作落到实处。第三，进一步完善司法确认保障制度。调解法首次以法律的形式确认了人民调解协议的司法确认制度，使人民调解协议的司法确认有了明确的法律依据。应积极推行“人民调解+司法确认”制度，全方位开通司法确认绿色通道，简化申请程序，最大限度地调处化解矛盾，实现诉讼与人民调解的有效衔接，大力维护人民调解的公信力和执行力。通

过完善长效机制，保证各个主体之间建立起和谐的利益关系，更加及时全面地满足民众诉求。

## （二）搭建综合平台，提升矛盾纠纷多元化解合力

多元化纠纷解决机制的实现，需要政府各相关部门以及社会组织、广大民众的共同参与和相互协作。通过搭建综合平台，科学合理配置各项资源，理顺管理体系，细化工作程序，促进各项资源优势作用的全面发挥、相互协作，提升矛盾处理的质量与效率，以实现社会矛盾的有效化解。

将信访接待、行政调解、司法调解、人民调解、劳动监察、劳动仲裁、公证、法院速调等部门纳入综合平台，实行一站式接待，分类处理。由专人统一受理群众诉求，对纠纷化解申请或其他事项进行“初诊”，需要政策法规咨询与解答的，将其引导到法律服务窗口，由值班律师提供相关法律服务；对确需介入调解处理的，填写《受理登记表》，根据案件的种类和性质进行“分诊”，具体分流到行政、司法、人民调解等调解室。各调解室的调解人员根据当事人诉求，进行矛盾纠纷“坐诊”化解。对疑难复杂、重大敏感的案件，由相关部门牵头，组织多个部门专家进行“会诊”，通过涉事主体和相关职能部门的联动调解，及时将矛盾纠纷解决在源头。真正将“一个调解员单兵作战、一次调解运用单一手段、一个部门调解单独行动”的传统模式，升级为多方联动、协作互补的多元模式，更好地引导群众申请调解或选择其他维权途径依法解决争议。

## （三）多措并举，创新多元化纠纷解决方式

在充分发挥人民调解、诉讼、信访等传统化解矛盾纠纷的主要方法外，多措并举、创新多元化纠纷解决方式。一是设立专业性调解组织。针对一些专业性很强的社会矛盾，可通过引入专业人员，发展建立专业调解机构或设立相应的专业矛盾纠纷处理平台，更有针对性地应对和处理矛盾纠纷。如设立医疗纠纷调解委员会、劳动争议纠纷调解委员会、物业纠纷调解委员会等。二是完善民规民约和社区规范。社会治理不仅

需要政府的规范治理，还需依赖于群众自治。在实现自治的过程中，需要遵循相应的规范和标准，稳定有序地开展各项治理工作。鼓励社区在遵守国家法律法规的前提下，结合自身实际，制定民规民约和社区规范。当发生邻里纠纷、家事纠纷等冲突时，通过群众认可的民规民约和社区规范来应对和处理。

#### （四）强化工作保障，切实增强工作实效

一是进一步加强人民调解队伍建设，通过购买法律服务等引入专业人才服务，切实提升专业技能水平，保证各项工作的顺利开展。二是拓宽经费保障途径。政府部门可借助于以奖代补等形式，引导更多社会主体积极参与帮扶工作，逐步形成科学完善的矛盾纠纷多元化解经费保障体系。

#### （五）适应网络时代的要求，加强多元化纠纷解决机制的信息化建设

利用互联网的优势，引导网民理性表达诉求，合法合理处理纠纷，是政府及职能部门需要认真思考的问题。建立在线纠纷解决机制平台，利用互联网、大数据、远程视频、人工智能等技术，实现在线调解、在线立案、在线司法确认、在线审判、电子督促程序、电子送达等。不仅可给人民群众提供一个表达诉求、反映情况、化解纠纷的网络平台，还有助于突破纠纷解决地域局限性的问题，提高解决纠纷的效率，降低当事人的诉累。同时，要切实保证互联网安全，加强监督，及时全面地作出预测和判断，根据实际情况及实际需要制定并实施应对举措和办法，引导民众积极表达自己的观点和看法，充分发挥社会监督的作用。

多元化纠纷解决机制的构建是一个系统工程，不可一蹴而就。需结合本地实际情况，借鉴成功经验，探索建立符合本地特点的多元化纠纷解决机制，更好地提升社会治理水平，推进全社会多层次多领域的依法治理。