

物业服务起纠纷、朋友借贷反目成仇、邻里狗患口角不断……记者近日在采访中发现,通过大数据赋能司法服务,一张横向到各区各行业领域,纵向到街、村社区的多元解纷网络在呼和浩特市织就完成,让1.6万余件矛盾妥善解决在萌芽状态。



孙卫静(左)正在主持调解工作



矛盾化解在街道

# 将矛盾化解在萌芽,法院调解员好样的!

文·摄影/草原全媒·北方新报记者 张巧珍 实习生 康文丽

## 一站式问诊

“本调解委员会受呼和浩特市中级人民法院委派,就这起经营合同纠纷案进行调解,申请、被申请人双方是否同意调解?”“同意”……近日,在呼和浩特市中级人民法院调解员主持下,一起经营合同纠纷案成功化解在诉前,双方最终达成和解。这是近年来呼和浩特市法院诉调对接中心发挥“门诊”作用,快速化解纠纷的一个缩影。

如果说把法院比作是医院,法官司比作看病,法官和调解员看作是各个科室医生,那么诉调对接中心就是分诊台。在呼和浩特市,诉调对接中心已成为各级法院的标配。

“在这里,会由专人对案件甄别后分流至相应的庭室,适合调解的案件由导诉员引导优先选择调解程序解决纠纷,减轻当事人的诉累。”呼和浩特市中级人民法院立案一庭工作人员张华介绍说,越来越多的当事人选择通过诉前调解来解决纠纷,根据法院调解平台统计,截至9月7日,今年以来呼和浩特市两级法院共调解案件19368件,其中16148件化解在诉前。

## 汇聚专业力量

“刘阿姨,小区垃圾问题解决了没?”近日,赛罕区人民法院调解员杨颖专门来到中海御龙湾小区回访。刘阿姨看到杨颖亲切地说:“解决了!解决了!谢谢你姑娘,自从你调解、督促后,现在环境好多了。”

原来,今年5月,杨颖接到中海物业公司起诉50余户业主不缴纳物业费的案子。她先后3次到小区被告家里走访,发现业主不按时缴费的原因各有不同,其中有几户是因管道跑水时物业服务不及时造成一定经济损失,还有几户是因为小区的环境卫生问题。了解事情经过后,杨颖动之以情,晓之以理,向业主普及相关的法律法规,争取物业公司和业主进行座谈,讲清双方各自该承担并履行的责任,又针对部分业主反映物业公司的问题提出整改建议。在杨颖的主持调解下,不仅帮助业主与物业公司重新建立新的业主服务群,选出业主代表,还让业主与物业握手言和。

“做调解工作不能只坐在办公室里,更多时要把调解室搬到群众中间去,搬到矛盾发生地,才能找到问题切入点。”杨颖说,只有实地了解情况,掌握证据,调解才更容易让双方心服口服。

杨颖是众多调解员中的一员。记者了解到,呼和浩特市两级法院进驻的专业调解组织由去年的39家增加至如今的52家,调解员由去年的189人增加至327人。在赛罕区人民法院,15家特邀调解组织81名特邀调解员组成王牌调解队,活跃在街道、社区、村庄,为民排忧解难;在回民区法院,涉企案件调解室、行业协会调解室、工会调解室、医疗纠纷调解室、物业纠纷调解室、经济调解中心等多个专业调解组织进驻调解室,多名调解员蒙汉语兼通;在新城区法院,“赵婧工作室”拓展到诉前

调解领域,快速化解家事类百姓生活中常见纠纷……

## “互联网+”跑出司法服务加速度

“真没想到,仅用一个小时,足不出户就把问题解决了。”记者在新城区人民法院采访时,金牌调解员孙卫静正在对一起民间借贷纠纷案开展视频调解。原被告胡乐与刘俊(均为化名)原本是好朋友,2021年4月,刘俊以买房周转为由向胡乐借款,胡乐通过微信向刘俊转账6万元,口头协议年底归还。今年1月,刘俊偿还胡乐5万元,剩余1万元却迟迟未还。胡乐多次讨要未果遂一纸诉状将刘俊告上法庭,多年的好朋友反目成仇。在孙卫静细致、耐心、专业的调解下,仅用半小时,便促成双方当事人达成一致调解意见,案结事了。随后,孙卫静指导双方当事人在线签字并提交了司法确认申请书。

记者采访中了解到,近两年,呼和浩特市两级法院在落实本地疫情防控要求的同时,积极构建“互联网+”一站式解纷新模式,依托人民法院在线服务及人民法院调解平台,借助网上立案、在线音视频调解,实现当事人零跑腿、零接触,足不出户就可以化解矛盾,解决纠纷,让当事人充分享受到智慧法院的建设成果。仅呼和浩特市新城区人民法院,今年以来成功调解案件就达1891件,主要涉及银行、物业、民间借贷类案件,其中,在线调解成功率达到63.73%。

## 法治触角延伸到社会治理末端

在呼和浩特市,法院不仅通过“引进来”的方式吸纳各类调解员和专业组织为当事人提供更为便捷高效的解纷服务,还主动融入社会市域治理工作,在基层社区设立“法官工作站”“诉前调解工作站”,将法治的触角延伸到社会治理末端,为社会矛盾的多元化解提供解决方案。

目前,新城区法院、赛罕区法院、玉泉区法院都构建起“法院+街道”治理模式,在基层网格设立法官工作站、诉前调解工作站,定期抽派法官驻站开展工作,充分发挥基层人民法院在诉源治理中的“前哨”作用,激活基层解纷服务网络,实现就地调解、就地宣传,将司法服务延伸到村居社区、群众家中、田间地头,把小矛盾小问题化解在基层。在回民区法院,网格员在调解工作中发挥出大作用,“社区网格员对社区群众了解,对于家事纠纷、邻里纠纷、物业纠纷调解工作有天然优势,由他们出面开展调解,纠纷矛盾更容易妥善化解。”回民区法院立案庭一名韩姓副庭长对记者说。

记者了解到,呼和浩特市两级法院通过主动融入党委牵头建立的矛调体系,将纠纷“终端”与“前端”无缝对接,推动诉源治理工作重心前移、力量下沉,让大量矛盾纠纷通过源头治理消化在萌芽状态,实现小事不出村、大事不出乡镇、矛盾不上交就地化解的目标。