



青田：侨乡治理架起群众的“连心桥”

文/ 叶浩博 潘志宏 季伟勇

青田,中国著名侨乡,33万华侨遍及世界120多个国家和地区。社会治理,在这个长在江南的华侨之乡,更像是全球治理一般错综复杂。搭建起群众之间“连心桥”,把基层矛盾纠纷解决在萌芽状态,化作无形,归于和谐,更需要社会治理的大智慧。

季宅模式 枫桥经验海外版 涉侨纠纷多元化解的“青田模式”——一个个响当当的社会治理青田品牌深深地镌刻在青田人的心里。



青田县矛盾纠纷中心办事大厅

从信访上访“专业乡”到和谐稳定大家庭的蜕变

2020年8月,青田县“季宅模式”成功创建国家标准化试点,一个从青田偏远乡镇走出来的社会治理模式让青田全县矛盾纠纷从2017年的3910件下降到2021年的2068件,下降率达47%,调解成功率为99.9%。

说起“季宅模式”,不得不提叶金书。长期以来,青田县季宅乡农村矛盾纠纷频发、群众上访不断,是远近闻名的信访上访“专业乡”。季宅乡人民调解委员会主任叶金书当过民办教师、村干部,常年坚持工作在调解一线,凭着一腔热情,参与调解了2000多件案子,将一个基层治理的反面典型,干出了人民调解“季宅模式”。他也因此成为了全国人民调解能手、浙江省优秀调解员,“季宅模式”最好的代言人。

叶金书在多年的矛盾纠纷调解实践中,在季宅乡探索出以“早介入、清现场、明是非、解怨恨、重结果”为核心的特色五步调解工作法,从矛盾纠纷的初始排摸直至最终调解结束,进行链条式调解、闭环式管理,确保矛盾纠纷有效化解。

早介入,就是通过网格员、村两委干部、驻村干部一线巡查,第一时间发现并介入。清现场,就是矛盾纠纷受理后,调解员通过现场勘查、调查核实等方式搜集第一手资料,厘清矛盾纠纷产生的缘由和过程。明是非,就是根据双方当事人的陈述和相关调查资料,调解员共同讨论分析情况,本着公道原则,还原事实,明辨是非。解怨恨,就是调解员根据所掌握的资料,明确指出双方当事人是非过错,耐心疏导,解开当事人的心结,消除双方隔阂。重结果,就是案件成功调处后,对调解协议及时予以司法确认。做到每个案件申请有登记,调解有记录,结果有协议,法院有确认,实现矛盾纠纷不反弹。

而在如今的季宅乡,乡党委政府已经和叶金书一起携手研究出“季宅模式2.0版本”,构建一张覆盖全域的调解网格,实现矛盾纠纷化解“小事不出村,大事不出乡”,打造一批富有经验的民间调解能手,建起调解人才库,实施“师徒结对传帮带”,开展标准化培训,探索一套适宜本土的民间调解办法,进一步深化“五步解调工作法”,做到每个案件流程规范,每个环节经得起查验,每个结果不会反弹;创新一项“三调对接”的联动机制,构建以人民调解为基础,人民调解与行政调解、司法调解相互衔接配合的机制。对部分重大疑难矛盾纠纷开展政法机关联合调解,邀请相关职能部门参与调解,形成多方联动、共同发力的调解协作机制。

一个乡镇的改革,从基层出发解决问题根源,而青田全县的社会治理改革,从顶层设计出发,加强全县的矛盾调解能力。

近年来,青田县矛调中心不断完善运行机制,确保高效运行,陆续发布了《关于进一步加强社会矛盾纠纷化解工作的若干意见》《青田县社会矛盾纠纷调处化解中心工作细则》以及相应的考核管理办法、工作运行细则、信访矛盾纠纷事项跟踪督办制度和领导包案化解案制度,并最终建立规范“一事一档”流转机制。

如山口镇,原有信访积案4件,自百日攻坚化解积案开始,包案领导带头,实行“一个案件、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底”的“五个一”工作制度,通过领导包联督办,逐件落实解决问题、疏通教育、帮扶救助、依法处理,从而精准化解群众矛盾和信访案件。

2019年1月29日,中国侨联党组书记、主席万立骏在《青田县全力打造新时代“枫桥经验海外版”》上作出批示:青田县侨联立足侨情,积极探索爱侨护侨助侨机制,打造侨版“枫桥经验”,工作值得肯定,希望总结经验,继续努力,发挥新时代的侨联作用。

受新冠肺炎疫情影响,2020年很多华侨收入大幅下滑,加之回国旅程困难增多,青田出现一些华侨借款合同无法按期偿还的问题。



法院海外司法联络平台新闻发布会

原来,青田法院涉侨案件难以处理,如今围绕定纷止争,青田探索多元涉侨审判体系。

作为“侨乡法院”,青田县人民法院涉侨民事案件占民事案件总数的25%以上。2014年,青田法院设立全国首个涉侨诉讼服务中心,立足审判职能和侨情县情,以实现涉侨纠纷化解“简、快、好、省”为目标,全力构建海内外联动调解、线上线下多元共治的涉侨纠纷多元化解格局,有力维护了华侨侨眷合法权益。

其中的秘诀首先是内外联动解纠纷。青田立足侨情,建立“国内国外联动、线上线下共治”的多元涉侨审判体系,高效化解涉侨纠纷。



青田县“银行保险纠纷调解中心”揭牌成立

从跨国纠纷到“连心桥”的蝶化

对此,青田县矛调中心联合县法院、县金融发展中心、人民银行青田支行和丽水银保监分局青田监管组等单位,成立“银行业保险业纠纷调解中心”,对涉侨金融纠纷实行一站式受理,“一揽子”化解。矛调中心受理金融纠纷案件后,分流至“银行业保险业纠纷调解中心”调处。法院派驻矛调中心的审判团队根据调解情况开展调解指导、司法确认工作。针对有些当事人身处海外无法参与现场调解的案件,矛调中心依托浙江ODR平台(在线矛盾纠纷多元化解平台)、移动微法院在线调解金融纠纷,实现金融案件当事人在线签署调解协议,法院对协议当事人在线司法确认。若调解失败,当事人可在矛调中心申请立案,进入诉讼程序。

截至2020年底,共受理在线调解涉侨金融纠纷176件,成功化解166件。

同样的事情,从矛盾难化解,到“连心桥”的社会治理案例还在青田大地上不断发生。不仅对涉侨金融纠纷实现一站式服务,青田县矛调中心在建设运行中还不不断探索和实践,延伸涉侨服务机制;深化“侨海通”跨境视频服务、警侨驿站“涉侨纠纷多元化解中心”等平台应用,在西班牙、意大利、巴西、葡萄牙、法国和奥地利等6个国家8个城市建立海外分中心,聘请24名海外调解员,为华侨提供线上矛盾调解、涉侨审判、涉侨检察、涉外公共法律服务。

在海外深深感受到温暖,向大家表达我内心的感激,也对“侨联天下”平台表达由衷感谢!旅居巴西的浙江青田县三溪口街道华侨章先生,怀着激动的心情给街道干部发来一封感谢信,感谢家乡的干部第一时间解决了他家自留地被毁坏的事。

万里之外的青田华侨能与家乡无障碍沟通、无时差办事,这全靠三溪口街道去年建立起来的“侨联天下”矩阵。建立13个微信群,覆盖了所有村在外的华侨家庭。2800多位侨胞实时在线,就相当于建了13个海外“华侨村”。街道党工委副书记王海青说,依托这一平台,初步实现了“华侨有诉求、干部快行动,家乡有号召、华侨有响应”,有效破解了侨乡社会治理“人难找、事难办”的难题。

达成了一致的调解协议,同意拍卖其父亲名下抵押在农商银行的房产用于偿还借款。随后,双方通过电子签章,在调解笔录上签字,真正做到了足不出户,法院一次不用跑,就解决了纠纷。

青田县人民法院相关负责人介绍,青田法院将在涉侨审判上开展更多探索,积极推行涉侨跨国纠纷线上联系、立案、调解和庭审等改革创新举措,积极打造涉侨纠纷多元化解“青田模式”,奋力建设最具影响力的现代化“侨乡法院”。

青田公安通过“警侨驿站”为华侨节约办事成本近9000余万元,在全世界20个国家的26座城市建立了海外服务中心,山口镇在钉钉、微信基础上建立专项公众号“廉事通”平台,远程视频搭建海外联系、拓宽咨询、信访举报渠道,并确定每月6日为政策宣传解答日,每月16日为海外云访日,第一时间将矛盾化解在萌芽中;温溪镇社会矛盾纠纷调处化解中心整合派出所、司法所、法庭、检察室等基层站所资源,设置了警务室、反诈办公室、法律援助室、调解室、谈心室,为群众提供免费的法律援助、法律咨询、宣传等服务,做好人民群众来访接待、矛盾纠纷调处化解等工作。青田县立足侨乡,还推行“村两委+乡贤荟”乡村治理模式、社会组织“一核双解”党建模式、天巡地查“数字化”应用场景等,真正在中国侨乡搭建起群众间的“连心桥”,让社会治理不再成为制约地方经济社会发展的“闹心事、烦心事”,而成为和谐大家庭的“顺心事、暖心事”。

而赵先生常年侨居德国,要解决这笔借款纠纷,他必须亲自回国到法院处理,但是他在德国经营餐馆,回国往返的时间、金钱成本太高,还可以办理委托公证,委托国内的亲戚前去办理,但手续也比较麻烦,而且邮寄委托书也十分费时。

现如今,赵先生只要打开手机微信小程序,进入“浙江移动微法院”,通过身份匹配和人脸识别认证,就能通过掌上法庭直接参与庭审。在视频庭审过程中,赵先生与银行方