

五年探索路 一片赤诚心

——上海市浦东新区社会矛盾调解中心五周年纪实

上海市浦东新区社会矛盾调解中心

二〇〇〇年六月

上海市浦东新区 社会矛盾调解中心

1995年6月29日，上海市浦东新区社会矛盾调解中心在新区司法局正式成立。

上海市副市长、浦东新区党工委书记、管委会主任周禹鹏视察新区司法局，慰问调解中心干部。





浦东新区党工委副书记张黎明在司法局副局长任金保陪同下慰问调解中心干部



上海市司法局局长缪晓宝在浦东新区社会矛盾调解中心调研



上海市司法局原局长薛明仁在
浦东新区慰问基层司法调解干部



浦东新区原司法局局长张凌接受有关单位赠送的锦旗



上海市公安局、司法局在浦东召开现场会，推广浦东新区公安、司法“110”联动经验



浦东新区司法局副局长
穆燕萍在为基层调解干部授课

调解中心
的同志在接待
群众法律咨询



调解中心主
任柳建华和副主
任刘国平在地铁
二号线工地听取
群众意见



与施工单
位领导研究如何
减少施工对
居民的影响





调解中心的同志正在接听
“148”和“110”电话,接受群众
法律咨询,处理“110”报警





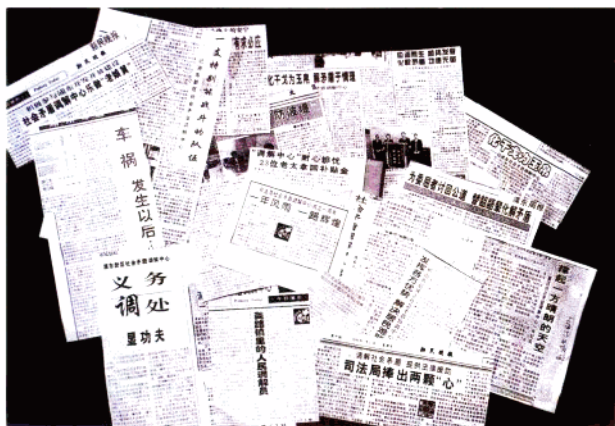
调解中心的同志们
在认真研究
分析案情



调解中心的
同志在参加
研究生课程
的学习



浦东新区党工委书记张黎明为调解中心授奖



各种报刊杂志先后 30 多次对调解中心作了宣传报导

序 言

鲁迅先生曾说过：“其实地上本没有路，走的人多了，也便成了路”。1995年6月29日，浦东新区司法局在全国率先成立了社会矛盾调解中心，专门负责预防、处置、化解各类群体性社会矛盾与纠纷，它具有党和政府密切联系群众的桥梁作用，降低信访压力的分流作用，减缓和化解矛盾冲突的防范作用等。五年来，在上级有关部门的正确领导下，在社会各界的大力支持和帮助下，新区社会矛盾调解中心以维护社会稳定为己任，服务大局，开拓创新，心系群众，恪尽职守，积极探索调处群体性矛盾纠纷的新形式、新方法，目前已初步形成了规范有序的内部运作机制，优势互补的社会协作机制，严密完善的信息反馈机制和及时有效的快速反应机制，几年来，先后调处各类群体性社会矛盾550余起，已成为新区维护社会稳定的一支重要力量，受到各级领导的充分肯定，得到了广大群众的真心赞誉和社会的普遍认同。在新区，有群体性矛盾找调解中心，已成为人们的共识。新区社会矛盾调解中心先后获得多项荣誉称号：1996年被市司法局授予集体三等功，1997年被评为市信访工作先进集体和浦东新区政法系统思想政治工作先进集体，1998年被评为市社会治安综合治理先进集体和浦东新区先进集体，1999年被评为浦东新区信访先进单位和人民满意政法单位。

回顾浦东新区社会矛盾调解中心几年来的工作,我认为主要有以下几个方面的特点:一是职能定位比较准,工作中能始终牢记宗旨,认真搞好服务,满足了人民群众依法解决事情的需要;二是能够运用新方法,积极研究新情况,探索新问题,适应了新形势对司法行政工作的需要;三是有一支特别能战斗的队伍,关键时刻拉得出、用得上,满足了社会发展综合性、高效率的基本要求;四是各方关系比较顺畅,形成了上下联动,内外结合,左右协调,共同调处群体性矛盾纠纷的网络。

面对新世纪浦东新一轮开发开放的机遇与挑战,我们不能仅仅满足于取得的成绩,更应该在已有成绩的基础上,进一步研究与探讨群体性社会矛盾产生的原因和应采取的对策,增强工作的主动性和预见性,为最大限度减少群体性社会矛盾创造条件。

缪晓宝

2000年5月30日

目 录

序 言	缪晓宝
-----------	-----

探 索 篇

浦东新区社会矛盾调解中心工作活力探析	(3)
法制的呼唤 时代的需要	(9)
人民调解与心理学	(14)
认清新情况 探求新方法	(22)
心中牢记宗旨 不断开拓创新	(30)
公安司法鼎力协作 共同完善防范网络	(34)
共同构筑维护社会稳定的联防体系	(37)
巩固新时期调解防线 促进新社区文明建设	(40)

奉 献 篇

防线从这里延伸	(45)
一支特别能战斗的队伍	(50)
巧手解开千千结	(52)
风风火火“救火队”	(54)
警报声与欢笑声	(58)
金币风波	(61)
调解中心成立 5 年大事记	(64)

规 章 篇

上海市浦东新区社会矛盾调解中心工作职责	(71)
“调解中心”工作人员守则(八要八不要)	(72)
社会矛盾调解中心接待、受理纠纷告知单	(73)
上海市浦东新区社会矛盾调解中心横向协调小组工作 章程	(74)
重大案件研讨制度	(75)
浦东新区社会矛盾调解中心纠纷受理、调处程序	(76)
司法“110 联合行动”工作职责	(78)
“110”司法联合行动接处警流程图	(79)
浦东新区司法局“110”联合行动值班职责	(80)
浦东新区“110”司法联合行动值班须知	(81)
来访人员须知	(82)
后 记	(83)

探 索 篇

创新是一个民族进步的灵魂。随着浦东改革开放力度的不断加大,各种利益调整频繁,不可避免地出现了许多新的情况、新的矛盾,群体性矛盾作为新时期人民内部矛盾的一种特殊表现形式,正呈逐年增多的趋势,如何有效解决这类问题与矛盾是摆在各级政府面前的一道现实课题,解决不好不仅会影响社会稳定,而且最终将阻碍改革开放的顺利进行。针对这一情况,浦东新区社会矛盾调解中心在上级机关的正确领导下,在各兄弟单位大力支持帮助下,不畏困难,开拓进取,积极研究新问题,探求新方法,不仅在现实工作中取得了良好的社会效果,而且在理论研究方面做了一些积极有益的探索。下面一些文章记录了他们不断探索与思考的足迹。

浦东新区社会矛盾调解中心 工作活力探析

浦东新区社会矛盾调解中心成立几年来,在新区党工委、管委会和市司法局领导的关心指导下,在新区各有关部门的大力配合支持下,按照上级关于切实做好维护社会稳定工作的指示精神,积极参与新区各类社会矛盾纠纷的疏导化解工作,对因征地吸劳、拖欠工资、工居矛盾、动迁房质量问题等引发的各种群体性社会矛盾,本着为政府分忧、为百姓解难的原则,依法进行防范、疏导和化解。自1995年6月成立至今,“调解中心”共直接参与调处各类矛盾纠纷550余起,其中影响较大的有65起。参与了70余项重点工程建设矛盾的调处,其中包括浦东国际机场、地铁2号线、世纪大道、陆家嘴中心绿地、克虏伯工程等。说服教育来访群众近万人次,为维护新区社会稳定,确保浦东开发建设顺利推进做了一些工作,受到社会各界的普遍赞誉。

回顾总结几年来的工作实践,“调解中心”之所以能受到上级领导机关及人民群众的一致好评,我们感到主要有以下几个方面的缘由:

一、围绕中心开展工作,职责定位准

“调解中心”的主要职责是为确保新区社会稳定、为浦东开发建设这一中心工作搞好服务。随着浦东开发建设力度的加大,利益格局的调整、人们思想观念的转变以及心理承受能力和期望值的不同等多种原因导致群体性矛盾逐年增多。仅1994年和1995年,浦东新区规模较大、较为激烈的矛盾和纠纷就分别达到337起和420起,涉及4万余人次。这些矛盾的特点是具有明显的群

体性倾向，一“闹”就“闹”到政府机关，表现为堵塞交通、停工停产、妨碍正常生产、生活秩序等。这些群体性社会矛盾就其本质而言，是新形势下人民内部矛盾的一种特殊表现。对于这些矛盾如果沿用人民调解的习惯做法，难以奏效。因此，在特定历史条件下，解决特殊类型的矛盾纠纷需要有特殊的解决方法。为此，我们充分发挥司法行政机关在维护社会稳定中的职能作用，积极探索与当前社会大环境相适应并且行之有效的调处途径，对这类群体性矛盾纠纷加以防范、疏导和化解。正是基于这样的社会背景和理性思考，在新区管委会和市司法局领导关心支持下，我们成立了“浦东新区社会矛盾调解中心”，组建了一支专门调处、化解群体性矛盾纠纷的专业队伍。由于当初成立“调解中心”时的职责定位比较准，所以“调解中心”几年来的工作能较好地服从、服务于确保浦东一方平安和促进开发建设的大局。

如 98 年 4 月，地铁二号线“中央公园”主变电站施工过程中，居民与民工发生严重对峙，挤作一团，矛盾一触即发，态势十分严峻。“调解中心”的几位同志冒着随时可能遭到伤害的危险，用身体将对立的双方隔开，在竭力劝阻居民群众的同时，劝说民工退离现场，制止了一场可能发生的流血事件。事发当晚，“调解中心”的同志又迅速向上级报告，提出建议与对策，上级机关及时采纳了建议，制定出相应措施，避免了矛盾的升级。

为确保“调解中心”职责落到实处，“调解中心”在调解矛盾纠纷时能够注意把握好以下两个环节：

一是及时尽早。如 98 年 2 月 3 日，为川沙砖瓦厂运送泥土的江苏籍民工，在驾驶机动车运输船时违章操作，撞塌渡槽受伤，经抢救无效死亡。2 月 5 日，17 名闻讯赶来的死者亲属涌入砖瓦厂，不仅吃住在厂里，还占据厂长办公室，摔打机器和办公用品。2 月 8 日上午，有关乡镇司法科到厂里现场调解，死者亲属提出赔偿 12 万，而厂里只肯出 4 万，差距悬殊，亲属大哭小喊，情绪激