

下好创新“先手棋” 奏响平安“和谐曲”

——赤峰市司法局人民调解工作纪实



牛芳泽深入基层进行调研。

关键词 3

效于联动 协作唱出“朗朗之声”

单丝不成线,独木不成林。化解矛盾、促进和谐并非孤掌可为,各政法机关加强联络,形成协作合力,才能收到事半功倍的效果。

赤峰市司法局着力推动人民调解与司法调解、行政调解“三调联动”工作机制的完善,积极推行派驻制调解模式,加强与公安局、法院、检察院、“12348”法律服务专线、信访等部门的协作配合,不断建立完善“访调衔接”“律调衔接”“警调衔接”“诉调衔接”“检调衔接”等机制。众擎易举,多方联动在调解过程中发挥了显著成效。

2018年5月8日,赤峰市红山区人民法院与赤峰市司法局红山区多元化纠纷人民调解委员会(以下简称调委会)取得联系,将一起物业纠纷案件转交到调解员手中。该案双方当事人分别为赤峰市某物业管理有限责任公司(以下简称物业公司)和其服务的某小区业主,物业公司将小区业主诉到法院,要求业主支付2015至2018年期间的物业费,经庭前沟通,红山区人民法院在立案后将案件转交到调委会,要求给予调解。

受理此案件后,调委会立即安排了经验丰富的调解员进行调解。业主代表声称,小区物业公司服务工作不到位,自己家住顶楼,楼顶渗漏致使家中墙皮开裂,保安监管不力,经常有陌生人出入小区,存在安全隐患。向物业公司反映后,物业工作人员态度蛮横,找各种理由推脱,相关问题始终没有得到解决,才致使业主们拒交物业费。随后,调解员向物业公司经理反馈了业主的想法,经理对没有及时提供服务表示歉意,随后组织物业管理人员查看了监控,又与业主了解了保安的日常工作情况,物业公司表示会尽快把结果反馈给业主。

几天后,物业公司将调查结果反馈到小区公告栏里,物业公司替换了保安,联系安排专业人员上门维修相关设施,并同意减免一定程度的物业费。业主的诉求得到了解决,大家心中的“郁结”消除了,小区的氛围变得和谐了,这都得益于多元化纠纷人民调解委员会的功劳。

“苟利于民,不必法古;苟周于事,不必循俗。”赤峰市司法局根据各个旗县的实际情况,积极探索“人民调解”工作创新手段,不断推动法治赤峰建设。

关键词 1

基于网格 机构化为“星星之火”

随着人民调解工作的不断深入开展,出现在家门口的调解机构星星点点地散落开来,铺散在嘎查、村落中,为千家万户化解了纷争,滋润了心田。

“一家人一直和睦的,没想到临到老了,孩子们会因为一个房子闹成这样,手心手背都是肉,我真是不知道该怎么办了。”带着担忧和无助,面容憔悴的老人郭琴(化名)一大早就走进了赤峰市红山区工农村人民调解委员会的调解室。

据了解,老人位于红山区工农村的房屋要被征收,子女们因征收补偿的分配闹起了别扭。按照征收政策,老人的房产可置换232.4平方米的回迁房。子女们得知后,都想多分得一份补偿,老人担心子女们因此产生矛盾,致使亲情破裂,便想到了向调委会求助。

了解情况后,调解员当即决定采取“面对面”的调解方式,先听听每个人的想法和意见,进而寻求最佳解决途径。调解现场,兄妹几人你一言我一语,互不相让。针对矛盾焦点,调解员耐心地进行引导说教:“你们的想法我都理解,可对于遗产分割,法律上都有明文规定,如果大家只顾自己的利益而不念及亲情,传到邻里街坊那儿也不好听啊……”

经过近8个小时的调解,所有当事人最终达成了一致意见,并当场签订了调解协议书。郭琴与三个儿子平均分得回迁安置房58.1平方米,两个女儿自愿放弃回迁安置房,由三个儿子共同支付给她们各10万元人民币。看着孩子们和好如初,老人一颗悬着的心终于放了下来,握住调解员的手,连连道谢。

“这样的案例数不胜数,现在,具备条件的嘎查、村居(社区),都试行推广建立法务工作室+1名社区律师或法律服务工作者(法律顾问)+N个调解小组的‘1+1+N’人民调解矛盾纠纷排查化解新模式,将服务民生阵地前移,在家门口调解百姓的纠纷。比如去年我们筛选出的草根法治人物、草根法治事件中,就涌现出了许多像‘刘老哥和事’‘王麻子广播站’这样的典型,既能够在家门口、热炕头听听大家的烦心事,又能说经典、讲故事,为大家普及法律知识,反响特别好。”谈起城乡社区网格化服务管理体系的建设,牛芳泽滔滔不绝,如数家珍,“同时,我们也在积极落实设立以自然村、小区(楼院)等单位的调解小组,张开网络,形成合力,充分发挥网格化服务管理排查发现矛盾纠纷的优势和人民调解组织调处化解矛盾纠纷的优势,全力筑牢基层人民调解阵地。”

关键词 2

精于专业 队伍常怀“拳拳之心”

如今,人民调解工作由兼职走向专业,强调行业性和专业性,专业人做专业事,提高了基层调解的效率,专业性、规范性、时效性都得到了很大改善。

2018年7月10日,赤峰市医调委接到报案称,一产妇在某医院产后大出血,经抢救无效死亡,留下一个嗷嗷待哺的新生儿。产妇家属情绪激动,家里的两位老人带着遗像坐在诊疗大厅门口哭闹,产妇丈夫刘志(化名)也与医院方面争闹不休。

赤峰市医调委的调解员董淑聪接到调解任务后,迅速前去了解情况,眼看案件有“民”转“刑”的苗头,她立即对产妇的丈夫进行了心理疏导,并多次到医院与其当面沟通。在案件调解中,董淑聪了解到,刘志因陷入医疗纠纷失去了工作,刘志的父亲因为这场突如其来的家庭变故病情恶化……这对于这个原本就困难的家庭来说无疑是雪上加霜。

多次的心理疏导和沟通调解后,医患双方共同申请了医疗事故技术鉴定。经鉴定,产妇羊水栓塞、DIC起病急、进展快,抢救成功率低,结论为一级甲等医疗事故,院方承担轻微责任。最终,院方给予了三十万元的赔偿。历时三个月,这起医疗纠纷案件终于尘埃落定。

在案件调解结束后,赤峰市医调委的工作人员

为新生儿送去了生活用品,并积极联合媒体,动员社会各界力量来支持和帮助这个困难家庭。

故事并没有就此结束,五个月过去了,赤峰市医调委的工作人员谁也没有忘记这个家庭。

3月5日一大早,赤峰市医调委的工作人员们带着筹集的价值6700余元的物资和捐款,经过两个多小时的颠簸后到达了北小梁村,给刘志送去了一片心意。刘志嘴唇颤抖了很久,最终只是不住地说“谢谢”,这个家里的顶梁柱,眼中转起了层层泪珠。

“医调委的工作职责就是尽力维护赤峰市医疗机构的和谐稳定以及医患双方的权益,鉴于这次案件中家庭情况的特殊性,我们决定对这个家庭进行长期的帮扶,也将组织社会各界力量,尽力帮助这个家庭走出困境。”赤峰市医疗纠纷调解委员会宣传培训室主任郑怀程说。

“医调委对这个案件调解了3个月,调解效果很好,调解方式也有针对性,不仅是医疗纠纷,物业纠纷、肇事纠纷、治安纠纷、土地纠纷等等,都可以按照‘谁主管谁负责’‘谁受益谁保障’‘谁使用谁管理’的原则,设立行业性、专业性调解组织,实现哪里有矛盾纠纷哪里就有调解工作。”细数着典型案例,牛芳泽感慨道。

关键词 4

成于智能 融合成就“天天之功”

“网格、专业、联动”是人民调解工作有效进行的四个关键词之三,究其第四,便是,智能。

如今,人民调解工作的载体同样由单一变为多元,网络、通讯、广播、电视等现代科技手段在传统调解平台的转型升级中占据了重要的地位,以4K机顶盒、智能手机终端、信息网络为平台的现代调解方式发挥着强大的能量。大数据和人工智能技术的应用,实现了人民调解在线服务,同时,通过数据汇总、智能分析和各类数据实时动态生成,能够提高对社会矛盾纠纷的预警、预防能力,从而实现人民调解数据流、业务流、信息流的深度融合。

在星罗棋布的基层调解网格中,微博、微信等自媒体方式贯穿其中,借力司法行政“互联网+”工程,发挥着全媒体在人民调解工作中的强大优势,发挥着全媒体的进步,使得人民调解工作的内容和形式不断丰富,群众知晓度和影响力不断扩大,推动着司法行政工作展翅腾飞。

韧丝结网、专业领航、“多调”联动、智能判防——这双握着无数锦囊的“人民调解之手”,正在轻拢慢捻,不懈怠地奏响着一首“和谐赤峰”曲。(林凤 王雅妮)

“民为邦本,本固邦宁。”近年来,赤峰市司法局始终把人民的利益摆在首要位置,不忘初心,砥砺前行,蹄疾步稳推进改革创新,不断加强信息化建设,实现人民调解数据流、业务流、信息流的深度融合,推动“人民调解”工作迈向新台阶。

“发案少、信访少、诉讼少、秩序好,是体现人民调解工作成效的重要标志。近年来,我们的调解形式走向多样,调解人员趋于专业,调解机构形成网络,调解工作在机制、体制的逐渐完善中成效愈加显著,尤其是在

2018年12月,赤峰市委、市政府印发出台了《关于加强新时期人民调解工作的实施意见》后,基层调解网络构建、专业化和行业化调解队伍建设、部门联动调解平台搭建等工作齐抓并举,进一步达到了‘治未病’的效果。”赤峰市司法局党组书记、局长牛芳泽对记者说道。

在喜迎新中国成立70周年的美好日子里,记者走进了赤峰市司法局,点击四个“关键词”——“网格”“专业”“联动”和“智能”,得见“东方之花”——人民调解。”