



调解现场



调解员耐心倾听双方意见

搭建平台聚心力 服务为民有底气

——来自赤峰市首家旗县(区)级人民调解员协会的报道

本报记者●王欣

“要千方百计提高广大会员的调解技能和办案能力与水平,坚持按法律法规办事,坚持按照“公平、公正、公开”原则办理人民调解案件。”赤峰市红山区人民调解员协会会长商志浩在任职时这样说道。

8月9日上午,红山区人民调解员协会成立大会暨第一次会员代表大会在红山区公共法律服务中心二楼会议室召开。会议审议通过了《赤峰市红山区人民调解员协会章程(草案)》和《赤峰市红山区人民调解员选举办法(草案)》,并选举产生了红山区人民调解员协会会长、副会长、理事、秘书长、监事等人选。据了解,338名会员由法律工作者、社区(村)调委会主任、律师、司法行政部门和专业调解委员会有关工作人员组成。协会主要职责是培养、发展和服务协会会员,根据人民调解工作用人单位需要,选聘、派遣会员。

记者了解到,该协会是赤峰市首家旗县(区)级人民调解员协会,协会的成立,标志着红山区人民调解工作跨入崭新的发展阶段。

1

搭建平台 激励多方参与

8月15日,刚刚任职的红山区人民调解员协会副会长龙淑艳来到红山区某小区,调解该小区业主与物业公司之间的纠纷。物业公司因存在服务延后问题,导致小区业主拒绝支付2016年至2018年的物业费,纠纷涉及1500多户业主、100多万元纠纷金额。在多次沟通未果的情况下,物业公司将小区业主诉至法院,要

求业主支付物业费。

损失金额大、涉及群众多、各方权益关系复杂……上了法庭,意味着漫长的“拉锯战”。在这样的状况下,运用调解方式解决纠纷,就成了一条比较有效的“路径”。

“两周时间,协会选派了3名持有律师执业证的专业律师和9名资深调解员进行调解。

调解员通过‘个别谈话’和‘分头劝解’,进行‘背对背沟通’和‘面对面谈判’,详细了解纠纷事实,充分听取双方意见,沉着冷静地进行分析判断,积极寻找解决纠纷的突破口。”红山区司法局局长赵平介绍道,“搭建人民调解员协会的自治平台,是激励民间组织参与化解社会矛盾的有益尝试”。

2

倾注真情 护佑百姓安宁

红山区二中街社区是一个居民集中的老旧小区,今年4月,红山区三中街街道人民调解委员会副主任、红山区人民调解员协会成员高娃,又当了一回“和事佬”。临街商铺供热和自来水管网年久失修,已严重影响到居民的生活质量,居民要求更换管道。但商铺负责人刘某某以“破坏我的装修,影响我的营业”为由,拒绝了住户的要求。高娃分别给两人做工作,最终,双方商定了解决办法。

“往往是小事情引发大问题,如果调解迅速介入,可以把矛盾消除在萌芽状态。”高娃说,通过人民调解,不仅可以避免司法诉讼繁杂的程序,将矛盾更直接有效化解,还避免了诉讼所产生的费用,减轻了群众生活压力。

统计数据显示,近几年,红山区每年平均有1500多件矛盾纠纷是通过人民调解员化解的,如果每件都要打官司,法院会被“挤

爆”。

“人民调解的前提是依法、平等、自愿,适用于大部分的民事案件,我们称之为维护社会和谐稳定的‘第一道防线’。”赵平讲道,随着经济社会的发展,人民调解也面临新的挑战,必须探索民间自治组织如何更好地整合社会资源,提升化解矛盾的能力和水平,更好地调动调解员的积极性,并保障他们的权益,从而进一步完善人民调解员制度。

3

送上关爱 保障成员权益

“除了以前常见的婚姻、赡养、邻里关系等纠纷,现在还出现了包括环境污染、医患关系在内的许多新矛盾,对调解员的专业水平要求更高。”红山区司法局副局长宋国君说,“现在有了组织,一方面可以集中力量调解重大疑难矛盾,另一方面也为调解员队伍的提升培训奠定了基础”。

“有了人民调解员协会,我们就有了组织,有了家。协会组织我们免费培训,还争取补贴,待遇比以前提高了不少!”红山区人民调解员协会会员白云高兴地说。

与他有同样感受的还有高娃,“有了组

织,调解员的底气更足,更能受到社会的尊重。不仅如此,协会的成立,也让调解员们感受到了组织的温暖”。

此前,红山区的338名调解员,大部分是街道社区的干部兼任,没有工资。当地政府有政策,根据纠纷的复杂程度,每一件给予50—200元不等的补贴,不过需要填表上报审批,流程多、时间久,不少人嫌麻烦。“有不少调解员因为家庭负担重或突遭不幸,导致生活困难,如今,红山区财政部门为协会配套了18万元的启动资金,这笔金额有望不断提高,并纳入财政预算。”红山

区司法局人民参与和促进法治股股长李洁坦言,希望为这样的调解员送去温暖。“调解工作本来就让人身心俱疲,如果激励机制不足,就会打击人民调解员的积极性”。李洁希望,协会这个平台能发挥积极作用,真正成为人民调解员的“娘家”,他们正牵头与政府相关部门共同研究调解员的风险防控和权益保障体系。“下一步,我们将逐步把红山区内的调解员都吸纳进来,发展壮大协会力量”。李洁计划,要为成员制作专门的“人民调解员”证件,让社会对人民调解员的身份更加认同。