

人民调解为人民 化解矛盾促和谐

——呼和浩特市推进依法治市工作侧记

本报记者●王丹



现场调解。王向峰摄

人民调解快速、高效、不收费的特点,使其成为化解矛盾纠纷的第一选择。调解过程中,人民调解员充分听取当事人的陈述,然后根据案情讲解有关法律、法规和国家政策,进行疏导协调,最终,在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案,帮助当事人自愿达成调解协议。

人民调解始终秉承以自治“消化矛盾”,以法治“定分止争”,以德治“春风化雨”的宗旨,真正做到积极回应人民群众对美好生活的热切期盼。2022年以来,呼和浩特市把实践“枫桥经验”作为工作理念,努力实现矛盾不上交的目标,切实发挥人民参与和促进法治工作职能作用,不断夯实基层社会治理基石,多措并举推进社会治理现代化。截至目前,全市各人民调解组织共办理人民调解案件3964件。其中,调解成功3918件,涉及金额9853万余元。

1

重心下沉 夯实依法治市基石

九层之台,起于垒土。基层是社会治理的“神经末梢”,为深入推进人民调解工作向基层延伸,呼和浩特市通过“闭环工作法+联动工作法+网格+人民调解”工作模式,确保矛盾纠纷排查全覆盖,确保调处化解工作优质高效,确保第一时间发现和调处纠纷,打通了服务群众的“最后一公里”。

“闭环工作法”:充分发挥基层人民调解组织网络健全、遍布城乡和人民调解员贴近基层、群众信赖的优势,常态化开展村(居)调委会每周、乡镇(街道)调委会每月、旗县区司法局每季

度拉网式矛盾纠纷排查活动,建立了“拉网式排查加销号式化解”机制,形成调解工作的“闭环”,确保及时发现苗头性倾向性问题,防止矛盾纠纷激化升级。

“联动工作法”:充分发挥司法所、派出所联防、联建、联治优势,定期对辖区内的矛盾纠纷展开排查,及时调处,做到信息互通,实现合力化解。同时,统筹律师、公证、法律援助等法律服务资源,组建专门调解团队联动开展工作,对不宜通过调解方式解决或调解不成的矛盾纠纷,引导当事人通过行政复议、诉讼等法律途径解决。

“网格+人民调解”:充分发挥网格化治理和人民调解双重优势,以社区为网格,第一时间开展矛盾纠纷排查化解工作。各司法所指导1000多名专职人民调解员以网格为单位,开展拉网式、无死角矛盾纠纷排查,提高了排查化解纠纷的精准性和实效性。

呼和浩特市真正做到“发现得了、化解得掉、稳控得住、处理得好”,切实把各类矛盾纠纷化解在基层,消除在萌芽状态,为构建新时代大调解工作格局,维护社会和谐稳定作出了应有的贡献。

2

精准施策 提升纠纷化解效能

患者伊某某因胆管结石在内蒙古某医院肝胆科医治,于1月6日接受了胆管取石手术,术后发生了感染性休克、腹膜后脓肿、内出血,引发急性胰腺炎。1月24日,伊某某在休克状态下做了腹膜囊手术,之后又被介入手术治疗3次,最终,因术后病情恶化,于2月11日去世。

伊某某的离世,对家人打击很大,悲愤不已。家属认为,伊某某住院以来,一个月的时间内,先后接受了5次手术,每次手术医生只说明不做手术会产生什么危害,做了手术就能解决问题,然而最终却病故。沉浸悲痛无法自拔的家人

向呼和浩特市医疗纠纷人民调解委员会申请调解。

接到申请后,呼和浩特市医疗纠纷人民调解委员会成立了由医学专家、调解员组成的专案组,赴现场调取相关病历材料。通过背靠背的方式,分别听取了医患双方的陈述。

专案组通过病历分析、医患陈述,作出综合研判,给出调解方案。伊某某的去世为意外,医院不存在过失,不属于医疗事故,医院愿意给予适当经济补偿。就此,该起医疗纠纷得以解决。

此次成功化解医患矛盾,只是人民调解工作的一个缩影。

近年来,呼和浩特市坚持和发展新时代“枫桥经验”,建立了医疗纠纷、道路交通事故、劳动争议、婚姻家庭、知识产权、商会等类别专业人民调解组织,初步实现调解组织在重点行业部门的覆盖,推动了调解组织建设的专业化进程。

同时,呼和浩特司法局指导各人民调解组织根据行业特点建立矛盾纠纷受理、调解、履行、回访等工作制度,使人民调解工作各个环节都有章可循,做到人民调解工作制度化、规范化。

3

标本兼治 拓展依法治理路径

呼和浩特市以法治建设为引领,不断优化法治力量向基层聚集,让法治成为护航发展的“最硬内核”。

呼和浩特市物业纠纷人民调解委员会(以下简称物调委)紧盯法治建设这个“总目标”,发挥自身独特优势,广泛参与,深度融合,为基层法治建设增色添彩。

“保护百姓权益,构建和谐社会。”近日,呼和浩特市某小区业主额某为物调委送来了一面锦旗。

原来,额某前段时间购买了一辆新能源汽车,并获得4S店免费安装充电桩的服务,但当额某联系物业公司进行确认安装工作时,却遭到了物业公司的拒绝。额某表示,购车前期征得过物业公司的口头同意才会选择新能源汽车,现在物业公司以为广大业主的安全着想,

以安装充电桩存在安全隐患为由拒接安装,双方就此产生了矛盾纠纷。

就在双方僵持不下之时,物调委第一时间成立调解小组赴实地进行调解。调解过程中,调解员不仅向额某普及了国家关于安装充电桩流程的法律法规,让其不要抱有侥幸心理,还给物业方提供了合理建议,配合充电桩安装公司为业主额某解决“充电难”的问题,纠正此前的不守信行为。随后,在调解员的见证下,双方签订了调解协议书,该纠纷得以圆满化解。

此次纠纷的成功化解,不单单是为了满足某一位业主的诉求,也是为了维护小区全体业主的利益。呼和浩特市物业纠纷人民调解委员会副主任郑蓉向记者介绍说:“我们调解员熟练掌握了关于安装充电桩的相关手续和流程,加上不厌其烦的耐心疏导,才使得调解

工作没有走弯路,很快从当事双方各执己见转变为意见统一。”

近年来,呼和浩特市高度重视人民调解工作,物业纠纷人民调解委员会为解决人民群众矛盾纠纷搭建了专业的平台,提供了专业的调解服务。

下一步,呼和浩特市司法局将围绕实现首府高质量发展,把“一个统筹、四大职能”谋划好、落实好,为首府提供坚实有力的法治保障。

人民调解作为我国独创的化解矛盾、消除纷争的“东方经验”,在解决纠纷中具有独特的不可替代作用,是化解矛盾纠纷的“第一道防线”。呼和浩特市努力把做好人民调解工作当做“为群众办实事”的重要抓手,积极践行新时代“枫桥经验”,用专业的水准、真挚的情感服务群众,提升了人民群众的幸福感。