

巧解百姓烦心事

——宁夏打造“塞上枫桥”调解品牌

本报记者 马忠 杨超 文/图

党的二十大报告指出,在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”,完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制。

近年来,我区充分发挥人民调解排查化解矛盾纠纷的基础性作用,打造矛盾纠纷多元化解“塞上枫桥”调解品牌,探索具有时代特征、符合宁夏区情、满足群众需要的社会治理新方式,涌现出一支懂法律、善调解的专业化人民调解队伍,形成覆盖农村、城市、单位、行业的人民调解“四张网”,构筑了人民调解、行政调解、司法调解优势互补、有机衔接、协调联动的多元调解工作格局,筑牢维护社会和谐稳定“第一道防线”。

善解矛盾“疙瘩”的一群人

“调解可以,但是我只相信老顾!”今年6月,同心县豫海镇秀水花园小区居民王某拿到新房钥匙后,与某装修公司签订了装修合同,不料装修公司没有按时交工,装修工程还存在多处瑕疵,为此,王某拒绝支付剩余费用,双方发生争执,矛盾激化。豫海镇司法所立即启动调解机制。得知调解员是熟人老顾后,王某立即同意调解。最终,在老顾的调解下,双方各退一步,装修公司进行补修后,王某支付剩余款项,事情圆满解决。

老顾名叫顾生忠,今年67岁,由于人熟、情况熟、法律熟,2020年被聘为同心县豫海镇人民调解委员会专职人民调解员,同年被选拔为永安社区“法律明白人”。从事调解工作3年多,他始终秉承“以情动人、以理服人、以法育人”的调解原则,第一时间将矛盾纠纷化解于基层,目前已经累计调解矛盾纠纷200多起,深受社区群众好评。

“调解工作在很多人眼中可能不值一提,但如果不及时化解矛盾纠纷,不仅会在社区造成不好的影响,还有可能会酿成大麻烦,成为影响社会和谐稳定的不安全因素。”顾生忠说。

“调解纠纷就像中医问诊,不管对方得了什么病,首先要把握问诊、找准病灶,再对症下药,开出良方。”这是银川市兴庆区大新镇人民调解员王永多年从事基层调解工作的心得体会。

王永曾在在大新镇塔桥村、大新村担任党支部书记25年,积累了丰富的基层工作经验。退休后,谁家遇到婆媳不和、夫妻矛盾,都请他从中说和。2017年,兴庆区司法局大新司法所聘任王永为专职人民调解员。“通过‘望’一察言观色,‘闻’一耐心倾听,‘问’一调查了解,‘切’一找准根源。”王永用自创的“望闻问切”四步调解工作法,化解了一个又一个矛盾,平息了一场又一场纠纷,5年内接待群众上千人次,调解纠纷600余件。去年大新司法所专门为王永打造了个

人品牌调解室——“王叔评理议事点”。

“无微不至体察民情,尽职尽责关爱百姓。”近日,银川市市民王某带着锦旗来到大新司法所,向王永表达感谢之情。王某是一名月嫂,经过一家保洁公司介绍,为燕祥家园小区一名产妇提供月嫂服务,双方签订协议,服务费共计两万元。但结束服务后,产妇只支付了王某1万元,多次讨要未果,王某来到大新司法所寻求帮助。王永上门了解,原来产妇丈夫因开店资金周转困难,一时无法支付服务费。经过王永细心劝导,多方沟通,最终由保洁公司先支付王某剩余工资,产妇随后再支付给保洁公司,双方签订还款协议,有效化解纠纷。

小到邻里矛盾、家长里短,大到劳资纠纷、群体性事件……人民调解员仿佛是训练有素的救火队,哪里有冲突的“小火苗”,他们就到哪里化解“灭火”,让矛盾纠纷止于未诉、化于萌芽,成为维护社会和谐稳定的“第一道防线”。

“基层矛盾纠纷的化解,关系到基层稳定及社会和谐发展。看似鸡毛蒜皮的小事,却是关系群众切身利益的大事,只有不断提升矛盾纠纷化解水平,才能筑牢社会治理的‘第一道防线’。”自治区司法厅主要负责人介绍,近年来,我区积极探索实践人民调解专业化、职业化发展途径,大力发展专职人民调解员队伍,建立人民调解专家库,提高了队伍的专业化、职业化水平。各级调解组织选聘了纠纷信息员、金牌调解员、专职调解员、兼职调解员、人民调解志愿者5支队伍,吸纳律师、公证员、基层法律服务工作者、退休政法干警等担任调解员,邀请了4172名专家学者、专业技术人员担任特邀调解员,发动5389名城乡社会工作者加入调解志愿者队伍,推动调解员队伍从“数量型”向“质量型”转变。目前,全区共培育专职人民调解员2万余名。

近年来,石嘴山市医调委在纠纷化解中,运用“调解结合”模式,实现了医患纠纷从行政调解转变到人民调解,让医患双方满意,有力维护了医患双方合法权益。今年,国家卫生健康委、中央政法委、司法部等11个部门联合通报表扬2020—2021年度全国平安医院建设表现突出地区、集体和个人,石嘴山市医调委获评“表现突出集体”,成为全区唯一一家获此殊荣的医疗纠纷人民调解委员会。

今年6月,因一起10万元债务纠纷,银川市市民王某将李某起诉到法院。后银川市金凤区诉前



银川市兴庆区司法局大新司法所专职人民调解员王永(右一)在调解纠纷。

兜住群众闹心事的“四张网”

“过去,遇到医疗纠纷,群众最先想到的是去医院闹事,医患关系紧张。自从成立了医疗纠纷调解委员会,患者的心声有人听、有人急、有人办,化解了医患矛盾,破解‘医闹’难题。”8月21日,石嘴山市医疗纠纷人民调解委员会主任刘建文说。

石嘴山市民纪某某在石嘴山市某医院就诊后,因身体不适与该医院发生医疗纠纷,要求医院赔偿医疗费等经济损失200万元。后医患双方向石嘴山市医调委申请调解,经宁夏法医学司法鉴定中心鉴定,纪某某构成三级伤残,其截瘫状态构成四级伤残,纪某某躯体损伤构成大部分护理依赖。经调解,双方自愿达成协议,石嘴山市某医院支付纪某某医疗费等各项经济损失135万元。

今年6月,因一起10万元债务纠纷,银川市市民王某将李某起诉到法院。后银川市金凤区诉前

人民调解委员会收到法院委派调解,“老王说和室”调解员王晓青发现李某在该调委会被诉的案件共有3件,经多方努力,王晓青将3件民间借贷案件全部调解成功,为当事人追回借款20余万元。据了解,目前银川市共有人民调解委员会887个,建成了以“老王说和室”等为代表的22个特色调解工作室,并率先成立全区首家知识产权纠纷社会组织调解委员会和银川市首家律师事务所医疗纠纷人民调解委员会,实现了行业领域和重点领域调处力量的再加强、再补充。

自2017年以来,自治区司法厅推广覆盖农村、城市、企事业单位、行业专业领域的人民调解“四张网”建设,打造人民调解、行政调解、司法调解优势互补、有机衔接、协调联动的多元调解工作格局,有效预防和化解了大量矛盾纠纷。截至目前,全区共设立各类人民调解委员会3722个,村居(社区)调委会2863个,行业性、专业性调解组织560个,乡镇(街道)调委会245个,企事业单位调委会114个,以乡镇(街道)人民调解委员会为主导,村(社区)、企事业单位人民调解委员会为基础,行业性、专业性人民调解委员会为骨干,村(居)小组为补充的人民调解组织网络全面建成。仅去年,我区各类人民调解组织便排查矛盾纠纷11万余次,化解矛盾纠纷4.5万余件,实现95%以上的矛盾纠纷在基层化解。

连接党心民心的同心桥。紧扣为民利民惠民,宁夏进一步建强调解队伍、健全调解机制、完善调解格局、创新服务载体、聚焦精准调解,充分发挥人民调解组织网络体系完备和人民调解员熟悉社情民意的独特优势,构建完善横向到边,纵向到底

推进溯源治理大调解

近日,记者走进吴忠市红寺堡区一站式矛盾纠纷多元化解中心,9名工作人员坐在窗口前,各个窗口标识清晰明确,大厅内宽敞明亮。在推动经济社会高质量发展的大局中,红寺堡区一站式矛盾纠纷多元化解中心打通信访接待、诉讼服务、公共法律援助等多中心业务互通,以“多中心合一、一中心多用”为原则,推动矛盾纠纷多元化解、高效化解。

红寺堡区司法局局长周鹏飞告诉记者,红寺堡区以多元解纷需求为导向,升级“一站式”矛盾纠纷多元化解平台,形成以“114百事解”为中心的25个区、乡、村三级一站式矛盾纠纷中心,初步形成以“12348”法律服务热线、公共法律服务智能化服务一体机和“吴忠法宝”手机App为主线,以区、乡、村三级一站式矛盾纠纷中心为主体的全链条调解体系,真正实现调解资源的共享、职能优势的互补。

7月18日,许某某与妻子妥某某到红寺堡区民政局婚姻登记窗口准备办理离婚手续,却因财产分割等问题发生矛盾。现场,调解员将一方当事人劝返回家,并将相关情况上报红寺堡区“114百事解”一站式矛盾纠纷多元化解中心负责人。经初步研判分析,该纠纷存在民转刑风险,该中心启动重大矛盾纠纷“五方联动”调处机制,司法局联合法院、公安局、乡镇综治中心、村两委迅速到达现场展开化解工作。经5个多小时调解,双方同意暂时分居,通过合理渠道划分财产。

2021年,自治区党委全面依法治区委员会办公室印发《关于坚持发展新时代“枫桥经验”进一步加强调解工作的实施意见》,把矛盾纠纷调解体系建设纳入全区基层社会治理体系,建立区域性矛盾纠纷调处、行业性重点领域纠纷调处、矛盾纠纷信息管理“三个平台”,打造具有宁夏特色的矛盾纠纷多元化解“塞上枫桥”工作品牌。

2017年,银川市兴庆区通贵乡通贵村村委会与宁夏某农机农民专业合作社、银川市某现代农业种植专业合作社、银川某农业种植科技专业合作社签订了《土地承包经营权流转合同》,3家合作社自2017年至2019年享受3年的土地流转补贴。2020年4月22日,通贵乡政府作出《关于申请

拨付通贵乡2019年土地流转补贴资金的请示》,按照相关政策应当每亩地每年补助150元,2019年3家合作社应当获得补贴共计377万余元,但3家合作社一直未收到这笔补贴。去年9月,3家合作社将兴庆区政府、通贵乡政府、财政局、农业农村局和水务局起诉至银川市中级人民法院,请求依法判令被告履行行政允诺义务,并支付2019年土地流转补贴377万余元。今年3月,在兴庆区司法局的引导下,兴庆区政府相关负责人、通贵乡政府主要负责人、政府法律顾问与3家合作社代理律师在银川市行政争议协调化解中心就行政争议案件进行了调解,并达成初步调解意见,以兴庆区政府名下房产来抵偿补贴款,该案也被列为全区法院行政案件行政争议化解的典型案。

聚焦医疗、消费、物业、校园、企业、劳资等重点领域,自治区司法厅在全区推进“一站式”矛盾纠纷多元化解中心建设,实现各类资源和信息的整合和共享,形成人民调解、行政调解、司法调解优势互补、有机衔接、协调联动的多元调解工作格局。“一站式”矛盾纠纷调解中心通过依法引导、精准分流、就地调处、联合化解、预约服务、远程调解等不同方式,实现矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”,让群众“只进一扇门、最多跑一地”,为群众提供低成本、高效率、能实质性解决问题的“一站式”调解服务,有效满足当事人的多层次多领域个性化解纷诉求,促进了调解工作内涵式、集约式、融合式发展。

目前,全区已建成一站式矛盾纠纷多元化解中心239个。2022年以来,指导和参与化解矛盾纠纷2万余件,化解成功率96.8%。而全区人民调解化解总量由2018年61324件下降到2022年的45087件,下降25.3%,信访总量由2018年的24914件人次下降到2022年的18983件人次,下降23.8%。

“将矛盾纠纷化解在基层,将和谐稳定创建在基层。近年来,自治区司法厅围绕中心服务大局,坚持和发展新时代‘枫桥经验’,推动‘塞上枫桥’调解品牌提档升级,着力从源头上预防化解矛盾纠纷,有矛盾纠纷找人民调解组织、找法律真正成为宁夏城乡新风尚。”自治区司法厅主要负责人说。



银川市金凤区诉前人民调解委员会调解员进行纠纷调解。

记者手记

“发动和依靠群众,坚持矛盾不上交。”这是20世纪60年代初,浙江省诸暨市枫桥镇干部群众创造的化解基层矛盾纠纷的“枫桥经验”。60年来,“枫桥经验”历经时间磨砺,不断深化创新,已成为基层社会治理的一个样板、一面旗帜、一种理念。

在传承中发展,在发展中创新。近年来,宁夏始终坚持以人民为中心的根本立场,用好“枫桥经验”这一长盛不衰的“传家宝”,坚持把法治思维、法治方式、法治观念贯穿到人民调解工作的全过程,积极探索新时代矛盾纠纷化解的新思路、新途径、新方法。

架起“连心桥” 真情解民忧

在坚持和发展新时代“枫桥经验”过程中,宁夏注入更多生动的地方实践、时代元素,逐渐形成“塞上枫桥”调解品牌这一具有时代特征、符合宁夏区情、满足群众需求的社会治理现代化善治路径。

“塞上枫桥”是一座桥,是通向和谐安宁的平安桥,是

的矛盾纠纷排查网络,建立起排查化解矛盾纠纷的长效机制,形成人民调解、行政调解、司法调解优势互补、有机衔接、协调联动的多元调解工作格局,实现矛盾纠纷“一站式调解、一揽子调处、全链条解决”,及时把各类矛盾纠纷预防在源头、化解在萌芽、解决在基层,充分发挥了人民调解维护社会和谐稳定“第一道防线”作用,打通司法服务基层群众“最后一公里”,人民群众获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续,绘就出共建共治共享的基层社会治理新“枫”景。

(记者 张晓芳)