

各地人民调解组织创新机制、用好平台,加快调解中心建设——

覆盖更广泛 调解更有效

本报记者 魏哲哲

摆事实讲道理 赢得群众信任

“如果再不清理小区围栏外的垃圾,我们就不再交物业费了!”今年2月初,河北张家口市万全区居民张某等人来到街道人民调解委员会反映,紧邻小区的围墙外有一堆垃圾,“天热时臭气熏天,天冷时尘土飞扬,居民常年无法开窗通风”,物业却拒绝清理,希望进行调解。

了解情况后,调解员一方面安抚和劝导大伙儿,稳住居民情绪,一方面赶往小区现场查看情况,并联系物业工作人员。“我们也理解居民的感受。”见到调解员,双方都冷静下来,物业经理的态度缓和了下来,表示尽快处理。

“垃圾不仅影响居民生活质量,还存在火灾隐患,安全无小事!”调解员耐心劝说,摆事实、讲道理。最终,双方签订了调解协议。物业经理组织人员在3日之内将垃圾堆清理干净,纠纷得到了圆满解决。“你们的调解工作真管用!”调解结果让人信服,居民们纷纷点赞。

“人民调解员植根基层,来自群众,熟悉社情民意,处于预防化解矛盾的前沿,灵活运用法、理、情相结合等方式,能够最大限度实现矛盾纠纷及时就地化解。”河北省司法厅副厅长王金水介绍,在调解工作中注重吸收退休政法干警、老教师、老党员等人士居中调解,更能得到群众的信任和认可。

人民调解是维护社会和谐稳定的“第一道防线”。“全国乡镇(街道)、村(社区)人民调解委员会近年来加大工作力度,调解纠纷成功的数量占调解纠纷总量近80%。”司法部人民调解和促进法治局有关负责人介绍,近年来,全国人民调解组织每年调解各类矛盾纠纷达900多万件,调解成功率达95%以上,已成为诉讼外化解矛盾、解决纷争的重要方式。截至目前,全国共有人民调解委员会69

核心阅读

人民调解是维护社会和谐稳定的“第一道防线”。各地人民调解组织加强法治化、规范化建设,凝聚多方力量、开拓专业领域,做好网上服务,切实化解矛盾纠纷。目前,全国人民调解组织每年调解各类矛盾纠纷达900多万件,调解成功率达95%以上,多层次、宽领域、广覆盖的人民调解组织网络已经形成。

万个,人民调解员316万余人,其中专职人民调解员37万余人,“十三五”时期共调解各类矛盾纠纷4482万余件,大量矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽状态。

加强专业调解 拓展工作领域

不久前,江苏省溧阳市一名患者身体不适在乡镇卫生院就诊治疗后回家。当天下午,家属发现患者病重,后来患者去世。“卫生院诊疗存在过错,必须对此负责!”来到溧阳市医患纠纷调处中心,患者家属情绪仍然非常激动。

“医患纠纷成因复杂、易激化,我们主动安抚,耐心倾听家属的诉求,劝导家属要理性表达诉求。”调解员周锡昌说。最终,经过不断沟通、解释相关情况、明确各方责任,医患

双方达成一致意见,纠纷得到一次性解决。

维护医患权益、化解医患纠纷,需要打破医患信息不对称和行业专业壁垒。行业性、专业性人民调解工作的深入开展,搭建起医患双方理性交流的平台。“专业的人做专业的事,依法调解才能案结事了。”江苏省溧阳市司法局局长孙斌说,医疗纠纷具有很强的专业性,涉及伤情鉴定、法律援助、心理安抚等多个方面。为此,溧阳市医调中心组建了由医学、法学、心理学和人民调解等领域的专家组成的团队,通过专业力量依法调解、定分止争。

“近年来,医疗纠纷人民调解工作成效显著,医疗纠纷人民调解组织已经覆盖全国80%的县级行政区域,每年超过60%的医疗纠纷通过人民调解方式得以有效化解,成为化解医疗纠纷的主渠道,为维护医患双方合法权益、实现医疗秩序持续好转作出了积极贡献。”司法部人民调解和促进法治局有关负责人说。

当前,随着经济社会发展,人民调解工作领域从婚姻家庭、邻里关系等传统矛盾纠纷,不断向医疗、道路交通、劳动争议、物业管理、消费、金融、互联网、知识产权等行业、专业领域拓展,为人民群众提供更加优质专业的调解服务。

记者了解到,有的省份行业、专业调解纠纷数量增长很快,占比越来越高,在上海等地已经占到当地调解纠纷总量的60%以上。目前,全国行业性、专业性人民调解组织达4万余个,派驻有关部门人民调解组织达2.6万个,形成了多层次、宽领域、广覆盖的人民调解组织网络。

用好在线平台 服务方便快捷

不久前,家住北京市朝阳区的张阿姨通

过在线调解小程序,成功明晰了家庭财产归属。原来,张阿姨的老伴去世后留下一套房产,但是这套房产如何分配,张阿姨和4个孩子一直没有明确过。为了妥善处理家庭财产,防止日后产生纠纷,张阿姨来到公共法律服务服务中心进行咨询。

“张阿姨不方便频繁出门,我就引导当事人利用在线调解平台进行调解。”八里庄街道人民调解委员会调解员高绪英负责办理此案,耐心为张阿姨解答疑问,确保张阿姨熟练使用线上方式。经过几轮线上沟通,张阿姨和4个孩子对房产的分割达成一致。

最后一次“面对面”线上调解,张阿姨在家中通过远程视频参与了调解,达成协议后,在线调解平台根据调解过程进行记录,并自动生成人民调解协议,张阿姨和孩子们通过手机电子签名进行确认。随后,高绪英在平台上一键提请,调解协议便到达朝阳区人民法院的法官端,法官审核后很快出具了司法确认裁定书,邮寄送达当事人。

如今,信息技术和人工智能快速发展,促进了新手段、新方法、新载体在调解工作中的运用。截至目前,20多个省份的司法行政机关研发运用智能移动调解系统,通过手机APP、微信小程序等,方便当事人在线申请调解的同时,调解员也可在线开展调解工作。此外,各地还推动大数据、云计算、区块链等新技术与调解工作的融合,提高预防各类风险能力,增强矛盾纠纷化解工作的精准性、主动性。

“各地不断创新人民调解工作机制,打造新平台,为群众提供更加方便快捷的调解服务。”司法部人民调解和促进法治局有关负责人介绍,“上海、辽宁、山东、吉林、黑龙江、湖北、河南等地推进人民调解中心建设,打造综合性、一站式矛盾纠纷调解工作平台,人民群众只进一扇门,就可以根据需要获取多样化的调解服务。”

两会后探落实·多元化解纠纷④

一线行走

从最困难的群众入手,从最突出的问题抓起,用心用情把实事办好

围着居民需求转

潘俊强

黑外套,小平头,一眼看去,张爽精神干练。这个小伙子是北京市石景山区八宝山街道永定社区党委书记。“有困难找小张书记”“小张书记靠谱”……在居民心里,他是“自家人”,更是依靠。

在社区一线,张爽一千就是10年,他觉得“居民信任,再忙也值得”。社区工作千头万绪、繁琐多变,矛盾纠纷不少,干好实属不易。“干基层工作哪有捷径,无非是围着居民需求转,追着居民遇到的难题解。”张爽说。

这些年,张爽来得早走得晚,走百家、进百户、解百事。在日常工作中,张爽梳理居民诉求,建立起快速反应工作机制。就拿永定社区来说,这个上世纪60年代初建立的老旧小区,历史遗留问题多,居民老龄化程度高。仅80岁以上老人就有将近300人,占社区常住人口的14%,生活需求多,遇到困难多。为第一时间发现老人诉求,除了日常走访外,张爽还为辖区老人的手机保存社区居委会和自己的电话,并设置“一键呼叫”功能。点点手机,社区第一时间就能接到信息,及时派人帮忙。

为了满足居民多元化诉求,张爽自学起各项技能,做好解决居民困难的“多面手”。他不仅是社区党委书记,还是水电工、保洁员、网管,修过供水管、掏过下水道、维修过电脑……

“居民提出诉求,我们要依法解决,也要想办法办好。”张爽说。前段时间,有人在公共绿化带私自圈地种菜,居民反映“私家菜园”影响社区公共环境和美观。张爽接到投诉,第一时间去现场了解情况。他没有带人直接铲除,而是就此发起一场公共绿植认领活动。社区统一购买绿植花苗,划分指定区域,号召居民来认领盆栽。居民兴致勃勃参与到活动中,实现了“包植到户”。私栽乱种现象没有了,居民种植花草的需求得到满足,社区绿化美化水平提高。

事不避难者进。从最困难的群众入手,从最突出的问题抓起,解决群众身边急难愁盼问题,用心用情把实事办好。由此才能赢得群众信任,工作也便好干了。

(作者为本报北京分社记者)

栏目投稿邮箱:yxxz8494@163.com

全国公安机关

全力打击制售假劣农资犯罪

本报北京3月22日电 (记者张天培)记者日前从公安部获悉:当前正值春耕关键期,公安部在部署开展“昆仑2022”专项行动基础上,专门对打击制售假劣农资犯罪工作提出要求,并挂牌督办重大跨区域案件,坚决做到一查到底。自“昆仑2021”专项行动开展以来,聚焦种子、农药、化肥等春耕急需必备物资,公安机关会同有关部门深入开展农资打假专项治理,依法严厉打击制售假劣农资犯罪。去年公安机关共侦破农资犯罪案件600余起,抓获犯罪嫌疑人1100余名,公安部挂牌督办的18起重大农资案件全部告破,有力打击震慑了此类违法犯罪,切实服务保障了国家粮食安全,维护了广大人民群众合法权益。

目前,各地公安机关广辟线索来源,强化大案攻坚,全环节、全要素、全链条严打严防种子套牌生产、农资侵权假冒、化肥农药非法添加等典型农资犯罪活动;加强与农业农村、市场监管等部门的协调配合,健全行刑衔接机制,畅通信息交流、情况通报、检测鉴定、案件移送等合作渠道,形成农资打假治理整体合力,切实保障农民群众用上优质高效农资产品,有力维护春耕生产秩序。

公安机关提醒广大农民朋友,要切实提升防范意识,在当地有关部门、技术专家指导下通过正规渠道购买农资产品并保留票据,严防被不法分子欺骗,造成损失。

江苏

今年增建500个政府法律援助站点

本报南京3月22日电 (记者姚青雪)记者日前从江苏省司法厅获悉:江苏今年将增建500个政府法律援助工作站,培育7.4万名村(社区)“法律明白人”,推动“援法议事”城乡基层全覆盖,以方便困难群众及时就近获得法律援助服务,进一步提升法律援助服务水平。

据介绍,江苏将在公检法机关、群团组织、高校、律师事务所、军队团级以上单位以及重点民生部门和困难群众相对集中的村居(社区)等设立法律援助站,提供法律咨询、代拟法律文书、受理法律援助申请、开展法律援助宣传等服务;依托社区综合服务中心、新时代文明实践中心、网络化管理服务中心等设立法律援助联络点,收集群众需求、接转法律援助申请等。年内,全省将新增建设500个政府法律援助工作站。

今年,江苏还将新增培育“法律明白人”7.4万名,确保每个综合网格不低于2名“法律明白人”。同时,引导大型律师事务所、仲裁机构等到县域设立分所、办案点,推动法律服务资源向基层延伸覆盖。推进智慧法律服务建设,加大智能化、自助式公共法律服务终端投放,方便群众寻求法律服务。

本版责编:季健明 徐雷鹏 李林蔚

坚守

连日来,新疆维吾尔自治区北部不断出现降雪。阿勒泰边境管理支队哈尔夏特边境检查站民警坚守在执勤岗位,检查相关车辆。

王友波摄 (影像中国)



湖南省长沙县全面推进清廉村居建设 村里大小事务 决策公开透明

本报记者 王云娜

正值春日,湖南省长沙县黄兴会展经济区石弓湾社区铺上了一层薄薄的绿色。在石弓湾社区的先锋屋场,道路两旁、山塘沿岸、菜园四周,全都用竹篱笆围了起来。

原来,用竹篱笆做围栏,是乡亲们共同的决定,不少党员群众为此捐赠了自家山林的楠竹。乡亲们的积极性为何这么高?石弓湾社区党总支书记胡卫国指了指屋场内的清风议事厅说:“问计群众才是根本。”

为了进一步规范小微权力运行,去年起,

长沙县全面推进清廉村居建设。黄兴会展经济区纪工委引导石弓湾社区设立清风议事厅,乡亲们在此参与村里大小事务的治理和监督。

为建设美丽屋场,石弓湾社区党总支组织开展了20多次干部会、党员大会、户主大会和屋场会,听取党员群众的意见建议。乡亲们集思广益,一同确定了道路硬化亮化、美丽庭院建设、围墙改造等12个小项目。到了围墙改造这一环节,胡卫国却犯了愁:清水砖2

块钱一块,红砖5毛钱一块。不管用什么砖,建造成本都不低。

怎样让围墙既经济又实用,社区开了一次屋场会。会上,居民周林山提出:“用竹子编成篱笆。竹子就地取材,山里多的是,能省下不小的开支。”但也有居民认为,竹制品经不住风吹雨淋,真要使用还得进行防腐处理……议事厅里,讨论很热烈,竹篱笆的好点子逐渐为大家所接受。不出30天,竹篱笆就制作安装完成,粗略估计至少省下8万多元。

记者看到,在议事厅的显眼处,摆放着一个民意收集本。针对美丽屋场建设,不少党员群众在上面写下了自己的建议,包括增加石凳、凉亭等,许多建议都被采纳。大厅墙上还设置了阳光公开栏,村级组级财务、惠农利民政策落实、美丽屋场建设开销等一目了然。

通过清廉村居建设,决策更加公开、公正、廉洁,各类矛盾纠纷也得到了有效防范化解,群众的获得感、幸福感大大提升。“有事大家议,好坏大家判,确保事事有结果、件件有着落。”胡卫国充满了干劲与希望。

据了解,去年以来,长沙县委多次召开专题会议,制定相关规划文件,为清廉村居建设明确了“时间表”。与此同时,长沙县纪委监委下沉监督力量,成立巡查督查工作小组,规范小微权力运行,监督“三资”管理情况,推动全面从严治党向基层延伸,营造风清气正的良好生态。