

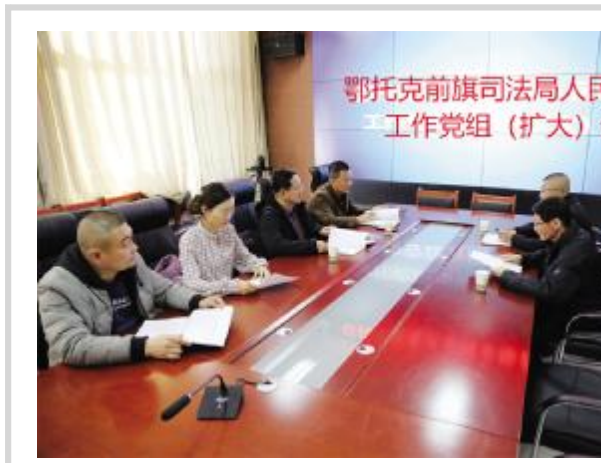
# 创新人民调解模式 让“小基石”发挥大作用

## ——鄂尔多斯市鄂托克前旗推进人民调解工作纪实

本报记者●李谱新 通讯员●张黎明●李建斌

### 导读

人民调解工作是一项繁琐而艰巨的任务,也是构建和谐社会、发展社会经济的基石和保障。近年来,鄂尔多斯市鄂托克前旗以习近平法治思想为指导,顺应社会转型发展需要,在不断创新人民调解工作的模式中,纷纷涌现出一批基层调解能手、矛盾化解专家及权威调解员,他们是“草原调解轻骑兵”、三段地一区六村联合调委会主任陈文武、警司联动带头人王文光、老支书调解室主任高光智、好大姐人民调解委员会主任慕翠兰、好管闲事的“马路调解员”武刚刚、“秀才调解员”李建斌、放下金山银山甘愿做人民调解员的徐军,他们不计得失、不求回报,行走在田间地头,奔波在草原沙漠、街头社区……积极有效化解基层矛盾纠纷,使人民调解成为拦截矛盾纠纷的“桥头堡”、化解矛盾纠纷的“前沿阵地”。



### 群众调解员:只要有纠纷 永远在路上

他们是一个个普通而平凡的群众调解员,他们是儿女、是父母,但是,在老百姓眼里,他们是朋友、是知心人,更是排忧解难的好帮手。对于他们而言,只要有纠纷,永远在路上!

#### “草原调解轻骑兵”

珠和社区位于鄂托克前旗城川镇,辖区下设10个嘎查,人口较多,矛盾纠纷数量较大。为了及时化解矛盾,2017年9月,旗司法局因地制宜重组了珠和社区人民调解委员会,重点调解驻地油气勘探企业在生产作业过程中与农牧民引发的矛盾纠纷。新增设的调委会由3名资深调解员组成,每人骑一辆摩托车。群众的一个电话,少则10分钟,多则半小时,他们都会第一时间出现在现场,群众亲切地称他们是“草原调解轻骑兵”。

2017年,城川镇巴音希里嘎查牧民多次反映某油田公司井场在钻井施工完工后,垃圾就地掩埋不完整,导致牲畜误食后产生较大损失。珠和社区人民调解委员会及时与井场取得联系,但该企业负责人一再坚持施工过程是严格按照无害化技术进行的,并出具了环保部门验收合格文件。针对对方不予理睬的态度,调解员向其提供了掩埋垃圾不合格的现场图片以及因此对土壤环境、牧民牲畜造成损害的证据,并从法律的角度阐明了其应当承担的民事赔偿责任。经过反复协商,最终双方达成了协议,井场负责人愿意一次性支付遗留垃圾清理、拉运等相关费用4万4千元。

据数据显示,珠和社区调委会从2017年成立至今,调处草场纠纷180余件,企地矛盾纠纷110余件,调解成功率98%以上,协议履行率100%。

#### “老支书工作室”的领头人高光智

高光智今年67岁,是一名有着28年党龄的退休村干部。2019年春天,退休后的他经推荐,成为了乌兰社区一名社区网格员,负责辖区居民的矛盾纠纷调解工作。

乌兰社区地处城乡结合地带,由于城镇化建设的快速发展,产生大量历史遗留问题,特别是地界不清的问题,由于年代久远,涉及当事人众多,利益冲突较大等因素,显得更为错综复杂。为了把问题厘清、把政策吃透,高光智经常往返镇政府进行沟通核实,并积极与当事人促膝而谈。他用老乡听得懂的话语、公平公正的态度晓之以理、动之以情,最终使双方各退一步,利益得到相对平衡,矛盾得到根本解决,乡里乡亲感情更加和谐。

由于工作出色,在上级部门的协助下,以高光智为负责人的鄂托克前旗“老书记工作室”正式成立。工作室成立以来,他调解的矛盾既有家庭邻里间的鸡毛蒜皮小事,也有沉积多年的地界纠纷,情况复杂的劳务纠纷、种养殖承包纠纷、房屋租赁纠纷、房屋装修纠纷等。

“老书记工作室”是一个服务型组织,工作室成员都是曾经村干部退休下来的老书记、老党员,他们从不计较个人得失,为地方和谐稳定积极发挥余热。因工作需要,2020年6月,高光智又被补选为乌兰社区副书记,分管社区文体活动、环境整治、新时代文明实践等工作,虽然肩上的担子更重了,但他依然不负众望,兢兢业业,得到了领导和社区居民的高度认可和赞赏,以实际行动彰显了一名共产党员的优秀本色。自担任“老书记工作室”负责人及乌兰社区副书记以来,高光智先后获得2019年全旗“最美人物”、2020年全旗“优秀志愿者”、乌兰社区“学习强国标兵”等殊荣。期间,他还被特聘为鄂托克前旗人民调解协会调解员,并当选为旗法院人民陪审员。3年来,经他成功调解的矛盾纠纷共计176起。

#### “秀才调解员”李建斌

在大家眼里,李建斌是个当过教师的文化人,人们对他非常敬重。由于文化根深,群众威望高,退休后的李建斌加入到人民调解员队伍中来。他把提高群众文明素质、法律意识贯穿在调解工作的全过程,坚持以预防为主,调防结合的手段,从宣传教育入手,从矛盾根源切入,有效化解了大量基层矛盾纠纷。作为人民调解协会的副会长,李建斌每个月都要整理发放两次关于法律法规、传统美德、乡规民约等与群众生活息息相关的宣传资料,经常走街串巷了解群众所需,及时化解群众难题。

某小区2016年时有居民200多户,到2020年增加到600多户。面对物业费的增收,基础设施的滞后,很多居民提出了降低物业费收费的请求。李建斌了解情况后,通过调查对比对东胜和康巴什居民区物业费收费标准,发现居民反映情况属实,随后,又及时同该旗房管局物业办、司法局和小区业主委员会协调,终于达成协议,降低每户物业费120元,为600户业主每年节省资金共计7.2万元。

2018年,一小区暖气检查口附近由于小年长期碾压,发生凹陷。每逢雨雪天气,积水就会流进居民住宅的地下通道,让78岁高龄的阿拉腾苏都苦不堪言。房管部门说小区没有两供基金,取暖公司说检查口不属于公司维修的范围,纠纷一直没有得到解决。李建斌多次往返上述两家单位,耐心协商维修事宜,终于达成由供暖公司维修,居民支付维修费用的协议。在李建斌的现场监督指导下,两名工人经过6个多小时的施工,用砖石水泥将取暖检查口处提高了20公分左右,工钱由500元协商降至300元。施工完毕后,李建斌当场将300元交付给工人。居民们听说此事后深受感动,主动将自己应该分摊的份子钱交给李建斌。小区再没有出现灌水现象,居民的脸上洋溢出灿烂的笑容。

#### 爱管闲事的“马路调解员”武刚刚

今年67岁的武刚刚被大家尊称为爱管闲事的“马路调解员”。作为有着36年党龄的老党员、交警大队交通事故调解委员会调解员、社区网格员、自愿者,他的可贵之处在于调解矛盾从来不会选择工作场所、工作时间、工作地点,只要是让他碰到了就马上介入调解。骑摩托车和电动车的驾驶员经常会听到武刚刚这样一句温馨的提醒:“请戴好头盔,按照交通规则行驶”,而这样一句简单的提醒,武刚刚每天都要重复上百遍。

有一天,武刚刚听见路边一对小夫妻闹着要到民政局办理离婚手续。情急之下,他把小两口截停,并以一个长辈的身份进行劝导说:“你们自由恋爱,都是大学生,离婚的原因却是为了争个输赢,比个高低,如果真离了,你们才都是输家……”在其苦口婆心的劝说下,小夫妻的心终于得到疏解,向武刚刚致谢后手拉手踏上了回家路。

金杯银杯不如百姓的口碑。当地老百姓可能不知道谁是当红大明星、大网红,但只要提起“老支书工作室”的领头人、爱管闲事的“马路调解员”,大家都知道说的是谁。在当地广大群众中,类似高光智、李建斌、武刚刚这样的民间调解员还有很多很多,正因为有了他们的不懈努力和艰苦付出,全旗百姓的幸福感、安全感,获得感才日益剧增。



### 调解委员会:“小独奏”变“大合唱”

单丝不成线,独木不成林,只有团结起来,才能获取更大的力量。面对新形势下矛盾纠纷多元化特点,鄂托克前旗与时俱进,积极构建了多部门联动、多主体参与、多方式开展的多元化纠纷化解机制,使矛盾纠纷化解由原来的“小独奏”变为现在的“大合唱”,筑牢了维护社会稳定的“第一道防线”。

#### 一区六村联合调解委员会

敖勒召其镇三段地社区及相邻的六个村地处鄂陕宁交汇处,距旗政府所在地10公里,区位优势、人口较多,交通便捷,市场和产业发展活跃,外来务工人员较多,各种矛盾纠纷多发,给地区社会稳定带来很大挑战。

针对以上情况,旗司法局根据新形势人民调解工作需要,坚持发展“枫桥经验”做好基层人民调解工作,示范性地放权打造“1231”法律服务工作模式,即选择在三段地社区建立一个固定法律服务点,设立两个工作室即一个法律服务室、一个人民调解室,建立三项工作机制即“一区六村”普法宣传、民事调解实行联动、联防、联调机制,深入到最基层一线开展法律服务。

通过民主选举组建了“一区六村”联合调解委员会,现有人民调解委员15人,同时,选派两名具有基层多年工作经验的老同志担任法律顾问,建立健全了法律服务、法治宣传教育、法律援助矛盾排查调处等职责制度。

调委会成立以来,坚持预防为主,调解为辅的工作方针,坚持法律服务与调解工作相结合的原则,宣传教育走在矛盾纠纷前,法律政策落实到矛盾调处中。截至目前,调委会利用重要节日和集市日开展普法宣传活动9次,法律咨询、代写法律文书等服务140多人次,成功调解各类矛盾纠纷89起,为维护一方社会和谐稳定发挥着重要作用。

联合调委会主任陈文武,他创新了调解新模式,以社区、村为单位,简单的纠纷由各个单位自己调解,复杂纠纷由各个单位的调解员联合调处或者由人民调解员和司法所的律师联合调处,做到了应调尽调,没有一起纠纷进入诉讼程序,也没有一例矛盾民转刑。

#### 好大姐婚姻家庭调委会

据相关部门统计,仅2017年,全旗结婚579对,而离婚就达206对之多,其中某学校有一个班31名学生,有19个属单亲家庭子女……残酷的现实,深深刺痛着退休老教师慕翠兰的心。

在从事教育工作的25年里,慕翠兰曾亲眼目睹了太多离异家庭孩子的不幸,她常常心沉痛地说:“离异家庭伤害的不仅仅是孩子的身心健康,而且关系着一个家庭甚至几个家庭、几代人的幸福。”由此,她内心渐渐萌生了挽救离异家庭、还孩子温暖童年的想法。

2015年,在63岁的慕翠兰的呼吁奔波下,在满都拉

社区及多位有同样想法的社会各界人士的参与支持下,“好大姐心灵驿站”组建成立。2016年初,“好大姐心灵驿站”已具规模,工作初见成效,得到了旗妇联、民政局、司法局的高度重视,三方在此基础上联合挂牌成立了“好大姐”调解委员会。

此时的慕翠兰更加忙碌,本着不图名不图利的公益初心,在5年里,她带领组织成员常年奔波在镇区、牧区,甚至邻省求助的一个个家庭之间。只要需要,她就会立刻放下手头的事,第一时间赶往现场。不管事情有多复杂、多难缠,她总是不遗余力、迎难而上。尽管有时个别群众因为不理解而让她和队友遭白眼、受冷落,但她从未因此懈怠,反而更加拼搏努力。

下基层调解时,她和队友们争着抢着掏腰包支付燃油费,调解一天喝不着一口水,工作到深夜才空着肚子回家,已成为常态。面对个别当事人的冷落与误会,慕翠兰常说:“只要咱们把调解工作做到位了,一切付出都值得了。只有‘小家’和谐了,‘大家’才能安稳。”

2017年正值创建之际,两户邻居因一堵墙的维修问题大动干戈,并逐步升级为家族群殴事件。慕翠兰得知消息后,第一时间赶到现场,利用整整两天时间,苦口婆心地说服了两个人,女儿和平时消除了邻里之间的一堵之隔”。

有一个单亲家庭,女儿由父亲抚养。然而,父亲不但长期吸毒,并因突发脑溢血而瘫痪在床,18岁的女儿即将面临辍学。此时“好大姐”调委会挺身而出,最终劝说孩子的爷爷和姑姑为孩子解决后顾之忧,帮助其完成学业。

有事找“好大姐”,不花一分钱,不用进法院,大事能化小,小事能化了……就这样,好大姐调解委员会在鄂前旗及周边地区渐渐声名远播,调委会接到的求助案例也越来越多。据统计,好大姐调解委员会成立至今,慕翠兰三人参与调解婚姻家庭矛盾700余起,调解成功率达95%以上,庭前调解成功率也达到30%,成为鄂前旗人民调解事业当中一张耀眼的名片,深得当地百姓的爱戴与信任。

2018年,慕翠兰被内蒙古自治区司法厅授予“先进调解员”光荣称号。同年,她入选为本年度“鄂尔多斯好人”;好大姐调解委员会被鄂尔多斯市妇联评为“妇女维权先进集体”;2019年,她被市民政局评为社会组织优秀共产党员,并连续两年被评为“旗级最老老干部”、“优秀共产党员”。2020年,慕翠兰还被鄂尔多斯市人民调解委员会聘任为市人民调解员。同时,好大姐调解委员会还被鄂尔多斯市委宣传统战部、市委精神文明建设委员会、市志愿者协会,评为学雷锋志愿服务四个类别活动的“最佳服务项目”。

### 警司联动:打通纠纷调解的“权威通道”

近年来,随着利益调整的加快,社会矛盾纠纷逐步由传统型、单一型的家庭矛盾、邻里纠纷向多元型、复合型经济矛盾、分配矛盾演变,呈现出数量多发、范围扩展、危害加剧、调处困难的态势。

2017年3月,王某驾驶机动车与行人高某、张某发

生碰撞,造成张某死亡。因此案涉及死亡赔偿,如果诉至法院,案件审理时间过长,死者不能及时安葬。为了寻找及时有效的解决办法,双方当事人同意由“警司联动”从中调解。“警司联动”受理该案后,调解员王文光与民警立即展开调解工作。经过调查取证,认定主

要责任在王某。因王某还在看守所,调解员便找到王某家属,从法、情、理上对王某家属进行启发开导,使其认识到应承担的责任。随后,调解员又通过对死者家属讲解有关死亡赔偿的法律规定和标准,指出哪些要求是合法的,哪些属于无理要求,让死者家属收回了不合理的赔偿要求。同时,调解员联系保险公司了解理赔金额和程序。在大量前期工作的基础上,调解员及时组织双方当事人进行调解,引用《中华人民共和国道路交通安全法》、《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》中有关人身损害赔偿范围、标准及保险理赔条件等规定,并结合本地经济发展水平对双方进行劝说,最终达成调解协议;王某愿意向高某、张某的家属共赔付94万,保险公司按核定理赔后不足部分由王某补足。高某、张某家属在调解协议上签字,王某家属当场履行27万元。至此,一起交通事故死亡赔偿纠纷通过警司联动及时、耐心的调解顺利得以化解。

“警司联动”工作的开展,一方面使警力得到有效的整合,缓解了警力不足问题。据统计,目前开展“警司联动”的工作量,相当于解放了数十名警力。另一方面,“警司联动”机制充分发挥了人民调解的优势,与原先治安调解经常投诉的局面形成了鲜明对比,调处质量和效率得到了大幅提升,充分体现了人民调解宣传法律、推崇社会公德、贴近群众、具有亲和力的优势。实践证明,警司联动是一项既节省法律资源、降低法律成本的高效调解方式,又是一项警司优势互补,实现多赢的便民惠民的务实举措。

截至目前,“警司联动”机制免费接待咨询达22000多人(次),代写各种法律文书达12000余份,共调解各类矛盾纠纷2000多件,调解成功率达到98%,涉案标的额近亿元,所调解的案件无一例上访或提出诉讼。“警司联动”机制已成为了鄂托克前旗维护社会稳定的第一道防线,也成为了鄂托克前旗创新社会治理的品牌荣誉。“警司联动”调解员王文光因此荣获“全国模范人民调解员”荣誉,被自治区司法厅、自治区人民调解协会联合聘任为“自治区人民调解专家”。

站在新的起点上,鄂托克前旗将深入学习贯彻习近平法治思想,精准把握矛盾纠纷新特点、新规律,坚守初心,不负使命,在司法为民的法治道路上奋勇争先,一往无前……

