

# 人民调解的“马鞍山答卷”

近年来,马鞍山市司法局调动多方资源,畅通多元路径,努力发挥人民调解基础性作用,着力构建矛盾纠纷多元化化解机制,有效预防和化解了大量社会矛盾纠纷。全市人民调解工作稳步前进,今年前三季度,全市已累计调解案件总数10656件,调解成功率99.5%,其中疑难复杂案件150件,法院委托560件,公安委托17件,信访委托15件。

制度,建立了人民调解纠纷受理、调解流程、协议履行等一系列工作制度和源头预防、衔接联动等工作运行机制。全市各级各部门陆续出台30余项配套制度和措施,既有总体设计,又有配套跟进,形成了纲举目张、统分结合的制度体系。

行政调解运作实质化。市委依法治市办制定行政调解工作实施意见,在市司法局的指导下,市卫健委、市民政局、环保局、市场监管局、市自然资源和规划局、市交通运输局等6部门成立了行政调解委员会,配备专门工作人员,扎实开展工作,化解了大量的矛盾纠纷。

“评选”评选活动。近两年来,先后有6个集体、6名个人受到省部级表彰。

### 建机制

构建了以人民调解为主体,以诉调对接、警民联调、检调对接、访调对接为支撑,以医疗纠纷等行业专业性调解为补充的“1+4+N”的纠纷化解工作格局。各县区共有19家专业性行业性调委会入驻当地矛调中心,共有24家访调、诉调对接调解室入驻当地信访局、法院等,共有53家警民联调室。

### 强组织

基层人民调解组织全域化。目前建立了规范化的基层人民调解委员会591个,实现了镇、村两级全覆盖;全市培育了以吴景兵、傅求龙、王万兴、陈琳、杨帆等13位调解能手命名的个人品牌调解工作室,发挥个人调解工作室的优势特点,扩大个人调解工作室的社会影响力。

### 抓队伍

不断壮大队伍。全市现有专兼职人民调解员3771人,其中专职人民调解员220人,46个乡镇街道调委会全部配备2名以上专职调解员,行业专业性调委会配备3名以上专职调解员。强化教育培训。市县两级司法局扎实开展分级分类培训,今年以来共开展人民调解相关培训117场次,培训2548人次;开展典型调解案例交流学习活动,编印《人民调解优秀案例汇编》《“我的调解故事”汇编》等书籍。坚持典型带动。强化模范表率作用,连续多年开展全市“人民调解优秀案例”“金牌人民调解员”“模范人民调解委员”评选活动。

### 提保障

提高经费保障。市司法局会同市财政局联合发文,规范人民调解工作经费管理。将人民调解工作经费分为指导人民调解工作经费、调解员补贴经费和调委会补助经费,同时明确各项经费用途,确保规范使用。改善工作条件。目前全市各专业性行业性调委会和乡镇(街道调委会)均有独立的办公场所,面积共计6395平方米。各调委会办公条件和必要的工作经费均符合要求,今年各级办公经费投入超过117万元,办公条件标准进一步得到提高。提升职业保障。完善“以案定补”“以案代补”制度,提高补助标准,扩大申领范围,简化申领和拨付程序,今年以来各级已发放案件补贴费用27万余元;协调公安等部门,保障调解现场安全;设立家庭困难调解员慰问基金;开展优秀调解员表彰奖励。这些措施有效激发了调解员的工作积极性主动性。



▲调解现场



▲握手言和

## 全国模范人民调解员夏克宗：人民调解的“多面手”

作为当涂县司法局太白司法所所长及全国模范人民调解员的夏克宗,“群众工作无小事”是他时刻记在脑海里、挂在嘴边的一句话。在夏克宗看来,群众面临的婚姻家庭、邻里关系、土地纠纷、劳动争议等等,有些事情看似不大,但如果处理不及时或是处理不当,都可能使群众的利益遭受损失。

2018年3月,太白镇一名高中学生在县城某学校上课期间突发意识不清状况,该学生倒地昏厥后经医院抢救无效死亡。家属与学校因责任承担和经济赔偿等事宜发生激烈争执,互不相让,一场冲突和矛盾随时可能爆发。得知消息时,正值夏克宗腰痛复发,疼痛使他几乎不能站立,但是他依然带领太白司法所和调委会工作人员主动介入,先后组织双方当事人进行了三次调解。在纠纷调解的过程中,他忍着剧痛,充分考虑双方当事人利益,做好当事人的思想工作。家人多次劝他到医院治疗,他却说:“比起当事人丧子之痛,我这点疼痛算什么?”“倔犟”的他多次上门对当事人进行心理疏导,耐心安抚家属情绪,一点一点打开学校负责人心结,用赤诚之心做到“情”通;他多次组织调委会工作人员向双方当事人讲解相关法律法规知识,通过讲法析理,提高当事人法律意识,用公正之心做到“法”通。最终,夏克宗运用“法”与“情”的有效结合,促成双方达成经济赔偿共识,使这起随时可能激化的矛盾得到有效化解。



▲进社区宣传

## 全国模范人民调解员方锐：群众心中的“金牌调解员”

从事人民调解工作23年,调解各类矛盾纠纷上千起。现任马鞍山市雨山区雨山街道人民调解委员会主任的方锐,因在人民调解工作中成绩突出,2011年被评为安徽省“人民调解能手”,2018年荣获马鞍山市“金牌调解员”称号,2021年被评为全国模范人民调解员。

2018年一名化疗病人预埋体内的导管出现砂眼,导致药水渗漏,引起胳膊大面积红肿,家属在医院情绪激动,医院强调是供货方责任,提出诉讼解决,病人找到了人民调解委员会。方锐在征询医疗专家意见后,耐心细致调解,医院与病人达成了和解协议,避免了一起“医闹”事件。

2020年老旧小区改造工程中,一名居民因施工路面砂石滑倒摔伤,阻挠施工,方锐多次入户调解,指出阻挠施工的错误,同时表示支持合理诉求,取得居民的信任。方锐从法律的角度让施工方认识到应当承担责任,后上门道歉并赔付了医药费用,调解成功,工程得以顺利进行。

近三年来,方锐成功调解矛盾纠纷189起,真正实现了小事不出社区,大事不出街道,矛盾纠纷得以就地化解。在他从事人民调解工作20多年间,先后组建了“电动车销售和调解中心”“方锐妇女维权工作室”“育才路市场人民调解委员会”等行业性、专业性调委会,常态化开展矛盾纠纷排查调处。无论是鸡毛蒜皮的小事,还是疑难复杂的案件,方锐都能及时化解,践行着让群众满意、让党组织放心的承诺,赢得了各界人士对调解工作的认可和信任。

包方相互扯皮,导致死者亲属二十多人准备采取极端方式维权。方锐为避免双方面对面矛盾激化,采取了工作量最大的“背靠背”调解方式。厘清关系,划分责任,以法为调解依据,以理疏导教育,以情调和矛盾,仅用一周时间,促成当事人达成调解协议并通过了司法确认,有效防止矛盾激化导致群体性事件发生。

## 全国模范人民调解员陈友云：群众信任的“和事佬”

俗话说,家家有本难念的经。那么,一个镇子该有多少难念的经,多少难解的事,真是一地的“鸡毛”,乱飞的“蒜皮”。陈友云,就是个持证上岗的“和事佬”,把温暖送给了基层的群众。

陈友云2005年底转业到和县司法局,2013年接受局里的安排下到西埠镇西埠司法所工作。亲朋好友劝说他别去了,干司法做调解,且不说个人发展,下到基层,家里老小顾不上,还要整天与哭天抹泪、扯皮打架打交道,除了麻烦还是麻烦。陈友云却说:“我是军人出身,服从是军人的天职,哪儿需要就到哪儿。”

西埠镇娘娘庙村村委会小胡自然村,两家胡姓亲戚,相邻而居,胡1家在相邻处砌一隔墙,不让对方当过道。2015年春节在外务工的子女归来,两家打一架,皆被刑拘。恰巧胡2家90多岁老奶奶突然过世,胡2家要抬棺回家,胡1家不让过,胡2家人找到司法所。陈友云通过村干部知悉详情后,对胡1家老太太说:“大妈,少怨气,少伤身,也多为子女想想。一个儿子已在看守所,您打算把所有儿子都牵扯进来,这家怎得安生,儿媳们能不怪您,仅为争一口气,您把家败了散了,不后悔?不怕别人笑话?”他又找来几个儿媳,与其他子女私下交流,从上午9点一直谈到下午4点,经过陈友云动之以情,晓之以理的说服教育,功夫不负有心人,老太太最后终于松口。双方协议,恩怨搁置,就此和平共处。

娘娘庙村委会主任当场感叹:“我在村委会干了几十年,没佩服过几个人。陈所长,我就服你,多少人做不通这老太太的思想工作,终于被你做通了。”

陈友云不仅追求工作成效,更注重工作方法,得空时,他就会到村里走走转转,田头说收成,院里拉家常,一来二去,群众们见到他,也很热络。他在群众中有了好口碑,做起调解工作,也更得人们的信任和认同,好人缘赢得好口碑,好口碑也树立好威信,这样处理矛盾才能得心应手。

陈友云调解每一起纠纷,都以法育人,以理服人,以情动人。他到西埠司法所工作以来,全镇共调处矛盾纠纷1056件,调解成功率在98.5%以上,共制作书面调解书35件,成功率100%。他在担任司法所所长期间,无因民间纠纷激化矛盾,无群体性械斗和集体上访,实现了小纠纷不出村,大纠纷不出所,疑难纠纷不出镇的工作目标。2017年,陈友云被司法部表彰为“全国模范人民调解员”。

# 真情调解 架起和谐“连心桥”

## “跨省联调”一体化

2021年4月,马鞍山市与江苏省南京市江宁区联合成立“江宁博望跨界一体化联合人民调解委员会”(以下简称联合调委会)。江宁区横溪街道丹阳社区和马鞍山市博望区丹阳镇相里,不但街名相同,居民操同一方言,还赶同一个菜市场,逛一条商业街,生活在这里的人们“一脚踏两镇,鸡鸣闻两省”。成立联合调委会是“江

宁博望跨界一体化发展示范区建设”的重要司法保障,是在《江宁博望司法行政一体化战略合作协议》下的创新实践。联合调委会设有主任两名,分别由江宁区司法局、博望区司法局分管副局长担任,另设副主任两名,委员5人。双方派驻人民调解员、法律工作者、司法所人员在联合调委会驻点值班,接待调解申请,实行首问

负责制度,即“首次接访、全程跟踪、负责到底”。统计显示,联合调委会自运行以来,已调处跨界纠纷60余件。联合调委会还共同开展矛盾纠纷排查工作,做到早发现、早控制、快调处,一旦发生跨界纠纷,发生地的联调人员及时介入,并通报对方联调人员,共同处理,协商解决。同时,联合调委会向周边地区群众宣传法律法规、公民道德、邻里团结、家庭和睦的典型,教育引导居民遵纪守法,依法维权,使人民调解在大调解格局中真正起到“战斗堡垒”的作用。

## “民生茶馆”解民忧

类诉求矛盾进行先期的研判,及时疏导和调解,做到了“小事不出茶馆,大事不出村,矛盾不上交”。同时,“民生茶馆”将法律讲堂搬到群众家门口,邀请司法所、法律服务所工作人员到村举

办法律讲堂,对村民进行法治教育和党史教育,努力增强群众法治意识。目前,“民生茶馆”已成功调解纠纷40余起,有效筑牢了维护社会和谐稳定的“第一道防线”。

## “风调雨顺”暖人心

“风调雨顺”调解中心位于佳山乡雨顺社区,通过打造“党建+调解”模式,切实提升了基层社会治理水平。调解中心坚持以基层党建为引领,设立“党员调解先锋岗”,选任群众威信高、社会关系好工作作风优、善于纠纷调处的党员调解员担任。党员先锋调解员统一佩戴党徽,接待居

民来访,面对面为群众排忧解难,拉近党员与群众的距离,利用人熟、地熟和情况熟的优势,当好社区的调解“和事佬”。发挥党员先锋模范作用,推行“快调快处”工作机制和24小时受理模式,快速介入、快速汇报、快速应对。同时深化整合党建联席资源,加强矛盾化解工作

合力,建立由乡综治办、司法所以及社区党群服务中心、社区警务室等部门组成的纠纷化解联席会议制度,依托调解员、网格员、调解志愿者力量,及时发现邻里矛盾、物业矛盾、家庭感情纠纷等问题隐患,就地化解矛盾纠纷。今年以来,中心共排查各类矛盾纠纷隐患26起,调处各类纠纷68件,化解率100%,扩大了人民调解工作服务全覆盖,有力地提升了居民群众的幸福感、获得感。

## “以小见大”显神威

佳山派出所警民联调站自2014年6月组建以来,共成功调解各类纠纷2978余件,涉及婚姻家庭、邻里关系、交通事故、房产物业等各个方面,为人民群众提供更多可供选择的纠纷解决方式,成功达到了办理好“小案件”、调解好“小纠纷”、消除好“小隐患”、平息好“小信访”、解决好“小难题”。警民联调站根据辖区内各类纠纷的集中点,成立了多个以社区警务调解工作室为单位的调解室。比如在人员居住比较密集易发生物业纠纷和婚姻家庭类纠纷的金福社区、雨顺社区成立“劝和小组”,在商业集中区域的格林社区、贵都社区成立“说事议事室”,在处于征迁地域的西塘名苑社区成立“乡贤普法中心”……将人民调解工作不断做“小”做“细”,在巩固矛盾纠纷摸排化解第一道屏障的基础上,坚持开展各类恳谈活动,尽力将矛盾纠纷化解在当地,解决在基层,消除在萌芽状态,认真倾听当事人合理诉求,换位思考,充分相信群众、依靠群众、发动群众,力争达到双方均满意的结果,实现矛盾纠纷化解社会效益最大化。

## “调防结合”人人赞

马鞍山市医调委多年来坚持“调防结合,以防为主”,保护了医患双方合法权益,维护了医疗秩序,社会反映良好。坚持“以案促防”,通过案件反馈评价机制,及时将处理的纠纷案件的医疗技术评估意见或鉴定结果,应该汲取的教训和改进工作的建议,反馈给涉事医院,防范纠纷再次发生。坚持“以学促防”,以“上门送教,入院巡讲”等形式,结合一些医疗纠纷典型案例,到各级医疗机构宣传法律法规,讲解纠纷预防。坚持“研判促防”,健全提前干预机制,定期对纠纷发生频率高的医疗机构发放医疗纠纷“风险提示函”,分析研判纠纷发生的原因,提出如何从源头防范医疗纠纷的建议等,报市卫健委,为卫生行政部门加强医院管理提供参考。2021年1-11月份,马鞍山市医调委共接待医疗纠纷咨询及投诉684人次,接受调解申请147起,在已结案的132起案件中,成功调解126起,6起终止调解,调解成功率95.45%,执行率100%,医疗机构满意度100%,患者满意度98.5%。



▲入户调解



▲警民联调

本版稿件采写 萧然 尹露敏  
图片由马鞍山市司法局提供