



让群众踏踏实实来“找个说法”

——湖北咸宁努力实现矛盾纠纷从“解决得了”向“解决得好”转变

○田雄 储红梅

法治亮点

FAZHILIANGDIAN

“调解中心就好比超市，老百姓解决纠纷的救济方式都可以在这里‘一站式’找到，让群众‘揣着矛盾进来，带着微笑出去’。”日前，记者在湖北省咸宁市人民调解中心采访时，咸宁市司法局局长胡江玲告诉记者。

2019年11月，湖北省首个市级综合性调解工作平台——咸宁市人民调解中心启动运行。这里集中进驻了14个行业性专业性人民调解委员会，同时设置仲裁委、速审庭、法官工作室、理赔工作室等功能室，形成“一个中心（调解中心）、两项服务（调解、法律）、三大咨询（法律、政策、心理）和四类调解（人民、行政、司法、仲裁）”为一体的综合服务平台，实现了调解、仲裁、复议、诉讼、理赔等“一站式”多元解纷服务，为实现调解资源集约化供给、矛盾纠纷多元化化解探索了新路径。

“市委政法委以推进市域社会治理现代化试点为契机，将多元化解纷矛盾纠纷综合性服务纳入综治中心工作范围，强化部门联动，注重多方协同，着力打造了这个‘一站式’矛盾纠纷调解平台，努力实现矛盾纠纷从‘解决得了’向‘解决得好’转变。”咸宁市委政法委副书记高远介绍道。

打造“一站式”矛盾纠纷调处“便民超市”

在咸宁市人民调解中心1至4楼4000平方米的便民服务公共区中，随处可见的是“和”“德”“理”“法”文化，还有每间调解办公室墙上密密麻麻挂满的致谢锦旗。

记者看到，咸宁市道路交通事故、医患、劳动争议、婚姻家庭、借贷、消费、保险、环境污染、房地产、知识产权等14个行业性专业性调解委员会以及法官工作室、律师工作室、个人品牌调解工作室依次摆上“超市”，通过统一受理窗口，实现调解资源集约化供给，为群众提供专业、优质的“一站式”调解服务。

在咸宁市人民调解中心——樊老师调解工作室，退休物理老师樊启寅向记者讲述了他8年来化解的几起典型“骨头案”“疑难案”“信访积案”。从2015年从事专职人民调解员以来，樊启寅边做边学，从毫无经验的“门外汉”成长为医患纠纷化解的“行家里手”。8年来，由他经手调解的医患纠纷就有400多起，无一例发生诉讼卷，也因此获得了全国人民调解工作先进个人、全国模范人民调解员、全国平安医院建设表现突出个人等诸多荣誉。“调解医患纠纷，重要的是理性换位思考，不能贸然简单同情某一方，既要为医方考虑，更要为患者着想，不畏难、不推诿，在不违背法律法规和政策的前提下，尽心尽力的帮助当事人解开心中结，解决困难，达成协议，争取医患双方互谅互让，平和化解。”他说。

在咸宁市人民调解中心劳动争议调解委员会办公室，一场劳动争议纠纷调解正在进行……墙上的一面锦旗写着“复有包公，以仇夷荡”——这是一位73岁的调解对象彭某送的，意思是让他找到了一个说理的地方，调解员陈丽娟把难事给摆平了。陈丽娟原来是一名药店管理人员，后通过考核，选聘成为一名专职人民调解员。

“金杯银杯不如老百姓的口碑，每一面锦旗背后都有一段感人的故事。”胡江玲深有感触地说，“我们坚持以人民为中心，来这里群众都是主角，我们拿出最优的方式、最大的热情为他们服务好、站好岗。让人民群众遇到揪心事、烦心事、闹心事的时候，能够自然地想到我们调解中心，这就是中心每名工作人员为民解忧、帮

民解困的初心和情怀。”

记者了解到，在咸宁市人民调解中心，目前像樊启寅、陈丽娟这样的专职人民调解员有27名，另外还有咸宁市司法局推荐的特约律师调解员31名以及律师、仲裁员、公证员等法学法律服务工作者十多名。同时，还建立了由60多名法律、心理学、医学、金融、保险等相关领域专业人士组成的咸宁市人民调解专家库。他们通过调解中心这个平台，耐心地调解一件件“疑难杂症”纠纷积累信誉，从而吸引了咸宁地区“心有千千结”的群众纷纷到这儿来说理。

该中心运行以来，截至目前，已累计接待咨询48094人次，成功调解矛盾纠纷7827件，收到群众致谢锦旗210余面。

工作模式向基层延伸

资料显示，目前，咸宁市专、兼职人民调解员有5506人，专职调解员有1168人。以退休法官、退休教师以及具有专业知识的社会人员为主的专职调解员占比60%。在基层调解组织，调解员大多数是综治骨干、法律服务人员、辅警、村干部以及“五老党员”、乡贤等为主的兼职调解员，占比90%以上。他们公道正派、热心人民调解工作，具有一定专业知识或工作经验。

“调解员调的是纠纷，顺的是民心。遇到难事儿的群众愿意来中心接受调解，说明群众还是相信党和政府，相信我们能够帮他们把问题解决好，他们是带着善良的初衷来的，也带来了最大的诚意。所以，我们也应该尽心尽力接待好每位来访的群众，为共同缔造美好生活努力。”胡江玲向记者介绍，为了充分用好这些调解资源，提高调解工作的针对性和精细化水平，不断增强和扩大调解的社会效应，咸宁在建设好市人民调解中心的同时，推动人民调解中心建设模式、工作模式向基层延伸。截至目前，市、县、乡、村人民调解中心已实现了全覆盖，形成市调解中心调度、“市县乡村”四级平台联动的工作格局，基本实现了小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。

咸安区法学会首席法律咨询专家、咸安区人民调解中心首席人民调解员周文宇向记者介绍，自2022年7月该中心运行以来，共接待来访咨询16000余人次，受理案件6300件，调处结案5460件，自受案件调处成功率达96%以上；法院委派2572件，调结1073件，调成率接近36%，司法确认880件。其中，不乏引发社会关注的案件，如，向阳湖镇周某孙儿案、永安办事处龙某一家三口触电案、畅达小区黄某案、温泉办事处胡某郭某案、浮山高新区外校许某案、桂花巷某案……“一大批疑难案落地，调解中心为全区和谐稳定贡献了担当和智慧。”周文宇说。

另外，赤壁市将多元化解矛盾纠纷综合性服务纳入市、镇、村三级综治中心工作范围，全面打通矛盾纠纷化解“线上+线下”通道，不断完善“一站式受理、一键式流转、一条龙服务”流程，实现群众反映诉求、解决矛盾“只进一门、只跑一地”，打造矛盾纠纷化解前沿阵地，推进了市域社会治理现代化试点的创新，获评2021~2022年度平安湖北建设示范县（市、区）。截至目前，赤壁市已建成1个市级综治中心，改扩建14个乡镇（街道）综治中心和187个村（社区）综治中心。2022年，共调处各类矛盾纠纷2614件，调解成功2593件，调解涉案金额达174965.5万元。

嘉鱼县高标准建设县域社会矛盾纠纷调处化解中心，落实党政领导每日轮流到中心坐班接访，做到接访包案督办三位一体，推动矛盾纠纷一站式受理、一揽子调处、全链条解决；推行“点单式”接访服务，在县矛盾中心、“云上嘉鱼”网站公开公示县领导姓名、职务、分管工

作和接访日期，方便群众按需信访。

崇阳县将人民调解中心与综治中心同步建设，着力构建问题联治、工作联动、平安联创、矛盾联调的社会治理新格局，形成了“村干部带班，辅警、乡贤等兼职调解员轮流值班”的模式，组建了由“两代表一委员”、律师（法律顾问）、辅警、乡贤、治调主任组成的兼职调解队伍，实现了把问题解决在萌芽的目标。

“五千余名调解员行走在全县人民群众的身边，用丰富的方法和方式，把调解工作做到群众的心坎上，用自己的热情以法育人、以理服人、以情动人，用自己的行动实现了调百家事，化千家愁，换万户宁。”胡江玲说。

推动多元解纷规范化

经过三年多的建设，咸宁市人民调解中心这所“便民超市”内涵更加丰富，制度更加健全，机制更加完善，诚信度越来越高，“有事找中心”的意识在群众心中业已形成。

记者了解到，咸宁市各级人民调解中心为了引导更多的当事人优先选择人民调解和非诉讼方式解决矛盾纠纷，建立主动告知机制。此举极大缩短了了解时间，给当事人带来了极大便利。同时，该中心加强与行政调解衔接，对涉及行政职能部门的纠纷案件，由该中心对接各部门，联合调解，让老百姓合理诉求及时解决，避免久拖不决，拖大拖难。

咸宁市人民调解中心法官工作室将简易案件引导或委托中心，指派至中心的调委会进行调解，对调解成功的案件，依当事人申请予以司法确认；调委会将调解不成、当事人选择诉讼程序的案件引导至法官工作室进行速裁快审，形成纠纷化解工作闭环。

该中心的调委会还定期对纠纷办理情况进行梳理分析，对突出的行业矛盾纠纷特点及风险隐患，及时反馈至相关部门，由部门提前介入，加强预警和防范。

据统计，2022年，全市各级人民调解中心成功化解矛盾纠纷32135件。

另外，在调解方式方法上，咸宁市各级人民调解中心坚持“场内+场外”“线上+线下”相结合，在民政、信访、派出所等单位设立派驻调解工作室，让调解关口前移，就地化解纠纷。运用“互联网+调解”模式，通过在线调解平台，实现矛盾纠纷“网上办”“掌上办”。

同时，咸宁市人民调解中心为积极加强纠纷调解队伍建设，每个调委会配备2至3名专职调解员和多名特邀律师调解员，形成“专职调解员+特邀律师调解员+法官指导员+专家咨询员”综合型、专业化调解服务队伍；为促进人民调解员队伍规范化、专业化发展，出台了《咸宁市人民调解员管理办法》和全国首个《人民调解员积分制管理规范》地方标准，对调解员“选管用退”进行系统管理，为解决中心运行、调解员聘用等所需费用，出台了《咸宁市人民调解奖补基金管理办法》，将合理合法支出纳入财政预算，每年设立人民调解奖补基金1000万元，用于全市人民调解案件奖补。

值得一提的是，2022年11月，咸宁市司法局开展了首次人民调解员等级评定工作，优选出首批144名等级人民调解员。通过调解员等级评定，探索实施评定结果与调解员调解补贴、评优评先相挂钩，提高人民调解员工作积极性、主动性。

胡江玲最后告诉记者：“‘一站式’纠纷化解‘便民超市’，为咸宁建成‘全域覆盖、全面服务、全面共享’的社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合体系夯实了基础，为咸宁推进市域社会治理现代化、提高市域社会治理能力超出了一条高效能、高质量的创新之路。”

（来源：民主与法制周刊）

法治之窗

只因在人群中多看了你一眼

通山民警“火眼金睛”抓盗贼

本报讯 通讯员方弋辉报道：近日，通山县公安局大路派出所文职夏华骏在中考安保执勤时，因“多看了一眼”发现端倪，一举抓获两名嫌疑人，成功破获系列盗窃案。

6月19日，大路派出所所长在寺下中学门口开展中考安保执勤工作时，夏华骏发现两名男子坐在同一辆三轮摩托车上，路过警车时两人神情紧张，不时望向正在执勤的民警，行为十分可疑。凭着多年的公安工作经验，夏华骏判断两名男子很有可能是近期辖区电动车盗窃案的嫌疑人。

为防止嫌疑人逃脱，夏华骏一边通知案件办理队前来支援，一边跟随，最终在辖区某村委会门口成功堵住试图逃跑的两人。经询问，两名犯罪嫌疑人对盗窃的行为供认不讳。目前，二人已被依法处以刑事拘留，案件正在进一步办理中。

“火眼金睛”的背后，并不是运气与巧合，是日日夜夜的历练，更是刻在骨子里的责任与担当。

夏华骏表示，其进入公安队伍13年，日常从事交通管理工作，偶尔有参与抓捕行动。正是凭着对公安工作的一腔热忱和丰富的工作经历，才能在关键时刻拉得出、用得上，在抓捕过程中既能保护好自身，同时也能及时控制抓获嫌疑人。

通城民警奋力一抱

成功救下欲跳楼轻生女子

本报讯 通讯员李佳玖、杨晗报道：6月23日18时许，通城县隽水镇乐家小区楼顶一名女子欲跳楼轻生，危急时刻，民警冲上去一把抱住女子，女子得救了。

当天，110指挥中心指令称：“隽水镇乐家小区有人跳楼。”接警后，通城县公安局特巡警大队、隽水派出所火速组织警力赶到现场。到场后，发现一名女子情绪十分激动，坐在楼顶边缘上，稍有不慎便有失足掉落的风险。

情况十分危急，民警和家属一起冲上楼顶进行救援，同时将现场情况反馈至指挥中心并拨打119请求支援。趁该女子不备之时，民警从后面慢慢靠近，伸手一把抱住女子，将其救至安全地带。

经询问，女子因感情纠纷动了跳楼的念头。将其救下后，民警通过一个多小时的思想疏导，最终使其情绪恢复稳定，并将其交给了家属。

民警温馨提示：生活中难免会遇到不顺心的事，解决的方法有很多，切记不可随意轻生。生命只有一次，请好好珍惜！

无巧不成书

反诈预警对象竟是涉诈逃犯

本报讯 通讯员杨晗、李佳玖报道：6月15日上午，通城县隽水派出所民警开展反诈预警劝阻时，意外发现对方竟是涉嫌电信诈骗的网上逃犯，民警果断出手，将其抓获到案。

6月15日8时许，通城县公安局隽水派出所接咸宁市反诈中心预警线索：“通城县隽水镇童某（男，34岁，湖北通城县隽水镇人）可能正在被诈骗，请当地派出所核查并进行反诈预警劝阻”。

接到指令后，民警第一时间电话核实，但童某的电话一直未能接通。民警立即核实童某身份信息，试图通过联系亲属进行预警劝阻，谁知“惊喜”来了！

经查，童某于2023年4月21日因涉嫌电信诈骗被福建省福安市公安局上网追逃。为了不打草惊蛇，隽水派出所民警立即展开分析研判，通过多种侦查手段成功锁定童某的活动轨迹，于当日10时许将嫌疑人童某抓获到案。

到案后，民警首先询问童某是不是向陌生账号转账了，童某称其转账300元系网上购物，未被诈骗。经讯问，童某对网上追逃涉犯罪事实供认不讳。

目前，犯罪嫌疑人童某已移交给福建警方，案件正在进一步办理之中。

赤壁市赤马港司法所

走访帮扶重点刑满释放人员

本报讯 通讯员周程报道：近日，赤壁市司法局赤马港司法所进村入户对辖区内重点刑满释放人员进行了走访帮扶。

工作人员与辖区内刑满释放重点对象逐一进行了耐心细致的交流，详细了解和掌握他们的思想动态、生活情况、家庭经济、经济来源以及有无矛盾纠纷等问题，进一步核实了近期他们的活动行踪，对其进行了反诈、禁毒宣传，告诫他们要严格遵守法律法规，防止再犯罪。

同时，还积极宣传就业技能培训政策，鼓励他们放下思想顾虑，树立生活信心，遵纪守法，自立自强，以积极的心态适应社会，多参加技能培训，掌握一技之长，努力工作回报社会。

一直以来，赤马港司法所“用心倾听，真情帮扶”为工作准则，重点抓好特殊人群的思想教育和心理疏导，着力解决他们面临的实际困难和问题，切实让刑满释放人员感受司法行政“温度”，让其更好地融入社会，有效地预防和减少重新违法犯罪，为维护社会和谐稳定打下坚实基础。

健康人生 绿色无毒



今年6月26日是第36个国际禁毒日，宣传主题是“健康人生绿色无毒”。连日来，我市各地纷纷开展活动，倡导市民珍爱生命、远离毒品。

上图：6月20日，咸安区瑞城广场，咸安区禁毒委和区公安分局联合举办“6.26”健康徒步走全民禁毒宣传宣传教育活动。

右上：6月21日，市公安局温泉分局联合

温泉街道、咸宁市强威所在万达广场开展全民禁毒宣传活动，参与活动的居民踊跃在禁毒宣传横幅上签名。

右下：6月25日至26日，赤壁市人民广场，赤壁禁毒办、禁毒协会志愿者开展6.26万人签名及禁毒宣传活动。

记者 夏正锋 通讯员 赵云 许浩 柴振博 刘克强 摄

