

他们,是“枫桥经验”的弘扬者和践行者

本报记者 陈岚

在浙江的城市乡村,有这样一个群体——

他们扎根在人民群众当中,守护在老百姓身边,只要哪里有纠纷有需要,他们坚定的身影就出现在哪里;他们讲法理、说情理,化解了大量矛盾纠纷,为法治浙江作出了积极贡献。

他们,就是人民调解员,是“枫桥经验”的弘扬者和践行者。

为顺应社会矛盾发展的形势变化,满足人民群众日益增长的法治需求,浙江省司法厅始终坚持依法推动、择优选聘、专兼结合、分类指导原则,以稳定传统人民调解员队伍为基础,以发展专职人民调解员为重点,大力推进人民调解员队伍建设。

一心扎根基层 真诚为民解忧

人民调解处于预防化解矛盾的第一线,往往最先接触各种矛盾纠纷,能够最大限度把矛盾纠纷化解在基层,消除在萌芽状态。

1985年,22岁的朱国定退伍回到老家舟山,担任长峙乡政府司法助理员,开始了长达30余年的专职“老娘舅”工作。2013年元月,舟山电视台《汪大姐来了》栏目增设“汪大姐的老娘舅”版块,朱国定凭借扎实的法律知识和丰富的调解经验,成了栏目的核心调解员,为更多的群众解决了烦心事,成为舟山家喻户晓的“明星老娘舅”。

“人民调解工作只有在思想上尊重群众,在感情上贴近群众,真正用群众听得明白的语言、便于接受的方式解答和处理问题,才能妥善化解各类矛盾纠纷。”30多年来,成功化解大小矛盾纠纷2000余起,作为一名最基层的人民调解员,朱国定以满腔的热忱、强烈的责任心、过硬的专业技能,在平凡的工作岗位上交出了一份不平凡的“成绩单”。

从农村兼职调解员到瑞安市劳动争议人民调解委员会专职调解员,夏瑞弟面对的是一个



全新的工作领域。夏瑞弟从未系统学习过法律知识,起初深感吃力,他报考了浙江广播电视大学瑞安分校法律专业,利用节假日和日常休息时间,系统学习法律专业知识和人民调解知识,终于获得了法律专科文凭。工作的间隙,他常常向瑞安市劳动争议仲裁院的工作人员请教,与仲裁员们探讨有关工伤索赔的金额计算及等级鉴定等问题,并向司法局设置在总工会的法律援助律师请教有关工伤诉讼方面的法律专业



知识。久而久之,夏瑞弟形成了自己的一套“调解经”。

“我们这些从基层出来的人民调解员,经验够丰富,但法律专业底子相对弱一些,那就需要我们努力去补足。本着为老百姓解忧的初衷,我对自己的每一句话、每一个案子负责。”不但如此,夏瑞弟还登上专职人民调解员业务知识培训的市级讲坛,向新老专职人民调解员讲授调解专业知识。

秉持专业态度 专注行业调解



宁波市医疗纠纷人民调解委员会走过了10年,10年来共成功调解医疗纠纷5455起,成功率达93.38%,先后两次被评为“全国模范人民调解委员会”。

孙弘义今年66岁,其中32年的岁月里,他是名法官,辗转法院民庭、行政庭、审判管理办公室等多个部门;退休后的5年里,他经法院推荐来到宁波市医疗纠纷人民调解委员会发挥余热,成了“人民调解员老孙”。

“来这,就是为了公益事业,为了社会和谐,多做点好事。”孙弘义直言,自己对于法律方面的运用了然于心,就是需要补点医学知识。为了查明事实真相,孙弘义常常骑着自行车到医

疗机构查看病历资料,了解公示价格、服务承诺,细致查看医院的病房、设施等。“医患纠纷的发生,很多是由信息不对称造成的。作为调解员首先要稳定患者和家属的情绪,正确定位,耐心疏导。无论碰到的是复杂疑难纠纷,还是‘不讲理’的当事人,我们自己都能做到‘不发炎,不撂电话’,最终得到患方和医疗机构的理解和信任。调解适用的公平原则和法官裁量的原则有相通之处,都是为了促成双方心目中的正义,实现案结事了。”

为了使签订调解协议的双方吃下“定心丸”,孙弘义积极与相关法院进行沟通,取得法院的支持后引导医患双方通过法院的司法确认,保障调解协议的切实履行。

2017年,已经在消保委工作了11年的姜莉莉,成为了一名专职的消费纠纷人民调解员。

有一次,杭州的一位消费者与某装修公司发生合同纠纷,双方一直谈不拢,还诉诸媒体。姜莉莉受理纠纷后,几经调解仍处于僵局。经双方当事人同意,她邀请了律师和专家,帮助双方一起分析、梳理纠纷的前因后果,终于使得双方握手言和。

杭州市消保委还与杭州市中级人民法院建立了《消费纠纷多元化解工作机制的若干意见》,并在此基础上,与属地上城区人民法院通

力合作,建立消费纠纷的诉调对接机制,开通互联网司法确认绿色通道。

“本来要打官司的消费纠纷可以通过消保委进行依法调解,时间成本、经济成本都将大大降低。”姜莉莉介绍说,无论是邀请律师、专家当“外援”,还是“诉调对接”“司法确认”,都能让消费者在省下维权成本的同时,节省和优化司法资源。



夯实中坚力量 打造高素质队伍

此次,省司法厅表彰的“全省优秀人民调解员”名单中,共有100位来自全省各乡镇街道、行业性专业性调委会的调解员。他们或是扎根基层数十年,在田间地头,在村居农舍,用满腔的热忱为城乡百姓排忧解难;或是深耕某个行业领域,以专业知识为纠纷双方释疑解惑,寻求纠纷解决之道。

在银行从业20余年的蒋小兰,现在是杭州市银行业人民调解委员会调解员,她以扎实的专业知识获得银行机构和客户的一致好评;从教30余年的黄卫国,退休后成为了绍兴市校园伤害纠纷人民调解委员会主任,努力做好学校和家长的桥梁,守护着孩子们的平安和健康;来自缙云的麻孟飞从部队转业从事司法行政工作,以其公正无私、忘我敬业的军人品质,在群众中树立了良好的口碑与较高的威望,所在团队被司法部授予“全国先进基层调解委员会”……

近年来,我省各级司法行政机关认真贯彻落实中央决策部署,深入贯彻实施人民调解法,大力加强人民调解组织、队伍、制度、业务和保障能力建设,人民调解组织网络进一步健全,队



伍素质明显提高,制度化、规范化建设进一步加强,工作领域不断拓展,保障水平进一步提高,化解矛盾纠纷成效显著,为维护人民群众合法权益、维护社会和谐稳定、服务经济社会发展作出了重要贡献。

人民调解员队伍的专业化、职业化,是让人民调解工作这朵“东方之花”永葆生命力的关键所在。2017年,省司法厅出台了《关于加强专职人民调解员队伍建设的意见》,坚持“专业化、职业化建设”原则,着力打造一支政治合格、熟悉



业务、热心公益、公道正派、秉持中立的人民调解员队伍。

目前,全省共有人民调解员近13万名,其中专职人民调解员1.2万余名,具有高中以上文化程度的77160名,占51.69%,县(市、区)、乡镇(街道)人民调解委员会及行业性、专业性人民调解委员会主任普遍具有法律或相关专业大学专科以上文化程度,基本形成了专兼结合、优势互补、结构合理的人民调解员队伍,践行“枫桥经验”的中坚力量不断得到增强。