

# 丹灶人民调解中心 半年成功调解纠纷 263 件

调处成功率逾八成

20天调解,5万多元赔偿,当事人双方冰释前嫌。一场由2名老人因菜地通道问题从争执到打架的纠纷案件,最终以人民调解的方式成功划上句号。今年1月,南海区丹灶镇人民调解中心项目(简称调解中心)正式投入服务,聘请专职人民调解员16名,为丹灶全镇提供调解服务,探索构建“小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交”群众诉求服务体系,使广大群众的利益诉求得到了第一时间受理、第一时间解决。



成功调解后,当事人握手言和。

## “丹灶镇矛盾纠纷调解中心”微信号 普及人民调解的政策法规

“我因为迟迟要不到收货款,而关掉他工厂的用电开关,结果被打伤了,”谭某表示。今年5月,在云溪社区民警中队调解室,前来接受调解的崔某也开始“诉苦”。据调解员林燕芬、李润成了解,崔某拖欠谭某2018年9月至2019年4月份7个月货款未付,谭某当天到崔某的厂催收货款未果,做出强行拉下工厂用电开关的过激行为,双方为此引发肢体冲突,致谭某受皮外伤,崔某办公室的桌子损坏。

崔某表示,因资金短缺问题不能一次性还清货款。通过调解员劝说,崔某答应分期支付货款,3个月还清,谭某也接受分期支付的方式。这次事件引起的物品损坏,由双方各负50%的责任,该案调解成功。

崔某与谭某的握手言和,只是丹灶调解中心服务成效的一个缩影。相较于其它解决纠纷的方式,人民调解的调解效率更高,期限一般不超过20天,且不收取任何费用,不公开当事人个人信息及调解过程。“自有了调解员以来,社区纠纷案件得以专业有效地处理,至少减轻了我们民警30%-50%的工作量。”负责社区警务的云溪社区民警中队副中队长王兰醒,表达了对调解员林燕芬、李润成工作成效的高度认可

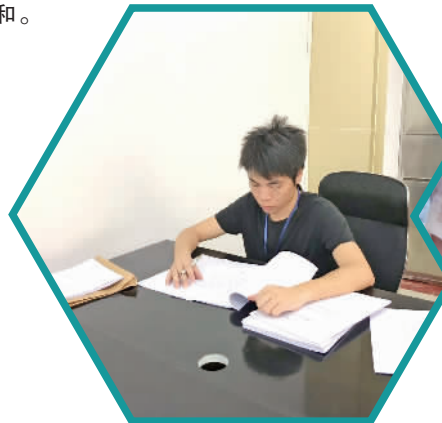
记者了解到,调解员林燕

芬有着15年工作经验,曾经在邮政工作,沟通能力强。调解员李润成曾经是一名辅警,拥有丰富的基层调解工作经验。俩人注重以和为贵来化解纠纷,就成功调解矛盾纠纷工作经验上,他们一致认为,调解员可换位思考,从当事人双方利益的最佳平衡点入手,以平和、合理的引导、协商、谈判等方式化解纠纷,从而更有利于修复和维护人际关系。

除了聘请经验丰富的调解员,丹灶调解中心多次走进社区开展调解宣传教育活动,让群众知晓调解这一常态化求助渠道,引导和推动群众优先选择人民调解途径,解决矛盾纠纷,降低信访途径和诉讼途径的工作量,力争做到矛盾纠纷早知道、早干预、早化解。同时,依托“丹灶镇矛盾纠纷调解中心”微信公众号进行线上宣传,普及人民调解的政策法规,宣传调解中心服务,让更多群众知晓相关法规,提升群众法治意识。



人民调解中心微信公众号  
二维码



调解员李润成。



丹灶调解中心多次走进社区开展调解宣传教育活动。

## 定期排查村居矛盾纠纷 常态化跟进调解案件

一次次高效调解的背后,离不开各相关部门的精诚协作和资源整合。丹灶调解中心成立半年来共调处案件316件,调处成功率达83.2%。防止群体性事件10宗,涉及人数近200人,有效化解矛盾,取得了良好的服务成效,初步形成丹灶镇“一中心统筹+多部门驻点联合+村居基层预防”的纠纷多元化解服务模式。

据介绍,丹灶镇“一中心统筹+多部门驻点联合+村居基层预防”纠纷多元化解服务模式,主要由“丹灶镇矛盾纠纷调解中心”派出专职调解员到司法所、安监局、人社局、法庭、社区民警中队等多个部门驻点服务,为群众提供多元、高效、便

捷、和谐的矛盾纠纷化解服务。

人民调解并不总是一帆风顺。驻点云溪社区民警中队的调解员林燕芬处理的一宗建筑用地纠纷案,由于当事人年纪较大且患有心脏病,每次上门调解该名老人情绪过于激动,耗时几个月了尚未调解成功。林燕芬表示,仍需大量时间、耐心疏导老人情绪,待其冷静下来后,更多地以情理去引导她走上法律的轨道。

人民调解作为多元矛盾纠纷化解机制中重要组成部分,调解协议是否履行是体现人民调解成败的至关重要的一环。为确保协议能够顺利履行,每宗达成调解协议的案件,调

解中心都会对当事人进行回访;在确有需要情况调解中心会引导双方当事人到法庭对人民调解协议进行司法确认,为协议的履行提供有力的保障,不断提升人民调解纠纷解决方式的潜能、权威和底气。

丹灶调解中心相关负责人表示,以化解矛盾纠纷为目标,积极探索建立矛盾纠纷多元化平台,通过整合法院、相关行政部门、社会力量等调解职能,定期排查村居矛盾纠纷和了解社情民意,实现调解案件的直接常态化跟进,分类干预和逐级反映,促进矛盾纠纷化解,为全镇经济社会发展营造和谐稳定的社会环境,力争在营造共建共治共享社会治理格局上走在全区前列。