



# 宁波两个基层调解组织拿下“国字号”荣誉 远程视频调解、“三十六计”调解、特色辅助调解…… 感受不一样的“调解艺术”

近日,国家司法部颁布了坚持发展“枫桥经验”实现矛盾不上交试点工作表现突出集体,宁波镇海区骆驼街道人民调解委员会和宁波市鄞州区东柳街道人民调解委员会驻东柳派出所人民调解工作室榜上有名。被表彰的基层调解委员会和调解工作室到底有什么能力,可以赢得众多群众的信任,还拿下了“国字号”荣誉呢?记者进行了实地采访,感受不一样的调解艺术。

□通讯员 王茵 孙丹静 记者 郑凯侠 文/摄



潘明杰正在查看案子



骆驼街道人民调解室调解员正在调解居民纠纷

## 远程视频调解 是“老潘警调中心”的特色

邻里纠纷、家庭矛盾、治安案件……当前,各类矛盾纠纷调解工作牵制了派出所民警大量精力,而且,一些矛盾纠纷的化解不同于案件办理,繁琐复杂反反复复,令许多派出所不堪重负。2013年,鄞州东柳街道人民调解委员会驻东柳派出所人民调解工作室“老潘联调工作室”正式授牌成立,进行警调衔接工作,处理非警务的矛盾纠纷。如今,“老潘联调工作室”已成为警调衔接中的名牌,并升级为“老潘警调中心”,配套组建“金牌调解员”团队。

5月10日,记者来到“老潘警调中心”,采访了该警调中心的“掌门人”老潘——潘明杰,听他讲述调解故事。

去年,鄞州一市场内两家相邻的经营户因场地问题发生纠纷,继而引发肢体冲突,闹到派出所,值班民警立即联系“老潘警调中心”帮忙调解。不同的是,这次调解潘明杰没有来到现场,而是通过视频与当事双方进行沟通。

“你有委屈就跟我讲!”两地视频连线一接通,潘明杰一开口就瞬间拉近了双方的距离,两家店主你一言我一语,很快就说清了事情的原委。潘明杰当场就批评打人的店主:“不管怎么说,动手打人是不对,要向对方赔礼道歉。”但是当事人的另一方还没消气,觉得光道歉还不够,潘明杰又转过头,语重心长地说:“你也该有点肚量,大家都是邻居,成天低头不见抬头见的。”短短几句话,不到10分钟时间,潘明杰就化解了双方的矛盾,打人的一方当场鞠躬道歉,取得对方的谅解,双方握手言和,还冲着摄像头对潘明杰表示感谢。

远程视频调解是“老潘警调中心”的一个特色。在“互联网+”的平台上构建起“互联网+警调衔接”的调解新模式,通过互联网与全区各个派出所联络,可以第一时间对矛盾纠纷进行远程调解。

## 用“三十六计”调解纠纷矛盾 每一计的背后都是一个成功案例

此外,潘明杰利用优秀专职调解员资源,建立了一个“智库”。“现在这个‘智库’里共有15位优秀的专职调解员,当事人可以通过警调中心大厅里的触摸屏,动动手指就可以选择自己心仪的调解员。当事人也可以通过网络进行预约调解,非常方便。”潘明杰一边介绍一边向记者演示。

在潘明杰的办公桌上,记者看到摆放着一本《警调三十六计》,这是潘明杰和其他调解能手一起完成的一本“专著”,曾经用于军事的三十六计被巧妙地运用在了调解纠纷矛盾上,无中生有、舌战群英、擒贼擒王……每一计背后都是一个成功的调解案例,也是潘明杰和“老潘警调中心”其他调解员的辛苦付出。

“我们警调中心年平均调解疑难纠纷案件300余起,调解成功率达100%,只要走进我们这里的,不管多么困难的矛盾纠纷,我们都会把问题调解好。”虽然潘明杰已是古稀之年,但他依旧奔走在调解工作的第一线,他说,自己非常热爱调解工作,会一直做下去,帮助更多的人解决燃眉之急。

## 律师调解、乡贤调解…… 不同的调解员解决不同的纠纷

“这又不是什么大事情,你们两人各让一步,房东你退还一部分租金给租户,租户你就早点搬走,让房东按时签拆迁协议,这样不就好了吗?”

“好的好的,那就听你的意见,我们接受。”

近日,镇海骆驼街道的两位居民因为房租问题发生了纠纷,谁都不肯退让。最后两位居民走进了骆驼街道人民调解室,调解员王定华认真倾听了彼此的诉求后,快速合理地给出解决办法。

走进这间不足10平方米的调解室,首先映入记者眼帘的是满墙红色锦旗,每一句赞扬都是来自街道辖区群众最真实的声音。

企业有纠纷,请商会调解专家解决问题;邻里有矛盾,请乡贤来评理;法律关系不明确,请法官现场解惑……在大拆迁、大发展、大建设的背景下,骆驼街道结合自身实际,从组织网络和运行机制入手,建成了“一库一室多点”辐射全辖区的调解网络和“一主十辅”的调解机制。

“‘一库一室多点’指的是调解专家库、纠纷咨询室和结合‘四个平台’形成的多个矛盾纠纷排查点,做到矛盾纠纷‘问有所问,调有所调’。‘一主十辅’就是在街道办事处设立街道调委会办公场所,建有配套完整的办公室、谈话室、接待室、调解室,并在各村、社区、企业等地辅助建立‘大阿姐调解室’、‘物业纠纷调解室’、‘乡贤调解工作室’等10个各具特色的辅助调解组织。”王定华介绍说。

## 辖区内多部门联动 变“单打独斗”为团队协作

去年4月,骆驼街道团桥村一商铺店长发生意外,家属情绪激动,为了赔偿问题多次来到商铺讨说法。街道人民调解委员会得知情况后,会同派出所、骆驼人民法庭、工办等部门一并出动,顺利解决了矛盾。

近年来,骆驼街道人民调解委员会利用辖区公安、综治、劳动、妇联等调解资源,形成多层次、多形式、立体型调解组织网络,从而增强街道工作动力,进一步保障社会和谐稳定。实现了“单打独斗”向团队协作,“多头出击”向精准调处的转变。

截至目前,该人民调解委员会已累计调处各类矛盾纠纷2220起,涉及金额逾千万元,还通过人民调解化解信访29件,其中不乏“老大难”问题。

“街道还通过律师调解、乡贤调解等方法,集结精兵强将,将专职调解员、村(居)民骨干、律师、知名乡贤组成人民调解专家库,形成一支矛盾纠纷化解主力军,维护群众合法权益。”骆驼街道相关负责人表示,街道会根据不同的矛盾纠纷类型,采用不同的调解方式、调解人员,打造升级版“枫桥经验”。