

构建新时代大调解工作格局

黑龙江积极打造大调解工作格局

□ 本报记者 董凡超 张冲

连续3年召开由省委政法委书记出席的高规格调解工作会议，出台构建全省大调解工作格局指导性文件，开展调解地方立法，人民调解化解纠纷87.1万件，行政调解化解纠纷11.2万件……近年来，黑龙江充分发挥调解在预防风险、化解矛盾中的重要作用，初步形成了党委政府领导、司法行政部门牵头，人民调解，行政调解，行业性专业性调解、司法调解优势互补、相互衔接的大调解工作格局。

健全组织强化队伍

2019年7月，黑龙江省司法厅会同省委政法委、省高级人民法院、省公安厅、省信访局联合印发《关于建立大调解工作机制的意见》，将行业性、专业性人民调解组织拓展到物流、金融、旅游、环保、二手车交

易、特色农业等100多个领域，指导全省13个地市全部建立“综合性”“一站式”人民调解中心，建立个人调解工作室1317个。

在积极延伸完善组织架构的同时，黑龙江不断强化人民调解员队伍建设。目前全省专职人民调解员较2018年增长6倍，实现行业性、专业性人民调解组织和乡镇(街道)人民调解委员会专职人民调解员全覆盖，牡丹江市人民调解中心面向社会公开招考，选聘专职人民调解员38名，调解员全部为本科以上学历，平均年龄38岁，人民调解员队伍结构得到明显改善。

围绕中心攻坚克难

有为才有位。黑龙江省司法厅积极服务党委政府中心工作，连续两年组织开展矛盾纠纷化解专项行动，2019年，会同省委政法委、省信访局联合开展“迎国庆、促稳定”矛盾纠纷排查化解专项行动。

2020年4月，黑龙江省司法厅聚焦涉疫、涉企、涉农等矛盾纠纷，部署开展了疫情防控后期和疫情后社会矛盾纠纷化解专项行动，各地组建市、县两级社会矛盾纠纷化解服务团和调解工作队145个，为企业和群众提供“一站式”“一条龙”服务。截至目前，共排查矛盾纠纷4.7万次，调解纠纷8.8万件。

发挥典型引领作用

2018年5月，讷河市通过人民调解介入信访矛盾化解，建立了党委政府领导，司法行政机关牵头抓总、各部门协调配合的“人民调解+部门联动+考核问责”大调解工作机制，成功化解信访案件677件，占全市信访积案总量的98.3%，营造了良好营商环境。2019年在全省县域经济综合排名中，讷河市跃居第三名。

讷河市大调解工作带动全市司法行政

工作发生了巨大变化。2019年，讷河市司法局建成3000平方米业务大楼，建立全省首家集调解、仲裁、行政裁决、行政复议、公证、信访、法院立案等职能于一体的“一站式”纠纷解决中心；全市司法行政业务经费较2017年增长了8.6倍，在2020年11月全省调解工作推进会议上，“讷河经验”向全省推广。

黑龙江省司法厅在总结推广“讷河经验”基础上，提出加大“一站式”纠纷解决中心建设力度，打造社会矛盾纠纷“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”模式。目前，全省已有5个地市、10余个县(市、区)建立了非诉讼纠纷解决中心或“一站式”纠纷解决中心。双鸭山市非诉讼纠纷解决中心自2020年5月成立以来，已通过非诉方式解决涉及债务、证券、劳动、继承等纠纷325件，标的额2100万元，成功率达97.8%。

庄春松：村里的“法律通”群众的“知心人”

□ 本报记者 董凡超 吴亚东

在福建省福清市江阴镇，“有事找老庄”是当地群众口口相传的一句话。

“老庄”是谁？为何家喻户晓？

“老庄”就是江阴镇人民调解委员会专职调解员庄春松。虽年过六旬，但他仍精神抖擞，坚守在调解一线。

自2011年成为专职调解员以来，庄春松就再也没有离开过调解岗位，调解矛盾纠纷近千件，先后获得“全国模范人民调解员”“福建省人民调解专家”等称号。

调解工作绝对不能草率

走进老庄办公室，会看到他的“老三样”：一本泛黄的笔记本、一个茶杯、一副老花镜，这是老庄的调解“法宝”。

刚做调解员那会，因法律基础薄弱，每逢调解纠纷，庄春松都感觉有些力不从心。“既然做了，就要做好！”庄春松通过自学、参加培训 and 请教律师等方式丰富法律知识，提高工作能力，“打铁还需自身硬嘛！面

对调解工作绝对不能草率。”

在庄春松泛黄的笔记本上清晰地记录着一些调解实例，张贴着一些案例剪报，这是他平时记下来的典型案例。除了自己“充电”用，调解时他也会拿出这些实例来劝解当事人，这样更有说服力。

回想调解“秘诀”，老庄坦言，调解工作其实没有“秘诀”，只要做到“三勤”：手勤、脚勤、嘴巴勤，就能有效化解纠纷。“人心都是肉长的，你多走走几次，多做做思想工作，多站在双方立场去分析利弊，当事人往往会感动。”在他看来，一些矛盾纠纷若及时走访，早发现，早化解，就能避免激化。

2017年9月底，一福清华侨开办的超市发生重大火灾，店内9名江阴镇人遇难。福清党委政府积极协调，将相关人员全部接回福清处理后续事宜，并委托老庄进行调解。面对这一重大敏感事件，老庄多方沟通协调，摆事实、讲道理，说政策、释法律，经过两个多月不懈努力，双方终于就赔偿问题达成一致，协议赔偿金额达1300

万元。

调解工作室打出品牌效应

2015年8月，以老庄个人名字命名的“庄春松调解工作室”挂牌成立。工作室成立以来，共调解纠纷519件，涉案金额6875万余元，2020年新冠肺炎疫情发生后，庄春松更是坚持调解不松懈，及时介入，快速调解矛盾纠纷17件。2020年5月，调解工作室被福建省委政法委员会、福建省司法厅授予“省级金牌调解工作室”荣誉称号。

在“庄春松调解工作室”品牌带动下，江阴镇不断整合资源、拓宽途径，组建了江阴侨联调解室，“两代表一委员”调解工作室、乡贤调解工作室等，全方位化解矛盾纠纷。

2019年成立的江阴镇乡贤调解室，通过与庄春松调解工作室资源共享、联合调解，化解了一批重大疑难纠纷。

“老庄腔”的“江阴好乡音”

“各位乡亲，福清市正在开展扫黑除恶

专项斗争……这里是江阴好乡音广播，我是老庄，《老庄说政策》准时与您相约……”每天下午5点，老庄熟悉的声音总会准时响起。

正因为庄春松调解热心用心，为群众解决了不少矛盾纠纷，树起了口碑，镇党委政府在开设“江阴好乡音”智慧广播时找到老庄，邀请他参与节目制作，为老百姓讲解法律法规和政策。

2020年，新冠肺炎疫情暴发后，老庄充分发挥江阴本地人优势，在做好纠纷化解的同时，义务承担起宣传疫情防控相关法律法规政策等工作，熟悉的本地口音和通俗易懂的话语，大家一听就懂。现在每天上午9点、下午5点，“老庄腔”的“江阴好乡音”雷打不动地回响在江阴，老庄成了“出声”频率最高的乡村义务法治宣传员。

在群众心里，老庄是个“法律通”，也是大家伙的“知心人”，“有事找老庄”一句最朴实不过的言语，饱含了群众对他最诚挚的信任和依赖。

合肥公安执法规范化建设实现提档升级

上接第一版

一站办理提升执法办案质效

在合肥市公安局业务技术用房执法办案中心，标准的人身检查室、信息采集室、询问室、讯问室、辨认室……执法功能用房一应俱全，讯问过程实时监督，避免出现执法安全隐患问题。

这里是全国省会城市首个经济犯罪案件受案中心，形成以“集中受案、闭环管理、全程留痕、阳光执法”为特色的经侦受案工作模式，同步建立警情全流程网上流转、案件分流处置、受案督办全流程网上办理等工作机制，统一全市经济犯罪案件受案标准，避免个人主观臆断和选择性执法，铲除人情案、关系案、金钱案滋生的土壤，迈出了健全经济犯罪案件侦办机制的关键一步。

自2020年7月20日中心运行以来，共接待群众1358人次，流转案件警情323起；各分局受理案件数环比平均下降20%，有效释放经济犯罪案件侦办力量，缓解警力不足的压力，推动执法规范化水平全面提升。

在全面加强执法规范硬件建设同时，合肥市公安局着力打造“规范、高效、安全”的执法办案新模式，按照“区域集中、功能完备、衔接流畅、管理集约”的要求，对原执法办案中心、案件管理中心、涉案财物管理中心，进行功能整合、资源聚合、管理融合、力量整合，着力打造“案件一站办理、合成作战支撑、智能全程管控”的执法办案管理新模式，进一步提升执法办案质效。

目前，合肥市公安局已建成1个市级智能化执法办案中心、3个县级智能化执法办案中心、3个基层所队智能化办案场所。

“我们推动以政府购买服务的方式，委托第三方公司建设和管理具有400个室内停车位、1000平方米大件财物、2000平方米其他财物存储空间的涉案财物保管中心。”合肥市公安局法制支队队长叶重青介绍说，由公检法等司法机关共同建立涉案财物流转处置机制，搭建涉案物品“一体化”管理、“换押式”移交、“规范化”处置的新型管理和处置工作机制，有效解决大量涉案物品流转处置不畅影响

刑事诉讼正常进行、保管不善致使财物贬值损失等现实问题。

为了全面、准确了解民警的现实思想状况和工作表现，合肥市公安局在民警“第一档案”(人事档案)的基础上，探索建立民警“第二档案”(思想政治工作档案暨廉政档案)，将民警执法问题、执法过错、执法评价、执法培训等相关情况纳入其中，定期进行梳理串联和分析研判，及时发现、有效消除各类执法风险隐患，持续提升民警执法能力素质。同时，制定出台了《执法办案积分制工作办法(试行)》，引导民警多办案、快办案、办好案，并以此积分作为重要依据衡量执法绩效、落实奖惩措施的制度，与评优评优、晋职晋级、干部任用相挂钩，解决民警干多干少、干好干坏一个样的问题。

首接责任解决报案无门问题

“您好！您于2020-04-08 11:24:53的报警，我单位已刑事立案侦查，您可通过来电询问案件进展情况。办案单位：庐江公安局刑事侦查大队；办案民警(电话)：投诉电话：办案单位政治指导员(电话)：纪检监督电话：18815658201。”庐江的张先生至今还保留着这条短信。他被人诈骗2万余元，向庐江县公安局刑警大队报警后，很快就收到来自合肥市公安局的一条短信。

“办案民警、投诉电话、监督电话，全部一目了然，可以随时打电话了解案件侦办情况。”张先生说，案件侦办期间他多次打电话询问案件进展。

近年来，合肥市公安局以“皖警法治11624”体系建设为引领，发挥合肥科教资源优势，推动执法全要素、全流程监督管控，完善短信评警系统，建立“短信评警告知平台”，向报警人短信发送接报警和受立案情况，以及首接(主办)民警、本单位教(指)导员的警务通号码，所属县级公安机关纪检监督电话，畅通群众询问投诉渠道，通过努力，合肥市公安局接处警业务群众短信评警满意率同比上升3.2个百分点，评价接处警工作推诿不满意数同比下降45%，群众反映执法问题初信初访数量下降50%。

合肥市公安局在全国公安系统首创研发行政案件智能辅助办案系统，实现卷

宗自动编目、分类定位、辅助阅卷、证据自动校验、瑕疵证据自动分类汇总等功能，及时提醒民警及时补正或说明。对案件事实、证据材料等数据定向分析，智能化生成行政处罚建议，实现了网上办案有标准，取证有指引，处理有参照，出错有提示。

首接责任机制是合肥市公安局针对饱受群众诟病的推诿扯皮、不作为、慢作为等伤害群众感情、损害群众利益的问题，推出的重要举措，很好地解决了群众“报案无门”。

近年来，网络赌博类、平台投资类诈骗以及合同诈骗、银行卡被盗刷等领域案件多发，由于案件多发生在网络上，时常会出现管辖争议。这样的问题在合肥市公安局首接责任机制下已经不会发生。

合肥市公安局案管中心还印发了《协调处理管辖争议管理工作制度》，并设置电话专线，及时接受各单位提交的争议事项。各分局案管中心则进一步细化、规范所队之间警情(案件)移交的流程，对容易产生管辖争议的警情作出具体要求，使案件管辖移交衔接机制更加顺畅。

合肥市公安局法制支队副队长李巍爱武介绍说，按照规定，首接单位与接受移交单位对群众报案存在管辖争议协商不成的，要立即提请本单位案管中心(法制大队)协调解决；对跨分县(市)局的，要立即提请市局案管中心(法制支队)协调处理。“协调期间，首接单位不得中止履职，要及时依法固定可能灭失的证据材料，及时处置案件中出现的紧急突发事件”。

“五个必须”补齐接处警情短板

“2019年，合肥市公安局安全感满意度调查中，群众认为报案后未采取措施的高出全省10.74个百分点；短信评警不满意事项中，群众反映接处警不满意占83.34%……”合肥市公安局督察支队支队长、副督察长梅青向记者列举了一组并不“好看”的数据，直指接处警工作的短板和不足。

对此，合肥市公安局坚持问题导向，在找准执法问题的基础上，深度剖析症结所在，发现主要原因包括首接单位履职尽责程度不够明确，办案单位民警与报警群

众之间未有效建立沟通渠道，群众找不到办案民警询问案(事)件进展情况、基层案管室未能充分履职尽责，案管中心协调解决管辖争议机制未充分发挥等。为了从源头解决这些实际问题，合肥公安局于2020年4月制定实施了《接待群众报警首接责任“五个必须”工作规定(试行)》，要求接报单位必须先期履职尽责，接报警情必须网上流转审查，管辖争议必须归口协调处理，警情处理必须回应群众询问，调查投诉必须严格落实责任。

“每个‘必须’不是简单的一项指令，而是细化到一系列具体动作，并提出了多项监督管理措施，着力打通群众报案受理、警情跟踪回访、案件移交衔接、群众询问回应、投诉问责澄清等渠道。”叶重青说。

按照“五个必须”规定，首接单位对报案警情必须及时流转至协同办案系统，并经单位负责人审核(审批)处理；对属于公安机关职责范围，但不属于本单位管辖的，应立即移交有管辖权的单位处理，并同步完成协同办案系统警情流转，不得让群众自行前往其他单位报警，也不得在群众面前协调公安内部管辖争议。法制部门依托市局执法监督管理平台，每日对接处警、受立案情况进行跟踪通报，努力实现智能调取、全案回溯。

在“五个必须”基础上，合肥市公安局建立每月数据研判制度，开展常态化的网上巡查，实地抽查，个案倒查，找准问题症结；坚持每月一通报，定期发布执法巡查“白皮书”，强化动态执法监督。自2020年4月运行以来，全市共采集核查群众投诉反映公安机关推诿扯皮问题线索177起，对27条有责投诉予以通报问责，对123条执法瑕疵的无责投诉予以通报提醒，对27条不举举报投诉予以正名并全局通报。

“这些举措取得了明显成效，警务督察热线12389受理群众举报投诉同比下降35%。”梅青说，合肥市公安局构建完善了执法监督综合管理系统，构建市、县、所队“三级架构、两级中心、三位一体”执法监督管理体系，对接10个省级、市级业务系统，设置34个问题模型，实现执法活动全量数据的集聚融合、关联共享，办案全过程动态关联、精准分析，实时自动监督。

大检察官接访实录

2020年6月10日，广西壮族自治区人民检察院检察长崔智友带案下访，在南宁市青秀区信访人黄某某(系卓某某之母暨法定代理人)、卓某某(系原案当事人，因病丧失民事行为能力)家中接待了两位信访人及其委托代理人韦某鸾。

崔智友：黄阿姨，你好，我是自治区检察院检察长崔智友。

黄某某：很高兴见到您。

崔智友：我跟你介绍一下，今天来的这位是全国人大代表、最高人民检察院特约监督员、广西宏智科技有限公司董事长易捷，这位是广西律师协会会长黄志文，我还把涉及到方方面面检察院的办案人员都一起叫来了。

黄某某：感谢你们，辛苦了。

崔智友：我是因为前两天办案的检察官跟我说，黄阿姨有一个涉及到司法的诉求，都十几年了还没有妥善处理好，我来听听你的诉求。是阿姨你说，还是韦律师替你说？

黄某某：我说吧，我简单说。

崔智友：好，阿姨你说你们的诉求就行了。基本情况我已经看了案卷，来龙去脉我都了解，原来总的诉求我也大致了解，今天就想亲自听你说一说还有什么需要我们办的。

黄某某：我主要汇报这个案件11年来所经过的过程和请求。第一方面，就是虚假诉讼案件这个事情，标的为243万元的借贷纠纷案件，一审、二审判决卓某某要负责50%责任，共120多万元，我们在这个案子里面多次书面请求法院调取证据，当时一审是西乡塘区人民法院，二审是南宁市中级人民法院，我们认为这个案子里原来有卓某某、孙某某(系卓某某前妻)写的150万元借款，要求法院查银行流水也不查。后来我们就申诉到检察院，西乡塘区检察院深入了解取证，发现是虚假诉讼案，是孙某某为了多分财产而拉朋友来搞这个事情。一审、二审法院没有同意我们的查证申请，才把这个案件拖到现在，8年时间，我感觉法官在处理方面有问题。

韦某鸾：我想补充一下，检察院通过调查取证证实是个虚假诉讼，由西乡塘区检察院向法院提起公诉，最终判决相关责任人承担了责任，黄阿姨也得到了相应的赔偿。为什么黄阿姨说法院可能存在问题，因为我们当时在一审、二审反复地去申请调查取证，法院就没有去调查。

黄某某：第二个就是打了11年的财产分割问题。从西乡塘区人民法院到南宁市中级人民法院到自治区高级人民法院，高院又下来中院，中院又上高院，高院现在又搞到西乡塘区法院，11年又到了青秀区法院，这个案子财产分割，卓某某结婚以后以自己的名义买了4套房子，盛天茗城两套，都是大房子；塞纳维拉两套，一套160平方米，一套240多平方米，孙某某上诉的时候这两套房子总价值280多万元。法院没有评估，按照一套每平方米11万元和另一套每平方米117万元，判卓某某塞纳维拉两套房子价值480万元，除了按揭，我还要补孙某某143万元。后来法院评估拍卖，评估每平方米7300多元，两套房子又跌到310万元，比判决少了169万多元……

崔智友：黄阿姨，我非常同情你，也非常敬佩你，凡是合情合理合法的，检察机关都会支持你，会维护你的合法权益，这个你放心。检察院是咱们人民的检察院，我觉得你真是不容易，11年了，还一直在为此奔波，从某种意义上讲，还是我们工作没做到位。是不是请韦律师吧阿姨的需求再梳理一下，我们逐个过一下。

韦某鸾：主要四方面诉求：一是在青秀区法院打的财产分割的案子，法院存在违法判案的情形。二是卓某某在原来虚假诉讼案件中得到了部分赔偿，赔了303万元，但法院把这个钱款认定为卓某某已经分得的共同财产，就不用再参与分割其他共同财产，所以驳回卓某某诉求。三是原来在这个案子里我们申请财产保全，查到孙某某名下有518万元的存款，已经冻结下来了。后来孙某某去法院申请不冻结这518万元的存款，换成查封几套房子，同时又把那几套房子全部设抵押，把存款解封，四是涉及虚假诉讼的问题。虚假诉讼案发生后，孙某某申请撤诉，按照法律规定，青秀区法院应当将该案移送公安机关处理，但法院允许孙某某撤诉。撤诉后，我们向青秀区检察院提出控告，检察院说这个案子就是虚假诉讼案件，一定会移送公安机关处理。

崔智友：我刚刚刚听了阿姨讲的来龙去脉，我来之前，也认真看了这些案卷，刚才韦律师也大体归纳了一下，我觉得是这样，一个是关于虚假诉讼，那个243万元的案件现在我们已经抗诉了，而且昨天也跟高级法院联系，他们已经确定开庭，你收到传票了吗？

黄某某：是的，收到了。

崔智友：对这个开庭审判，我们依法也要进行监督，还有关于孙某某撤诉的一个案件，这个原来阿姨好像提出来应按虚假诉讼来办，这个我们也要去和法院依法沟通，该怎么办就怎么办，我听了阿姨的诉求和韦律师刚才讲的，主要还是对审判活动的法律监督，并且提出有些审判活动是不是依法在办、法官有没有徇私枉法、有没有弄虚作假，这个就属于检察机关依据法律对整个审判活动加强监督的问题，今天我专门请南宁市检察院副检察长来，因为要由南宁市中院同级的检察院进行监督。然后就是大量的涉及青秀区的事情，我们青秀区检察院的副检察长今天也来了，阿姨和韦律师讲的这些诉求，你们回去以后要好好地梳理一下，如果需要，自治区检察院认真和你们一起对接商量。

黄某某：感谢。

崔智友：应该的。估计你陆续还有一些诉求，如果需要抗诉，咱们要有证据，有新的证据，我们检察机关就支持。总之一句话，我觉得这个案件，一个就是要求依法追究孙某某的刑事责任，前面这个已经是一审的刑事案件，有的判了8个月，有的是6个月，再一个就是维护你和卓某某的合法权益，从我们检察机关来讲，一个是对这个虚假诉讼案件进行抗诉，再一个是对整个审判活动依法进行监督。卓某某现在没有生活自理能力，都要靠你，你现在已经80多岁，为这个事奔波了10多年，从我这个角度来讲，我觉得对不起你。

黄某某：没有，这是我当母亲的责任。

崔智友：韦律师，也非常感谢你，这么多年来你帮助他们做这项工作，下一步我们也要密切配合，法院也好检察院也好律师也好，都是一个目的，就是为老百姓办事，当然要依法依规来办。在这个过程中，黄阿姨还有一些合理的诉求的话，可能表达起来还有困难，希望你能多做一点工作。

韦某鸾：这是肯定的。

崔智友：我要加强对联系系。这个事情，黄阿姨放心，检察机关一定支持到底，依法保护你的合法权益。

黄某某：好的，拜托了。阿姨衷心感谢你，你们辛苦了。

崔智友：应该的。

(本报记者 周斌 马艳 整理)



1月6日上午，内蒙古自治区鄂尔多斯市公安局交通管理支队联合伊金霍洛旗交管大队在伊金霍洛旗重点路段、路口，开展“一盘一带”宣传劝导活动。因为民警向外卖骑手发放宣传材料。

本报记者 史万森 本报通讯员 贾海霞 摄