# 酉阳县"用心"调解妙招化解信访"老大难"

近年来，随着经济社会的快速发展，各类矛盾纠纷日益凸显。“大闹大解决，小闹小解决，不闹不解决”的想法影响了一些人的思维。针对日益突出的信访稳定问题，酉阳县司法局有效整合资源，充分发挥人民调解职能作用，强化工作措施，实现重大矛盾纠纷化解响应快、处置快、化解有效，在化解信访矛盾工作中发挥了积极作用，维护了社会和谐稳定。

1000条短信化解40年积怨

在酉阳，不少人都知道“冉聋子”这个人。

1966年，年轻力壮的“冉聋子”离开家乡酉阳，来到四川省攀枝花市一伐木队当伐木工人。没想到，第二年他因意外受了工伤，听力严重受损。不久，他又因错判进了监狱。

1981年，“冉聋子”获平反后出了监狱，当他再想回到伐木队时，却得知自己早已被辞退。

无路可走的“冉聋子”只好回到老家酉阳县。因听力不好，他只能靠打临工、做小生意为生，收入菲薄、生活拮据。后来，他开始为自己因错判而应得的补偿四处奔波。

2010年7月4日，酉阳县司法局在县委、县政府领导和信访办、法制办等单位配合下，率先在全市成立重大矛盾纠纷调解中心，选派5名专业过硬、经验丰富的精干力量，通过建立第三方介入信访工作机制，全力化解全县信访积案和重大矛盾纠纷。

酉阳县司法局副局长、时任重大矛盾纠纷调解中心主任的董长庭负责承办“冉聋子”的投诉。基于“冉聋子”几乎丧失听力，为更好与之沟通，董长庭开始用手机发短信与他联系。

细心地倾听“冉聋子”的心声，不断地查阅有关冤假错案补偿的文件，不停奔走于重庆、四川之间寻找有利证据……就这样，董长庭得到“冉聋子”信任，同时案件也有了很大进展。最后，“冉聋子”的赔偿也终于得到落实——10万元赔偿款将很快发放。

一直为“冉聋子”忙碌的董长庭松了一口气。他欣慰地翻开手机，发现自己给“冉聋子”竟然发了500多条短信，收到500多条短信。其中，“冉聋子”在一条短信中这样写到：“你们真正做到了人不分贵贱，职业不分高低，法律面前人人平等，你们是人民的好公仆。”

一段42年的历史积案就此平复。

充满“东方智慧”的人民调解

今年9月19日，在酉阳县桃花源街道司法所和相关单位的共同调解下，一起长达八年的信访纠纷得到化解。

田家两兄弟因土地承包发生矛盾，自2009年走上了争夺土地权属的路，这一走便是八年。其间，经过裁决、法庭调解、开庭审理等程序，矛盾仍未解决。

按照县委、县政府工作安排，桃花源街道党工委十分重视，桃花源司法所更是立足职能，主动承担起案件处置的重头。

一年多的时间，无数次走访，数十次沟通，反复的调解……双方当事人从最初看见调解人员就关门拒客，到后来愿意坐下来谈谈；从开始的调解人员一做思想工作就嚷嚷“关人了”“限制人身自由了”，到后来耐心听取调解人员的意见，还主动请教相关法律问题。在调解员的不懈努力下，双方的心结终于打开，自愿达成了调解协议，八年的怨气和仇恨终于化解。

用情感化、用理说服、用法化解——充满着“东方智慧”的人民调解，使一件件矛盾纠纷迎刃而解，也让群众更加坚信：想解决问题，就要走依法、合理、正当的途径。

“我们的调解员时刻都准备了两把椅子，一把是群众利益至上的椅子，一把是俯下身为民解忧的椅子……”酉阳县司法局局长冉燕毅说，近年来，他们创新建立“148－12465”矛盾纠纷化解长效机制，针对重大工程建设、历史积案等，应运而生探索建立全县重大矛盾纠纷调解中心，实行优秀调解员派驻制度，处置化解各类重特大纠纷。针对社会矛盾的热点、难点问题，在全县先后成立医患纠纷、学生损害纠纷、交通事故纠纷、劳动争议纠纷、信访办等专业性、行业性的人民调解委员会。今年，化解各类行业性、专业性纠纷36起，调解率、成功率、履行率、群众满意率均达100％。

心怀公平让当事人感受正义

“累了你就歇歇脚，渴了你就喝喝水，气了你就消消气，这里是你的家。”在调解中心大厅，这几行字显得特别醒目。中心调解员冉碧玉告诉记者，凡是进这里来的老百姓都是有事要求解决，情绪比较激动，因此这就要求调解员们需要认真对待每一位上访人，像对待亲人一样，主动耐心倾听当事人的诉说，先把案情掌握得一清二楚，了解当事人的诉求。认真对当事人详细讲解相关法律法规、耐心疏导当事人急切情绪，做到百讲不烦、百问不厌，不受当事人的情绪影响，保持平和的心态。以理服人，以情感人，有理有节地调解每起案件。

冉碧玉是这么说的，也是这么做的。他奋战在司法战线上已有36年，先后被表彰55次，其中最有“含金量”的是2016年被国家人力和社会资源保障部、国家司法部评为“全国司法行政系统先进工作者”。如今55岁的他，仍然坚守在一线孜孜不倦地工作。

36年的艰苦环境里，冉碧玉不忘初心，并在工作中摸索、总结出了自己特色的一套工作方法。

冉碧玉在办案中时刻注重自己的一言一行，善于观察当事人的心理变化，并采取有针对性的心理。“‘急当事人之所急’让他们感受到司法调解员对他们解决问题的诚心，引导其回归到理性思考的道路上来。”冉碧玉表示，在案件的处置中，只要站在中间立场，说公道话、讲公正理、谈公平意见，不偏不袒、中立公正，事情总会圆满解决。用一颗公平的心，平等地对待每一位当事人，再难的纠纷也能够化解。

巧施三招化解信访积案

据了解，酉阳县重大矛盾纠纷调解中心从成立以来，不断探索化解矛盾纠纷的方式方法，用心履行职责，用心贴近群众，“三招”增添维稳正能量。

在处理、化解历史积案工作中，对每一件突出社会矛盾的信访案件逐一开展剖析，理清事实真相，在乱麻中找准头绪，确立化解依据，制定科学的化解方案开展工作取得明显成效。自2010年来，化解中央、市、县挂牌督办信访历史积案190件，县级交办信访积案500余件，疏导信访积案1000余件。其中，化解30年以上的积案有6件，20年以上的积案有12件，10年以上的积案有10多件。

调解中心善于运用对矛盾纠纷实行类别化管理、分类化解的优势，实施分类施治、攻坚破难的专业化与联动调解的“无缝衔接”。在对影响全县社会稳定的突出社会矛盾和疑难信访积案化解工作中，加大对各部门、各乡镇专业性、行业性人民调解组织的指导力度，完善医患纠纷调解运行机制，构建交通事故纠纷调解成功模式，有效促进重点区域、重点领域、重点环节、重点问题“四重点”的社会矛盾纠纷调处，各专业调解委员会化解劳动争议纠纷97件，医疗纠纷51件，道路交通事故纠纷71件，学生伤害事故纠纷60件。

针对历史跨度长、案情错综复杂、案件线索少等信访历史积案和重大疑难案件，工作队员充分发扬“敢于理麻团、善于解疙瘩、勇于碰钉子、乐于帮群众、甘于吃苦头”的“五于”精神，把信访矛盾纠纷化解工作当作本职工作来抓，建立定任务、定责任、定时间、定奖惩的“四定”工作机制，真情感化，化解纠纷。

3年来，成功处置重特大信访积案32件，桩桩件件有着落，积极维护了社会稳定，彰显了法律的威严，伸张了公平正义。

华龙网2018-11-18