

海口打造“人民调解”升级版

解矛盾顺民心

中央媒体看海南

近年来海口市不断加强和创新基层治理，构建大平台、大联动、大调解的基层社会矛盾化解体系，打造“人民调解”升级版，消解矛盾于未然，化解风险于无形。

近3年海口市调处矛盾纠纷近2万件，成功率达到98%。

专职全覆盖 让专业的人干专业事

5月初，海口市龙华区金贸司法所内，33名讨薪农民工在专职人民调解员罗新建的帮助下，结束了与一家装饰公司长达半年的劳务纠纷，拿到约75万元的血汗钱。

“如果是在以前，面对这类时间跨度长、涉及面广的疑难纠纷案件，非专职的人民调解员往往无能为力。”罗新建说，因为之前调解员以兼职为主，很难在时间、精力上全身心投入。

近年来，海口市推进专职人民调

解员队伍职业化、专业化建设，着力提升基层治理现代化水平。海口市根据城乡差异化需求，采取公开招聘与组织推荐相结合的方式，全力打造专职人民调解员队伍。

完善的制度是人民调解工作的基础。围绕人民调解员队伍建设，动态管理、绩效考核等内容，海口市先后出台十项制度，并对人民调解员实行持证上岗和退出机制。

此外，每年投入3000万元以政府购买服务的方式，专项保障人民调解员队伍建设。还邀请检察官、律师、医学专家、法学教授等20多个行业领域143名专家，组建人民调解专家咨询库，补足专业短板。

海口市司法局党组书记林明说，通过着力推进人民调解工作的制度化、规范化建设，以及建立专兼结合的机制，海口已实现全市所有镇(街)、村(居)调委会全覆盖，活跃在城乡的人民调解员成为筑牢社会稳定“第一道

防线”的重要力量。

资源联动共享 构建多元化大调解格局

去年9月，海口市龙华区城西镇一家私立幼儿园因投资人之间的经济纠纷，无法正常开学，上百名家长为拿回已缴纳的学费，与校方僵持到凌晨。

为化解矛盾，城西镇司法所人民调解员与区法院、教育局、信访局等部门密切联动，连夜进行调解，最终促使双方达成调解协议。

近年来海口市不断深化人民调解工作与职能部门的对接，对重大矛盾纠纷法官全程跟踪指导、业务部门全程参与，构建起大调解机制。

海南省司法厅厅长郑学海说，共建共治的大调解机制产生了强大的调解合力，在最大限度实现矛盾不上交的同时，还提高了司法行政机关的效率。一些矛盾纠纷化解在诉前，缓解了法院案多人少的矛盾；交通事故当事人之间的民事损害赔偿争议的调解，也帮助交警部门提高了道路交通事故处理效率。

在海口市美兰区流水坡社区人民调解委员会，法律顾问室设立在调解室内，警务室又与调解室毗邻。只要有纠纷，警察、律师和调解员三人小组随时可以一起开展调解工作。

“调解员的调解优势、社区民警的执法优势、法律顾问的专业优势同时发力，优势互补，大幅提升调解效力。”流水坡社区专职人民调解员陈东洋说。

海口市还先后成立了交通、旅游、医疗、商业等领域专业性人民调解组织16家，大调解的工作机制不断向重点行业拓展。以海口旅游调委会为例，近3年来，旅游调委会受理旅游投诉案件1237件，调解结案率100%，为游客挽回经济损失119.5万元。

智慧平台助力 筑牢“第一道防线”

为加强和创新社会治理，海口市积极运用信息化手段推动人民调解工作，探索“人民调解+12345”模式，以12345指挥平台为基础，开发构建智慧调解联动系统，从而促进部门

间联动协调机制高效运转，实现快速收集矛盾、快速分流联动和快速响应调处。

海口市司法局副调研员唐文琦说，矛盾纠纷通过平台按属地管理原则迅速转派到基层专职人民调解员，这种市级平台“派单”、区级平台“接单”、专职人民调解员及时联动调处解决的方式，大大提高了调解工作的时效，更好地将矛盾纠纷化解在基层。

“智慧调解联动系统会实时对矛盾调解情况进行数据集中分析，通过类型占比、地域分析等指标对全市矛盾纠纷动态进行研判。”智慧调解联动平台工作人员刘臻宇说，还在不断完善系统切实提升了矛盾纠纷排查、收集、研判联动处置能力。

海口市副市长龙卫东说，通过不断打造“人民调解”升级版，全市信访形势也大幅改善，去年信访总量同比下降22.5%。此外，全市刑事案件立案数、治安案件受理数也大幅下降。(据新华社海口5月9日电 记者 柳昌林 涂超华 刘邓)

海师大师生开展 琼崖革命史研学旅活动

本报海口5月9日讯(记者邓钰 通讯员胡长青)近日，海南师范大学马克思主义学院开展“琼崖革命史研学旅”实践教学实践活动，350余名师生分为两组前往澄迈、琼海和万宁等市县的革命老区革命纪念馆等地，近距离接受红色革命文化熏陶，并通过调研活动，收集、整理当地革命故事。

在活动第一站——澄迈县金江镇黄竹村，88岁高龄的村民陈天章讲述了村中的革命故事。烈士们舍身为国、顽强抗战的英勇事迹，让师生们深受触动，大家纷纷表示将不忘初心、牢记使命，用实际行动来传承和发扬琼崖革命精神。

本报三亚5月9日电(记者陈卓斌)5月9日，“一带一路”艺术行——海南·列宾美院写生创作交流活动在三亚结束。过去一周时间里，俄罗斯圣彼得堡列宾美术学院师生前往文昌等5个市县，走入椰林沙滩、黎族村寨采风创作，用国际视角记录海南文化，实地感受海南发展成果。

“哥哥们求雨落下，想阻拦我们回家的路……”5月8日下午，保亭黎族苗族自治县槟榔谷景区内黎歌悠悠，引得列宾美院师生纷纷驻足。该校青年教师拉赫玛托娃·伊薇塔·维

俄罗斯列宾美院师生海南采风活动结束

用国际眼光看海南 为琼州图卷添色彩

克托罗夫娜的目光被眼前的黎族船屋牢牢吸引。“这些建筑造型别致，极具民族特色，让我感受到古朴厚重的历史感。”她表示，一路走来，尤其欣赏本地的乡村风情，在绘画上她将使

用更加丰富、大胆的色彩，表现海南乡村的多元之美。

在三亚，列宾美院研究生索斯耶夫·索兰·瓦列里耶维奇对当地的城市建设连连点赞，“到了这里我才发现，三亚不仅有蓝天碧海，还是一个极具现代化气息的城市。”当得知随着海南自贸

区自贸港建设稳步推进，我省体制机制不断创新，吸引了大量外籍人才来琼就业居留时，他心动了，“明年，我和同学们都将面临毕业择业。回到圣彼得堡以后，我会把一路上的所见

所闻告诉他们，让大家多多关注海南、喜欢海南，进而来此就业、生活。”多名海南画家也参加了本次活动。省美协理论委员会副主任、海南大学美术与设计学院教授王家儒告诉海南日报记者，列宾美院是世界四大美术学院之一，曾培养出一大批杰出的现实主义大师，也是当代少见的坚守传统写实主义教学体系与创作

手法的知名美术学院。

“此次交流规格高、重实效。与俄罗斯师生同行写生，让我们较为全面地了解到俄罗斯美术学院教学的理念，以及艺术家创作观念、手法的多样性。”王家儒说，另一方面，海南画家也可以在此过程中吸收借鉴俄罗斯绘画的表现手法和创作视角，为海南艺术走向国际化道路提供参照。

本次活动由省委宣传部指导、省文联主办、省美协承办。据悉，5月10日9时，列宾美院师生将走进海南大学艺术学院音乐厅举办交流讲座。

评论

文明劝导切勿“恶语相向”

■ 魏燕

带了谩骂和诅咒的意味，充满着一种戾气，让人感觉很不舒服。

上网搜搜，各地这类让人看了不舒服的标语还真不少。深圳市光明区曾出现过这样的标语：“摩的跑得快，阎王最喜爱”，被称作光明区建区以来最“狠”的一条标语；还有像“抓住小偷，狠揍猛踹，打得半死”“今天你踩在我的头上，明年或长在你的坟上”等等。这些标语，出发点都是劝人讲文明、守规则，但表达的语言却非常不文明。俗话说，良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒，这样“恶语相向”的标语，短期内可能会有立竿见影的效果，但是，它给社会造成的影响，却是极其恶劣的。因为，它传递

给社会的是这样的一种信号：对“恶”的行为，就要用“恶”的语言去攻击，说到底就是要以恶制恶。

以恶制恶，有违社会的文明精神。以恶制恶的劝导，可能会潜移默化地教会更多的人，以不文明的表达方式来表达他们认为正确的意见，从而让越来越多的人越来越不文明。这样的标语流传越多，传播范围越广，对社会文明的伤害就越大。

出现这种以恶制恶的标语，其实折射出我们社会中的一部分人，潜意识中还存在着“以暴制暴”的落后观念。可以看到，像这样充满暴力的标语，近年来时有曝光，不少还是政府管理部门制作的。而每次爆出这样“雷

人”的标语时，下面还有不少网友点赞，认为这样的标语“简单粗暴却有效”。这一方面折射出一些管理者法治观念欠缺，在社会治理方面存在急功近利的思想，只看短期效果，不考虑长远影响；另一方面，也反映出“以暴制暴”的观念，在社会上颇有市场。

“以暴制暴”的观念，早已为现代法治社会所不容。在当今文明社会中，我们更应倡导的是和谐、团结、共享、共赢等积极向上的理念。所以，违法行为不能通过骂人来解决，失德行为更不能用诅咒来根除。真正的文明劝导，从来就是和风细雨，滋润人的心灵，激发人内心向善的力量，让人自觉遵守社会公序良俗，坚守公平正义。

笔者认为，涵养文明的正确姿势，首先，要以法律为准绳，刚性执法，对不文明行为果断亮剑；同时也要涵养人们的法治意识，让法治不仅是一种社会信仰，也是一种生活刚需，营造人人知法守法的社会氛围。

在法律难以解决的道德公俗层面，更不能急于求成。管理者不仅要注意克制自己的情绪，还要注意合理疏导公众的情绪，注意方式方法，用真诚温暖的语言和耐心的劝导来制止不文明现象，唤起人们心中的文明因子，并让它开花散叶，成为全社会的自觉行动和文明习惯。惟有如此，才能真正形成人人敬畏文明、人人讲文明的氛围。

海南观察

“你丑你横穿”“被撞死翘翘”……厦门安监贴在公路上的这些标语，不仅让过往的司机行人惊心，也把我们这些“吃瓜群众”吓出一身冷汗。

警示、劝诫类的标语，可以做得通俗、接地气，这样人们更容易接受。像前两年在网上走红海南白沙公安局的劝架标语“不要打架，打输住院，打赢坐牢”，就用略带幽默的语言劝人们不要打架，让人看了会心一笑，又深受教育。而厦门安监的这些标语之所以刺眼，是因为里面的“丑”“被撞”“死翘翘”等字眼，劝诫中

“找茬儿”窗口值得倡导

■ 周家和

来论

据报道，在北京市朝阳政务中心的办事窗口旁，一个新设立的“朝我说”窗口近日将正式亮相，专门接受群众投诉、吐槽、“找茬儿”，并在1天内给予反馈。该窗口秉承“群众说、我们听、专人记、立即办”的原则，鼓励群众建言献策，主动接受社会监督。

笔者以为，设立“找茬儿”窗口，比起以往的意见箱、投诉电话等等传统提意见方式，更直接，更接地气，可能也更有效果。因为，通过这个窗口，群众有意见可以当面锣对锣、鼓对鼓地说出来。对于一些能立时解决的问题，也就用不着绕一个大圈去上报、分析、研究，再派发整改意见单等等，而是现场反馈，立即办理，当场解决。对一些情况较复杂的投诉，也可以明确承诺时限，并在承诺时限内办结并致电或书面答复提议人，这无疑是在民意收集方式的一个“升级版”，这种做法值得倡导。

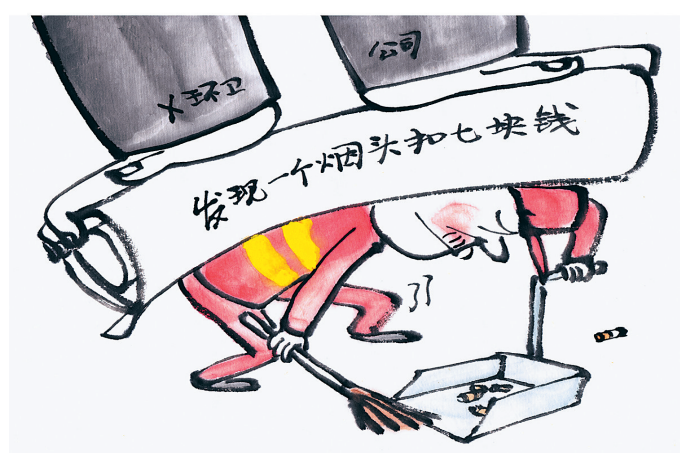
毋庸讳言，现在，一些职能部门和干部很怕群众“找茬儿”，能避则避，能

躲则躲。其实，这些部门和干部应该想一想，你即使避了、躲了都没用，这个“茬儿”你避不避、躲不躲，都是实际存在的。群众找你的“茬儿”并没有什么可怕的，也无恶意，主要还是为了让你改进工作。真正可怕的是，你不知道群众为什么找你的“茬儿”，你完全不知道自己的“茬儿”在哪，说白了，就是不知道工作没做好的地方在哪。

政府机关办事窗口是一座城市文明程度的缩影。窗口服务人员是否尽心为群众服务，已不单纯是个人的工作，更是政府机关工作作风的集中体现。只有正视群众找出的“茬儿”，并认真加以整改，才能让群众满意。

窗口服务质量的提升无止境，建议其他城市的政务中心不妨考察或借鉴“找茬儿”窗口的做法，为办事群众提供实实在在的面对面提意见的平台，并使之常态化，真正让群众在办事窗口把满意带走，把意见留下。只有设身处地替办事群众着想，换位思考办事群众的难处，认真听取群众留下的意见，并在实际工作中加以改进，才能真正将为人民服务的宗旨落到实处。

时事图说



管理岂能缺温情

近日，一条题为“街上一个烟头扣环卫工人7元”的视频新闻引发网友质疑。据报道，这是河南郑州兴东市政建设管理公司出台的绩效考核新规。目前，当地城管部门已责令涉事公司进行整改。

环卫管理精细起来，考核量化标准，问责严格严厉，这些都没有问题。然而，环卫是一个系统工程，环卫工人只是责任链条上的一环，地上有烟头难道只是环卫工人的过错？如果把环境治理的担子都压在环卫工人，将治理不力的责任都推给他们，是不

是有“捏软柿子”之嫌？一项科学合理的考核制度，只是提高了质量标准，增加了工作任务、加大了劳动强度，却不设法改善工作人员的待遇，甚至让后者时刻顶着被罚款、问责的压力，效果只能适得其反。别忘了，人性温情是管理应有底蕴。这正是：

管理须精细，
问责亦当严；
一旦缺情理，
必然惹非议。

(图/王铎 文/张永生)

现场随思录

齐力保障 公交车司机安全

■ 郭萃

5月9日，海口市美兰区人民法院以危险方法危害公共安全罪，依法判处掌掴海口30路公交车司机的女乘客陈某某有期徒刑4年。冲动是魔鬼，一巴掌换来4年刑期，无疑是对容易“暴怒”乘客的警示。

去年10月在重庆市万州区发生的公交车坠江一事，就已如何将保障公交车司机人身安全这一问题推至舆论风口浪尖。然而，为何仍有辱骂甚至殴打公交车司机的事情发生？究其原因，笔者认为，首先，是对公交车司机的保护力度不够；其次，对公交车司机劳动强度、违法成本低；再次，很多乘客仍然没有将公交车司机的安全视为自己的安全。

公交车司机虽然只是城市众多公共服务岗位之一，却关乎公共交通安全，关乎人们的出行安全。然而，在一些人的观念中，公交车司机作为服务人员，在受到侵扰时就应该“忍气吞声”，因而与公交车司机吵架就跟在菜市场讨价还价一般。而公交车司机在遇到暴力行为时，往往也不知道该如何应对处置。这就需要相关部门给予一系列的保障：从基础设施方面来说，防护罩、防护栏是必不可少的装备；从心理健康层面来说，公交运营部门在安抚受委屈的公交车司机情绪的同时，还应该定期对公交车司机进行心理疏导和应急训练。

加强技术防范、心理疏导是一方面，另一方面，更要完善法律法规、强化制度刚性。回顾以往案例，不少殴打司机的乘客并未承担法律责任，这让一些人误以为对公交车司机使用暴力的代价很小甚至没有代价。这提醒有关部门，对于攻击公交车司机、扰乱行安全的乘客，必须依法严肃追究，即使未造成严重后果，也要承担法律责任。违法成本高昂，一些偏激出格行为就能减少发生。

除了做好以上工作之外，还需要人们对公交车司机多些关怀、理解，树立“公交车司机不可侵犯”的共识，避免与公交车司机发生冲突。而在有人与司乘人员发生争执时，也应当及时站出来阻止。各方共同努力，才能切实保障公交车司机安全，真正确保公共交通安全。