

深耕人民调解 筑牢和谐之基

李娜 马陈静 单金彪 丁光宇 雷曼丽 文/图

社会治理的“最后一公里”在基层，矛盾化解的“第一道防线”在调解。人民调解作为人民参与基层社会治理的重要载体，作为维护社会和谐稳定的“第一道防线”，在推进平安新乡、法治新乡建设，提升社会治理效能等方面发挥着重要作用。近年来，新乡市各级人民调解组织坚持和发展新时代“枫桥经验”，深耕人民调解这片沃土，立足实际，大胆探索，形成了一批“叫得住、效果好”的调解品牌与工作方法，实现了矛盾纠纷排查化解精准化、专业化、多元化，也让“有纠纷，找调解”成为越来越多人的优先选择。

排忧解难化纠纷 “1+2+3+N”模式促稳定

红旗区司法局始终立足人民调解在基层社会治理中的职责使命，在实践中探索形成了人民调解“1+2+3+N”工作模式，推动调解网络覆盖全区、调解力量深入基层。今年以来，共排查化解矛盾纠纷2363件，为辖区高质量发展营造了安全稳定的社会环境。

坚持一个思想，打造多元化解模式。红旗区人民调解工作始终贯彻落实“多调联动、多元化解、全程跟进、全时受理”的“两多两全”工作思路，统筹公安、综治、信访等部门力量，打造一站式“群众说事中心”，运用信访、诉前调解、劳动仲裁、法律援助等窗口，实现矛盾纠纷分类登记、分流转办，推动实现一般纠纷就地化化解、重大纠纷分流化解、疑难纠纷联合化解。

用好两种机制，做实纠纷排查化

解。坚持定期排查与专项排查相结合，把好“源头关”。落实村(社区)每周、镇(办)每半月排查一次的工作机制，及时掌握辖区矛盾纠纷的第一手资料。积极开展专项行动，在重要时间节点，围绕重点领域、重点人群开展专项排查，做到早发现、早介入、早化解。织密三级网络，畅通群众诉求渠道。打通区、镇(街道)、村(社区)三级调解网络，形成了多层次、宽领域、全覆盖的人民调解组织体系。主动将人民调解工作融入基层社会治理网格，制作人民调解员公示牌，将调解员姓名、电话、申请渠道等信息在辖区网格内张贴公示，畅通和规范群众诉求表达、权益保障通道。

打好N套组合拳，着力提升调解质效。深化“人民调解+村(居)法律

顾问”融合。实现村(居)法律顾问有偿全覆盖，加强与村(居)法律顾问的沟通联动，今年以来，村(居)法律顾问共参与所在村(社区)人民调解255件，开展法治讲座127场，提供现场法律服务760次。强化“警调对接”“访调对接”联动。出台《关于建立完善警调联动工作的实施方案(试行)》等文件，主动对接各镇(街道)派出所、信访部门，成立派驻调解工作室，定期召开联动会议，互通信息，形成优势互补、相互衔接的矛盾纠纷联合化解工作格局。开辟农民工讨薪类纠纷调解“暖心通道”。自2024年1月9日起，正式开辟12345平台农民工讨薪类纠纷调解“暖心通道”。今年以来，直接接收处理12345农民工欠薪投诉案件和人社部门转交的相关案件1807件，为群众挽回经济损失103万元。

定“纷”止争护权益 法理情融破“薪”结

“太感谢你们了，这个工资终于拿到了。”收到拖欠已久薪资的苗某连声道谢。历时一个月的调解，18名农民工如愿足额拿到了自己的工资，长垣市方里司法所此次欠薪纠纷的成功化解，不仅是维护劳动者合法权益的有效举措，更是践行新时代“枫桥经验”的生动注脚。

今年以来，长垣市司法局聚焦劳资纠纷化解，构建“源头预防、多元化解、闭环保障”的工作体系，全力维护劳动者合法权益，创新打造欠薪纠纷调解“长垣模式”。一是源头预防，织密劳资纠纷“预警网”。依托全市纵向贯穿的“1+18+N”三级人民调解组织网络，以人民调解

专项行动为抓手，深入餐饮服务、建筑工地等矛盾易发领域，开展欠薪纠纷排查化解活动，推动矛盾纠纷“早发现、早介入、早解决”。同时，结合“法律进企业”活动，通过举办法律讲座、发放宣传页、现场咨询等形式，向企业经营者和劳动者宣传《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，增强企业依法支付工资的自觉性和劳动者依法维权的意识，引导当事人可以通过人民调解途径解决欠薪纠纷。二是多元化化解，搭建欠薪维权“快速路”。建立法律援助与人民调解无缝对接机制，在市公共法律服务中心设立农民工法律援助绿色通道，对申请法律援助的

当事人完成司法确认。

“警调对接”聚合力 “双蓝融合”筑平安

辉县市司法局洪洲司法所加强“司法蓝”和派出所“警务蓝”互通互融，协作联动，积极探索“枫桥经验”本地化实践，构建起“人民调解+行政调解+司法调解”的“警调对接+3+4+5”矛盾纠纷预防、排查、化解工作机制，有力维护了辖区的和谐稳定。

健全3项保障，夯实工作基础。搭建调解平台：修建80余平方米办公场所，按照《全国人民调解工作规范》，实现人民调解标识、制度上墙，将调解室打造成标准规范、设施完

备、功能齐全的调解场所。充实人员队伍：推行“专职调解员+公安干警+律师”的“派驻式”运行模式，选派3名专职调解员入驻，配备4名专职律师接待和9名村级专职调解员坐班，共同开展调解工作。加大工作经费：将调解工作经费纳入乡财政预算全额保障，按时发放案件补贴，确保工作有序开展。

完善4项制度，推进有序进行。

纠纷排查：充分发挥“人民调解+治安防控+网格管理”优势，常态化开

展矛盾纠纷排查化解，确保风险早知道、问题早解决。纠纷分流：对110接警中符合人民调解受理条件、双方当事人愿意接受调解的“非警务”纠纷，调解员及时介入调处。纠纷化解：建立“随时调解”“带回跟踪调”制度，简单的纠纷现场调解，复杂的纠纷由专职调解员和法律顾问合力调解。调解员培训：定期邀请法律顾问、调解专家进行授课，围绕易发多发矛盾，讲解法律知识和调解技能，提高调解员法律水平。



长垣市开展人民调解员培训

强化5项措施，保障落实到位。明确调解范围：将发生在辖区内的民事纠纷、轻微刑事附带民事赔偿和非警情案件，纳入“警调对接”调解范围。规范调解流程：在收到派出所移交单后及时组织调解，对调解成功的纠纷签订调解协议，监督履行到位；同时对接属地法庭建立司法确认“快速通道”，强化协议履行。注重协作联动：每月召开调解工作例会，统筹派出所、信访办、属地法庭、村调委力量，交流信息、总结经验、研究措施。定期进行考核：对调解员实行年度考核制，考核合格的给予奖励，连续两年不合格的予以辞退。加强宣传工作：通过微信公众号等方式，及时宣传“警调对接”成功案例，以案释法，既提升群众满意度，又起到“调解一案，教育一片”的社会效果。

自“警调对接”工作室建立以来，成功调处矛盾纠纷320余起，涉案金额600余万元。

创五位一体模式 树新乡医调品牌

近年来，新乡市医疗纠纷人民调解委员会（以下简称市医调委）创新打造“调认补防确”五位一体工作法，推动医疗纠纷及时就地解决，保护医患双方合法权利，在促进医患关系和谐与社会稳定中起到了重要作用。成立以来，共调解医疗纠纷1092件，调解成功1049件，调解成功率96%。

调

“调”解纠纷促和谐。聚焦高效调解医疗矛盾纠纷，市医调委制定《新乡市医疗纠纷突发事件现场紧急介入流程》，在各医疗机构医患纠纷办公室设立联络点，发生纠纷时，医院“吹哨”，市医调委报到，及时介入开展调接对、调诉对接等，形成上下联动、齐抓共管的解决纠纷机制。对受理的医疗纠纷分为简易程序、一般程序和疑难程序3类，找准矛盾点，分类施策。司法行政部门定期加强对市医调委规范化建设指导，指导设立“和为贵”“和为美”调解工作室，提高调解成功率。

认

“认”定责任保公平。市医调委由司法、公安、医学专业人员及专职调解员组成，配备专职人民调解员5名。为确保调解工作专业性和公正性，探索建立专家评鉴机制，组建新乡市医疗纠纷人民调解医学、法学“专家库”，针对疑难复杂案件，运用医学、法学专家库评定意见，厘清诊疗过程中的问题和责任比例，实现复杂医疗纠纷化解的精细化、专业化、法治化。

补

“赔(补)”偿到位护权益。为有效降低医疗机构和医务人员的医疗风险，市卫健委出台了《新乡市医疗责任风险金管理办法》，建立医疗风险分担机制，风险金由全市59家二级以上医疗机构自行筹集。发生医疗纠纷时，用于支付赔(补)偿，专款专用，明确赔付时限。支付赔(补)偿事项统一由补偿中心负责，人民调解、行政调解、法院判决终结的案件都予以认可，给予赔付。

防

“防”范风险再提升。建立定期风险管理体系，定期对来电来访的医疗纠纷进行排查、统计、上报。重点对重大医疗纠纷案件整理，分析医院在医疗安全水平等方面存在的漏洞和技术薄弱环节，及时反馈给上级部门及医疗机构，推动医疗机构整改完善和预防在前。开设“调医互动”反馈板块，定期编写《调处信息专刊》，提出风险信息、风险管理改进建议，推动矛盾纠纷源头预防、前端化解。

确

“确”认效力强履行。“调解+司法确认”对调解结果进行法律赋能，市医调委与市中级人民法院、市司法局、卫滨区人民法院密切协作，建立医疗纠纷诉调对接机制，对调解成功的医疗纠纷案件及时进行司法确认，对调解不成功的引导至人民法院进行诉讼。市医调委调解与司法诉讼有机结合，有效形成了功能互补、联动联调的解决纠纷模式。

