

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、权益保障渠道。

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,定期召开联席会议,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

劳资案件,当天受理、当天审查、当天指派。对于适宜先行调解的案件,在尊重当事人意愿前提下优先调解,调解不成及时导入法律援助程序,提高维权效率。三是闭环保障,筑牢司法确认“防护墙”。加强与法院的协调沟通,对调解成功的欠薪纠纷,引导当事人及时向法院申请司法确认,赋予调解协议强制执行力。当事人适时可直接向法院申请强制执行,有效避免调解协议成为一纸空文。

今年以来,长垣市各级人民调解组织累计化解欠薪纠纷188件,涉及金额300余万元,已协助46件欠薪纠纷当事人完成司法确认。

“警调对接”聚合合力 “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”互联互通,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、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“随警及时调”“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

红旗区农民工欠薪纠纷研判会

调解现场

调解员进行普法宣传

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益,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,调解成功率达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,及时介入开展访调对接、诉调对接等,形成上下联动、齐抓共管的解决纠纷机制。对受理的医疗纠纷化分为简易程序、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、法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。

依法调解 公正公平
人民调解为人民
化解纠纷促稳定

调解现场



三 不忘初心 牢记使命

新时代 枫桥经验
FENGQIAOJINGYAN

以人为本 服务群众 抓早抓小 源头化解 非诉调解 维护稳定

新乡县医疗纠纷人民调解委员会

一、调解医疗纠纷,防止医疗纠纷激化。
二、通过调解工作宣传法律、法规,经常宣传法律知识,引导当事人依法维权。
三、向医疗机构宣传医疗纠纷预防、处理、赔偿等法律法规。
四、调解解决的医疗纠纷,按照医患双方当事人要求,制作书面调解协议。
五、向患者及家属宣传医疗纠纷预防、处理、赔偿等法律法规。
六、向政府有关部门反映医疗纠纷调解工作的情况。

医疗纠纷人民调解工作制度

一、调解医疗纠纷,防止医疗纠纷激化。
二、通过调解工作宣传法律、法规,经常宣传法律知识,引导当事人依法维权。
三、向医疗机构宣传医疗纠纷预防、处理、赔偿等法律法规。
四、调解解决的医疗纠纷,按照医患双方当事人要求,制作书面调解协议。
五、向患者及家属宣传医疗纠纷预防、处理、赔偿等法律法规。
六、向政府有关部门反映医疗纠纷调解工作的情况。

调解现场纪律

一、调解医疗纠纷,防止医疗纠纷激化。
二、通过调解工作宣传法律、法规,经常宣传法律知识,引导当事人依法维权。
三、向医疗机构宣传医疗纠纷预防、处理、赔偿等法律法规。
四、调解解决的医疗纠纷,按照医患双方当事人要求,制作书面调解协议。
五、向患者及家属宣传医疗纠纷预防、处理、赔偿等法律法规。
六、向政府有关部门反映医疗纠纷调解工作的情况。

当事人权利义务告知书

一、调解医疗纠纷,防止医疗纠纷激化。
二、通过调解工作宣传法律、法规,经常宣传法律知识,引导当事人依法维权。
三、向医疗机构宣传医疗纠纷预防、处理、赔偿等法律法规。
四、调解解决的医疗纠纷,按照医患双方当事人要求,制作书面调解协议。
五、向患者及家属宣传医疗纠纷预防、处理、赔偿等法律法规。
六、向政府有关部门反映医疗纠纷调解工作的情况。