

开启调解新模式 构筑平安大格局

——来自乌兰察布市多元矛盾纠纷调解中心的报道

面对矛盾纠纷日益凸显的主题多元、类型多样、内容专业等新情况、新特点,乌兰察布市委、市政府从全局和战略的高度出发,始终把社会矛盾纠纷化解作为民生工程和平安乌兰察布建设的重要内容,乌兰察布市司法局按照市委、市政府、市委政法委和上级业务主管部门的要求,于2016年10月成立了多元矛盾纠纷调解中心。调解中心自运营以来,大胆探索,积极实践,最大限度整合调解资源,构建起了人民调解、行政调解、司法调解、保调衔接联动的多元调解新格局。在调解中心的示范引领下,全市的人民调解工作正稳步前行。



精品案例 选编

调解员多方努力 纠纷案一朝化解

纠纷背景:2012年10月20日,乌兰察布市某房地产公司承建市M局某建设项目,因资金不足,又与蔚某、李某签订投资协议合同,蔚某、李某向房地产公司支付了投资款。之后,因多种原因,工程中途停工。2016年2月,M局提起诉讼,法院审理判决:解除M局与房地产公司协议,M局支付房地产公司工程款25254677.77元,工程款由M局付给投资人,但三方在付款时发生了矛盾纠纷。

受理纠纷:2016年10月初,多元矛盾纠纷调解中心受理了该起纠纷案件。首席调解员张美和另一名调解员接手这起案件后,思想压力比较大。因为这是调解中心成立以来接收的第一件标的额较大,而且是走司法程序的案件。考虑到此纠纷的重要性和调解难度,张美针对案情,研究制定了详细的调解方案,稳步有序地开展调解。

调解成功:调解员们在做了大量的基础工作后,根据当事人提供的《三方项目投资协议书》《三方结算清单》等资料,确认了三方实际投资比例。经沟通,蔚某、李某对投资比例表示认可,但此纠纷中的另一个关键人物,即房地产公司的法定代表人饶某,因涉嫌犯罪被羁押在看守所。为了完成调解工作,调解中心积极与市公安局及审案单位卓资县人民法院进行协调,争取会见饶某。2016年11月17日,调解员见到了饶某,向其核对了有关材料的真实性,并就投资比例征求其意见,饶某对比例表示认可。经过调解员的不懈努力,最终三方按照上述比例分得工程款。为了保证调解协议的履行,调解中心还引导当事人向法院申请了司法确认。至此,这起数额较大的合同纠纷案件得以圆满解决。

(康茂修)

1 高标准谋划 构筑一道新防线

为了有效解决调解工作中存在的组织分散、衔接不畅、队伍不专、保障薄弱等短板问题,2015年底,乌兰察布市司法局提出按照“集约化管理,融合式发展,综合性服务”的思路,积极推动多元调解中心建设。2016年年初,市委、市政府批准了司法局的报告,在市信访局大楼三楼,按照“高标准起步、创一流发展”的创建要求,大胆探索,积极实践,建成了市多元矛盾纠纷调解中心。

调解中心办公场所占地面积2000多平方米,共有工作人员40余人。调解中心将医疗、物业、环保、劳动争议等行业性、专业性人民调解委员会集中到一起,通过各类纠纷的统一受理,实现多元矛盾的有效化解。同时,引入法庭仲裁、律师司法鉴定、保险等各部门,通过人民调解与行政调解、司法调解联动,实现各类矛盾纠纷多元化调解。由此,调解中心搭建起以行业性、专业性人民调解为主线,衔接诉讼、仲裁,兼顾法律服务、保险理赔的“一站式、一体化”矛盾纠纷解决服务平台,有效节约了资源,提升了调解工作的力度和成效,构筑起了一道化解矛盾的新防线。

2 高效能整合 提供一套新服务

调解中心功能区的设置,融入了调解中心的运作理念。调解中心设有接待区、调解区、法律服务区、保险理赔区和综合办公区等五大功能区。通过科学布局和周到的服务,让来到中心的当事人和群众真切感受到“一站式”服务的便捷与体贴。

接待区由接待人员和律师组成,负责矛盾纠纷的接待受理、登记,需要进入调解程序的,按照调解事由,组织相应行业或专业的调解员进行调解。

调解区设有医患纠纷、物业纠纷、劳动纠纷、环境纠纷等行业性、专业性调委会,根据行业专业性纠纷特点,依法开展调解。每个专业调委会每天都有4至6名专职调解员值班,对受理的案件进行调解或解答当事人的咨询。为保证调解质量,调解中心还协调相关部门,建立由法学、医学、环保、物业、土地、劳资、保险理赔等领域专业人员

组成的专家库,方便当事人就相关问题进行咨询,保证了纠纷的调解质量,进而达到有效化解矛盾的目的。

法律服务区提供法律服务和法律援助。由两家人驻调解中心的律师事务所组成的公益法律服务工作站选派16名律师,每天都有值班律师免费为当事人和来访群众提供法律服务,解答相关法律咨询。

对调解不成功的纠纷,可通过驻调解中心仲裁办和科技法庭进行仲裁以及提请诉讼,经调解中心调解达成调解协议的,当事人可共同向法院申请调解协议司法确认,未能调解成功的,可向驻调解中心法庭提出诉讼请求。今年以来,经当事人申请,驻中心仲裁办受理仲裁案件12件,科技法庭受理当事人申请调解协议书司法确认和受理提请诉讼案件7件。

保险理赔区负责办理医患纠纷的理赔手续。由驻厅保险理赔中心为经调解达成协议的医患纠纷当事人提供及时的保险理赔服务。今年以来,已办理医疗纠纷理赔38件,当事人都在较短时间内按照调解协议拿到了相应补偿。

综合办公区负责调解中心日常运行工作的管理及人员考勤等服务保障工作。

3 高起点延伸 搭建一座新平台

调解中心依托信息技术搭建资源共享平台,建立起集网上咨询、在线调解等功能为一体的网络视频互联系统。

2017年,由乌兰察布市司法局投资,调解中心安装建起了中鱼易连视频云平台,在11个旗县市区司法局以及一级二级乡镇苏木司法所安装了小易易连远程视频终端,还为全市近900名基层人民调解员,社区网格员手机上安装了小易易连应用,大家随时随地可以用手机与调解中心以及设在司法局的平台进行视频互通。目前,该网络已经实现了市、县、乡、村四级连通,打通了调解工作的“最后一公里”。调解中心充分利用人才优势,通过远程视频,为基层调委会化解疑难复杂矛盾纠纷,提供法律咨询和法律建议,指导基层调解业务工作,接受当事人远程调解申请。截至2018年3月底,中心通过网络视频与基层调解员共同参与调解疑难复杂矛盾纠纷21起,解答咨询586人次。

4 高水平建设 打造一支新队伍

“有了金刚钻,才敢揽瓷器活。”拥有一支高素质的专业队伍是为当事人提供专业调解、优质调解工作的人才保障。

调解中心40名工作人员中,有6名专职人民调解员,7名助理调解员,4名辅助工作人员,专职调解员中,有5名退休法官,1名退休主治医师,7名助理调解员全部由考入的大学生志愿者担任,入驻中心的两个律师事务所,每天都指派10名专职律师担任公益值班律师,为当事人提供法律服务,解答相关法律咨询。调解中心还建立了专家库,由486名经验丰富的退休医学专家、法官、检察官、律师和其它相关方面的专家组成的专家库,可以为专业性行业性的矛盾纠纷提供专业咨询和法律支撑。

调解中心自运行以来,已接待当事人和群众1800余人次,解答咨询2500余人次,受理调解各类矛盾纠纷851件,调解成功率95%以上。

今年以来,调解中心还建立制定了调解纠纷季度分析制度,围绕重大活动,敏感时期和纠纷多发季节,开展区域性矛盾纠纷排查活动。定期或不定期召开由公、检、法、司各部门代表参加的矛盾化解工作协调会议,通报分析本地区矛盾纠纷总体情况,研究可能引发群体性事件的苗头性、倾向性问题及解决的方法,采取切实可行的措施予以化解。针对重大矛盾纠纷,及时向党委、政府和有关部门汇报,为有关部门考核督导矛盾纠纷调处情况提供依据。

乌兰察布市多元矛盾纠纷调解中心在调解工作中,坚持创新推动,取得了显著成效,受到了上级有关部门的充分肯定。2016年,调解中心被自治区人社厅和司法厅授予“全区优秀人民调解委员会”称号,一名调解员被评为“全国模范人民调解员”,两名调解员被授予“自治区银牌调解员”。

近年来,乌兰察布市多元矛盾纠纷调解中心在市委、市政府的高度重视和市委政法委的大力支持下,在乌兰察布市司法局的直接领导下,深入贯彻党的十八大、十九大精神,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,最大限度整合调解资源,构建起人民调解、行政调解、司法调解、衔接联动的多元调解新格局,为乌兰察布市人民调解工作开辟了新航程,提供了新动力。在调解中心这艘“旗舰”的带动下,乌兰察布市人民调解工作将会迎来更加辉煌的明天。

(杨茂春 康茂修)

“背对背”悉心调解 “面对面”达成协议

纠纷背景:2018年1月7日晚上10点左右,63岁女患者许某某突发疾病入住乌兰察布市某医院内科就诊。经院方检查用药后,许某某病情不见好转,于次日早晨死亡。死者家属认为院方耽误了最佳抢救时间,便围堵医生办公室,严重影响了正常的诊疗秩序。

受理纠纷:调解中心接到医院电话后,立即指派特邀调解员赶往纠纷现场。纠纷现场,死者家属情绪十分激动。调解人员表明身份后,向死者家属介绍了调解中心设立的目的、调解程序和原则,并强调,一定会公平公正明确各方责任,希望各方配合调解。调解员们认真听取医患双方的意见陈述,询问双方纠纷的疑点,查阅死者病历,掌握了双方相关证据资料后,聘请第三方医疗专家对医患双方进行评估。专家组认为,诊疗过程没有过错,但院方在诊疗过程中,向患者告知不充分,与患者沟通不足。经过三天的协调,调解小组将医患双方叫到一起采用“背对背”的调解方式,向双方阐明了调解意见。

调解成功:经过调解员近一天细致耐心的开导,晓之以理,动之以情,最终双方达成调解协议,由院方一次性补偿死者家属各项费用合计14.6万元,医患双方均对调解工作表示认可。至此,一起医疗纠纷案件圆满化解。

(康茂修)