

居间公正调解 化解医患矛盾

廊坊市医疗纠纷人民调解委员会副主任 陈俊杰

廊坊市医疗纠纷人民调解委员会(下称廊坊市医调委)站在促和谐保稳定的高度,把医疗纠纷从医院内转到医院外,为医患双方搭建和谐对话、平等协商的平台。市医调委以维护社会和谐稳定为己任,以积极稳妥化解医患矛盾为重点,为医患双方解疑释惑,为社会和谐稳定尽善出力。在市医调委受理的纠纷中有26起疑难纠纷,纠纷历时最短的2年,最长的达20年。市医调委受理后,通过大量工作,最终使这26起纠纷全部案结事了。

坚持以公心搞调解,在法律政策的规定内协商赔偿,不当和事佬抹稀泥,不拉偏架念歪经。对患方无理要求、高额索赔不迁就,对院方应承担的过错责任不袒护,居间公正调解,依法维护医患双方的合法权益。在纠纷受理过程中搞好“四个审查”,即:申请的审查,判明是否属

于医调委受理的范围;诉求的审查,判定是否构成医疗损害的要件;赔偿数额的审查,判定是否符合国家法律、政策规定;证据材料的审查。为切实做到调解纠纷的公正性,在承办具体案件过程中,坚持做到“四制”,即:双方当事人书面申请制、承办调解员负责制、医调委合议制、医调委主任把关审核制,从制度上保障纠纷调解的公正性。

带着感情热心做好调解工作,对思想工作难度大的纠纷,调解人员亲自登门入户,到当事人家中面对面调解,由当事人上访变医调委工作人员上门调解。着眼于医疗纠纷的超前防范。在受理调解纠纷的过程中,坚持做到“四个一”即:调解一起医疗损害纠纷,宣传一次法律、医学知识,平和一处医患关系,向有关医疗机构提出一份防范医疗纠纷建议书,真正让调解效能最大化。

既专业又权威 矛盾化解“一站式”

石家庄市行业性、专业性矛盾纠纷多元化解中心主任 朱惠保

石家庄市行业性、专业性矛盾纠纷多元化解中心(以下简称中心)是一家集实战、指导、协调为一体的行业性、专业性纠纷多元化解平台。成立5年来,预防化解了大量特定行业领域的热点、难点、重点矛盾纠纷。

中心创新调解机制,协调行业性专业性调解机构、仲裁机构、行政调解机构以及审判机关进驻,实现矛盾化解“一站式”服务。对于当事人直接通过窗口申请、审判机关委托调解、部门移交、领导交办的矛盾纠纷,先由驻中心的专业调解机构调解,调解不成或一方当事人拒绝调解的,引导当事人通过中心的仲裁机构或法官工作室解决,通过人民调解、行政调解、司法调解以及心理、律师等多种功能有

机衔接,打造矛盾纠纷化解“联合调处”模式。同时,发挥“龙头”作用,辐射带动市、县、乡调解组织发展。中心作为指挥平台,对各个行业专业调委会及各县(市、区)多元化解中心发挥辐射引领作用。同时,中心做好指导全市各行业调委会工作,不定期地聘请律师和有关方面的专家为调解员讲课,力争让每一起行业纠纷解决得更专业、更贴心、更权威。

截至2021年6月底,中心共受理各类纠纷1550件,调处完毕1421件,其中调解成功1140件,引导诉讼211件,引导仲裁13件,引导公证57件。凡经中心调解的纠纷履约率百分之百,无一起反悔。中心荣获司法部授予的“全国人民调解先进集体”荣誉称号。

“三调对接”定分止争 营造良好法治环境

唐山市丰南区胥各庄镇人民调解委员会副主任 李小先

唐山市丰南区胥各庄镇是中国近代工业的发祥地,中国第一条自建标准轨距铁路、中国第一台蒸汽机车均诞生于此,先后被评为“全国千强镇”“全国创建文明村镇工作先进乡镇”等荣誉称号。多年来,胥各庄镇构建起自上而下的调解网络,在17个社区成立由社区干部、业主代表、责任区民警组成的物业纠纷调委会,着力打造品牌调解室,全面落实纠纷调解以案定补政策,有效激发了调解员的活力,使“让我调”变成“我要调”,“调得了”变成“调得好”。完善信息化平台建设。发挥“民调通”系统平台作用,实现矛盾纠纷镇里第一时间掌控、领导第一时间决策、调解第一时间启动,今年以来共上报各类矛盾纠纷1260余件,由于发现早、化解及时,无一起矛盾纠纷激化和民转刑案件发生。

充分发挥人民调解的基础作用,强化与司法调解、行政调解的协调联动,深化“三调对接”机制,实现闭合调解。深化“访调”对接,每周安排2名专职调解员到信访服务中心调解矛盾纠纷。深化“诉调”对接,在法庭专门设立调解室,结合法庭及时商讨案情,制定调解方案,确保每件纠纷得到及时调解。深化“警调”对接,充分发挥职能优势,为政府协调制定详细的调解方案,全力促进纠纷有效化解。积极借鉴“枫桥经验”,将人民调解工作引入企业纠纷化解领域,协助企业化解矛盾纠纷,解决法律难题,防控法律风险,有效减少企业诉累。发挥调解化解纠纷时间短、程序简单、不花钱的优势,向企业及时伸出援手,共调解标的额1000万元以上的纠纷有8件,涉及金额超2亿元,有力助推了营商环境的提升。

编前话:

人民调解作为维护社会和谐稳定的“第一道防线”,对民生与社会发展发挥着重要作用。我省扎实推动人民调解工作,推进行业性专业性调解,推行矛盾纠纷“一站式”化解。各级民调组织和广大人民调解员深入田间地头解决群众烦心事揪心事,平息纠纷,调顺民心,在促进社会和谐、优化营商环境等方面发挥了积极作用。我们在此对今年以来我省人民调解工作进行集中展示,与广大读者共同见证我省人民调解工作的优异成绩与发展蓝图。

人民调解 守护燕赵百姓美好生活

□ 河北法制报记者 张世杰

“上半年,全省共调解纠纷131599件,调解成功率达98%。全省村(居)人民调解员达19万余人,个人调解工作室达1465个,行业性专业性调解组织达到1100余个,覆盖18个行业领域……”这是9月7日,省司法厅组织召开的全省人民调解工作推进会议中公布的一组数据。这组数据的背后,是我省司法行政系统切实发挥人民调解作用,有力有效化解矛盾纠纷,推进人民调解工作提档升级的不解努力。当天的推进会上,省司法厅副厅长王金水对全系统人民调解工作作出新部署。

今年以来,在省委、省政府和司法部、省司法厅党委的坚强领导下,全省司法行政系统坚持发展“枫桥经验”,深化调解工作实战化实效化建设,充分发挥“第一道防线”作用,在发挥人民调解作用、有效化解矛盾纠纷方面取得新突破,在推进组织建设、完善工作机制上取得新成绩。

■ 纠纷就地化解 为百姓解忧为发展护航

成安县商城镇秦家营村有个“沈光祥调解工作室”,负责人沈光祥从事调解工作20多年,调结案件1000余件,涉及金额1000多万元,在方圆十几公里内小有名气。

村民秦某因生活琐事与妻子闹矛盾,妻子一气之下回了娘家。秦某骑摩托车接妻子回家未果,返程路上分心,撞倒了一位70岁老人,导致老人腰椎骨折、腿部骨折。当时,老人被送进医院,秦某先期垫付了35000元,老人子女支付了剩余的50000元医疗费。在被撞老人住院期间,秦某和妻子离了婚。老人出院后,其子女找到沈光祥进行调解。考虑到秦某家庭确实困难,一下子拿这么多钱也不现实,而受害方子女较多,经济基础较好,于是,协调双方达成了协议:由秦某再支付30000元,剩下的欠账由沈光祥作担保,秦某分期偿还。后来,沈光祥又帮秦某找了一份收入不错的工作。如今,秦某不但还清了所有债务,还重新组建了家庭。

调解服务为群众解决烦心事、揪心事,让群众有更多的幸福感和获得感。同时,人民调解积极着眼大局,用实际行动助力发展。

张家口市司法行政部门聚焦旅游滑雪纠纷,创新联动解决机制。由张家口市崇礼区司法局牵头,整合各单位职能优势,在万龙、云顶等5家滑雪场设立“人民调解工作室”“法官工作站”“检察官工作站”,推



图为调解员为双方当事人现场调解纠纷。(资料图片)

进旅游滑雪纠纷解决新机制建设,协同开展旅游滑雪纠纷调处,实现旅游滑雪纠纷诉前快速调解、诉中快速审理、诉后快速执行。

着眼服务民生,保障发展,今年以来,我省人民调解紧紧围绕护航“十四五”规划实施、服务经济社会高质量发展、为庆祝建党100周年营造和谐稳定社会环境,组织开展了“暖冬”“抓实调解促和谐”两个专项行动,聚焦京津冀协同发展、雄安新区规划建设、冬奥会筹办等重大战略,租赁、旅游、邻里等重点领域,扎实开展矛盾纠纷排查化解工作。上半年,全省共调解纠纷131599件,调解成功率98%，“第一道防线”作用得到有力彰显。

■ 强队伍广覆盖 “调解力量”在燕赵大地闪亮

“哪里有人群,哪里就有人民调解组织;哪里有民间纠纷,人民调解工作就做到哪里”,这是唐山市丰南区胥各庄镇人民调解委员会的工作理念。他们在全镇各村建立完善了调委会,为2个学校、4家厂企、4个物业小区健全了人民调解组织,选拔255人组成村级调委会,940名社会贤达成为纠纷信息联络员(十户调解员),构建起自上而下的调解网络,实现了组织全覆盖、发展专业化、管理信息化,积极构建起人民调解的大格局,为实现小事不出村、大事不出镇、纠纷就地化解提供了基本支撑,为全镇高质量发展营造了平安、和谐的社会环境,被司法部评为全国模范人民调解委员会。

今年以来,我省调解组织建设实现了新突破。在村级调解组织建设方面,我省高标准高质量完成全省5.3万余个村(居)人民调解委员会换届,村(居)人民调解员达到19万余人,同时,调解队伍结构更



图为调解员在田间为群众调解纠纷。(资料图片)

优,覆盖面更广,调解能力大幅提升,让群众调解纠纷不犯愁。同时,大力加强行业性、专业性调解组织建设,不断拓展调解工作领域,省级社会团体调解组织达到8个,全省行业性专业性调解组织达到1100余个,覆盖18个行业领域。在个人调解工作室建设方面,坚持品牌化发展,全省个人调解工作室达1465个,强大的调解力量支持,为我省调解工作提档升级注入强大动力。

同时,我省积极落实人民调解员分级培训责任,充分利用“河北调解员网络学习培训”平台,开展“民法典专题”网络培训班,全省有77311名人民调解员、2280名司法所长参加培训。组织开展“农村土地承包纠纷的调解与法律实用”专题培训,全省有4100多名人民调解员参加了培训。坚持以先进典型为引领,积极开展“全国模范人民调解员风采录”集中宣传活动,进一步提升了人民群众对调解工作的知晓率和满意度。

■ 以人民为中心 调解工作机制创新升级

石家庄市行业性、专业性矛盾纠纷多元化解中心调解员,曾接到石家庄市长安区一位70多岁老人求助电话:女儿与女婿原本住在老

人的一套房子内,后来女儿因病过世,女婿经常酗酒闹事,老人家对此忍无可忍,希望女婿搬离房子,女婿不同意,双方从2015年开始闹矛盾,一直持续到今年。调解员了解情况后,多次给双方做工作,本着亲情原则,既照顾老人的感受,又要考虑女婿带着孩子搬出去后的居所问题,经过几个月的努力,老人同意向女婿支付一笔费用,让女婿可以搬出去后能找个地方住,双方最终达成一致意见,这起长达6年的纠纷最终被成功化解。

针对民间纠纷向社会矛盾转变,传统调解方式向专业技术调解方式转变的新特点,石家庄市行业性、专业性矛盾纠纷多元化解中心创新调解机制,协调行业性专业性调解机构、仲裁机构、行政调解机构以及审判机关进驻,实现矛盾化解“一站式”服务。

河北省诚信文化促进会社会信用纠纷人民调解委员会将人民调解与诚信体系建设相结合,通过“96315诚信公众服务热线”,提供投诉维权和纠纷调解咨询服务,并接受来自法院、保险公司、商业银行和部分个人等委托,开展纠纷调解工作,扎实开展各类纠纷调解工作,不断优化全省营商环境。

全省各地因地制宜建立了与实战化实效化相匹配的调解工作模式,收到了良好的社会效果。为加强诉调对接,省司法厅与省法院联合印发推进在线调解和诉调对接工作通知,切实把非诉讼纠纷解决机制挺在前面。各地普遍推进诉调对接工作,秦皇岛市海港区诉前纠纷调委会自去年成立以来,成功化解案件700余件,履行率100%。霸州市与天津市武清区、静海区签署了社会矛盾纠纷联调化解合作协议,构建联排联调联防工作机制,确保及时、有效化解跨界矛盾纠纷。

为有效化解矛盾,推进人民调解工作提档升级,省司法厅专门出台了《关于发挥人民调解作用有效化解矛盾纠纷的意见》,对如何更加有效发挥调解作用,从思想认识、工作任务、组织保障等方面都提出了明确要求。省司法厅副厅长王金水表示,省司法厅将进一步巩固和加强村(居)人民调解组织,举办全省司法所长、骨干调解员线上培训,积极推进行业性专业性调解工作,深入推进人民调解向银行金融、知识产权、物业管理等社会关注、群众关心的领域延伸,不断扩大人民调解覆盖面。深入开展矛盾纠纷排查调处工作,进一步加强京津冀三地的联查联动,有力有效防范风险、化解矛盾,全力当好首都政治“护城河”。

立足纠纷化解 服务冬奥筹办

张家口市崇礼区司法局党组书记、局长 刘建民

近年来,崇礼区以交出冬奥会筹办和本地发展两份优异答卷为目标,紧紧围绕服务京津冀协同发展、冬奥会筹办、首都“两区”建设及“河北一翼”发展的要求,坚持以人民为中心,坚持发展新时代“枫桥经验”,积极开展人民调解工作,健全人民调解网络体系,落实矛盾纠纷多元化解机制,强化涉奥矛盾纠纷化解。

成立涉奥矛盾纠纷调解组,深入赛事举办核心区、棚户区改造项目区、拆违拆临现场等地,开展矛盾纠纷预防调处化解工作。自2015年以来,共调解矛盾纠纷3000余件,调解成功率达96.8%,切实做到了把矛盾纠纷化解在基层、消灭在萌芽状态,实现了矛盾不上交。成立区行政争议化解中心,由区法院和区司法局分别在立案大厅、公共法律服务中心设立“人民调解”窗口,为人民群众提供高效便捷的解决行政争议的新途径。

拓展矛盾纠纷多元化解机制,充分发挥人民调解、行政调解、司法调解联动联调的作用,在征地拆迁、安置补偿过程中做了许多扎实有效的工作,保障了冬奥会基础工程的顺利推进。推进旅游滑雪纠纷解决新机制建设,实现旅游滑雪纠纷诉前快速调解、诉中快速审理、诉后快速执行。

建立CYC冬奥会筹备服务保障协作机制,充分利用北京朝阳、延庆两地司法局资源优势、人才优势,加大矛盾纠纷的排查调处,全力服务保障冬奥会的筹办。引进石家庄鹿泉司法鉴定团队,为北京2022年冬奥会张家口赛区提供高效便捷的司法鉴定、鉴调一体化的服务。

当事人的肯定是对我们最好的褒奖

邯郸市成安县商城镇秦家营村“沈光祥调解工作室”负责人 沈光祥

我从事人民调解工作已有20多年。这20多年来,我调解的案件有1000余件,涉及金额1000多万元,家庭1800多个,企业32家。在方圆十几公里内也算是小有名气,偶尔还有外地人慕名而来。

20多年的工作经历,让我深刻感受到,人民调解是化解百姓日常纠纷的一个有效途径,也是一个更温情更便捷的途径。调解工作是把情、理、法巧妙融为一体的“一门艺术”。一个合格的人民调解员,除了要

有专业的调解知识和经验技巧之外,还要具备“三懂一会”的本领(即懂政治、懂法律、懂政策,会做群众工作)和解决问题的“五心”(即:要有爱心、耐心、公心、细心、诚心)。

2017年2月8日,我到成安县民政局办事,看到一对小夫妻闹离婚,而且吵得越激烈。我当时就站在一边,静静地听他们说话,结果我发现正在气头上的妻子用话一直激将丈夫,丈夫虽然嘴上说“离!必须离”,但是站在民政局门口原地不动。我就知

道,丈夫根本不想离,只是碍于面子,找不到台阶。我就把双方叫到一边,仔细询问情况,并详细说明了离婚之后对孩子、对双方家庭的影响。经过一番动入理的现场调解,给双方找了一个台阶下,这对小夫妻气消了,离开民政局回家去了。

调解员工作没有名,没有利,甚至有时还遭到当事人的误解,但是我们仍然坚守阵地、坚持公平公正,坚持问心无愧。每一起案件调解结束,当事人的肯定就是对我们最好的褒奖。

任你纠纷百样 我有妙法化解

省诚信文化促进会社会信用纠纷人民调解委员会主任 杨彦军

河北省诚信文化促进会社会信用纠纷人民调解委员会(以下简称信调委),将人民调解与诚信体系建设相结合,扎实开展各类纠纷调解工作,不断优化全省营商环境。信调委规范调解流程,通过96315热线受理,向对方电话核查当事人的信息真伪,判定是否属于社会信用纠纷;根据案件实际情况,决定是采用口头调解,还是线下调解;案件调解结束后,7天以内回访确认调解效果;对于标的额较大或者有可能产生

二次纠纷的案件,调解完毕建议双方前往属地法院做好调解协议书的司法确认。

在调解过程中,信调委创新调解工作方式方法,针对不同对象和不同案件,采用不同的调解方法:如激烈碰撞法,在当事人双方的利益节点不够清晰时,先让双方见面各抒己见,观察哪一方当事人在隐瞒情况,及时对症下药。情绪抑制法,适用于情绪激动的当事人,运用此法可以有效缓解紧张气氛,使当事人回归理性。理赔

平价法,适用于当事人之间发生经济利益冲突,通过调解人的第三方身份达到双方心理预期的目的。背对背调解法,适用于双方当事人无法理性面对事件,运用此法可以尽量避免不必要的语言和肢体冲突。外力辅助法,适用于双方当事人的社会地位不对等时,特别是法人单位与个人之间的纠纷。调解补证法,可以有效帮助一方当事人在证据不足的前提下,积累证据,为进一步调解或诉讼提供强有力的证据支撑。



法治河北专刊名片

编辑部主任:安世乔 13932149635
副主任:韩志强 13303113276
孙继增 13032610871
编辑:张世杰 15176164105
法治河北邮箱:hbfbzhbfbz@163.com

责编:张世杰