

深圳市福田区司法局

深圳市福田区政协五届六次会议提案 第 20200093 号的办理意见

尊敬的政协委员：

您在福田区五届六次会议提出关于“关于进一步优化人民调解服务模式建议”的发言建议已收悉。该建议契合福田区推动人民调解“福田模式”升级换代、进一步提升人民调解专业化水准的要求。现就关于“关于进一步优化人民调解服务模式建议”的建议，答复如下：

近年来，福田区委区政府高度重视构建大调解体系工作，积极创新社会管理，化解社会矛盾，充分利用辖区丰富的法律服务资源，在全国首创以招投标方式向律师事务所购买法律服务，引进法律专业人员担任调解员，在面对矛盾纠纷较多的单位设立人民调解室化解矛盾纠纷，全天候为基层群众提供专业调解服务，依法实现了人民调解、行政调解和司法调解的有效衔接。这一模式解决了人民调解工作长期存在的人员不足和服务质量问题，强化了人民调解的独立性和中立性，提高了人民调解公信力。目前，福田区以政府购买服务引进专业人民调解员的模式，先后在 15 个派出所、1 个交警大队、2 个公交场站、区法院、区信访局设立 20 个派驻人民调解室，配备相应数量的专业调解员，工作成效突出，已成为基层维护稳定的主要力量。

一、关于进一步加强对服务单位监管力度

（一）把好购买服务源头关，实行定期评审淘汰机制和

社会公示制度。

自 2008 年起，福田区司法局采取公开招投标方式，向具备资质的律师事务所购买法律服务，评标时由专家对投标服务供应商资质、信誉、管理能力、人员素质、财务实力、业绩经验、服务承诺等方面进行综合评定，严格审查是否具备承接相应业务的资质与能力。福田区司法局与中标律师事务所签订外包法律服务合同，由中标律师事务所提供外包法律服务，福田区司法局是公共法律产品的采购方，也是服务质量的监督者和考核者。福田区司法局在合同中明确规定签约律师事务所派遣专业人员条件和工作岗位职责，建立权责明晰的岗位责任机制，福田区司法局出台了《福田区驻派人民调解室量化考核实施办法》等规范性文件，要求对派驻调解室实施专业化、规范化管理，加强对调解员的监督和考核，调解室办公场所均按照人民调解委员会规范化建设要求布置，做到挂牌和相关规章制度上墙，各调解室均已建立了相对完善的工作规章制度和文书档案。同时，福田区司法局对预选供应商采取全面的监督管理，从资金、业务、合同、人员各方面都采取了规范化的制度管理，要求预选供应商严格履行合同，并对预选供应商履约情况进行评估考核。

（二）把好购买服务的过程关，完善服务对象评语记录制度。

1、制定标准

福田区政府按照“以事定费,购买服务”供给模式,通过招投标向有资质的律师事务所购买服务进驻公安派出所、驻交警大队、法院、公立医院、公交场站、信访综治中心调解室，共配备法律专业人民调解员 115 名，以政府辅助类雇员工资福利为标准，人民调解福田模式经费得到充分保障。购

买服务依照以案定费的原则，根据原派驻调解服务购买标准、每个调解室每年调解数量需求及调解难易程度，核定年度项目经费预算。

2、对标检查

为进一步加强我区各街道人民调解委员会派驻人民调解室规范化建设和调解人员队伍管理。区司法局每年会同街道司法所、律师事务所开展派驻人民调解室中标律所交叉检查考核。为巩固和发展人民调解“福田模式”，福田区司法局制定了《福田区派驻人民调解室工作规范指南》、《医患纠纷人民调解工作指南》、《关于建立人民调解与诉讼调解衔接机制的意见》、《关于人民调解协议司法确认的若干意见》等制度，编辑出版了《道路交通事故损害赔偿纠纷人民调解工作规范指南》、《深圳市福田区人民调解典型案例评析》、《驻公安派出所人民调解室工作规范指南》等人民调解系列丛书。

3、开放监督

（1）关于“建议在调解记录中应当设立对调解员服务评价一栏，由案件的双方当事人进行签字评价的内容。

根据司法部《关于印发人民调解文书格式和统计报表的通知》，一份完整规范的调解卷宗不包括调解当事人对调解员评价的内容。

（2）关于实行服务对象的回访制度。

我区各级人民调解组织根据司法部《关于贯彻实施〈中华人民共和国人民调解法〉的意见》第14条：“督促当事人履行人民调解协议。人民调解委员会应当对人民调解协议的履行情况，适时进行回访，并填写《人民调解回访记录》”的规定，落实回访制度。

二、关于进一步优化人民调解购买服务模式

（一）优化和规范民事调解案件衔接的操作流程

2019年福田区司法局联合深圳市公安局福田分局下发《福田区关于进一步规范驻派出所人民调解室案件、事件交接流程的通知》，对当事人申请到各驻派出所人民调解室进行调解的案件、事件，公安机关办案单位应当打印《深圳市公安局110警情》单交派驻人民调解室。对调解形成的案件、事件材料，驻派出所人民调解室于当日班次结束后，将相关材料复印件交派出所执法管理中心归档保存。

（二）优化和规范人民调解员的监督管理

目前福田区司法局制定的《福田区派驻人民调解室工作规范指南》、《驻公安派出所人民调解室工作规范指南》、《福田区派驻人民调解室量化考核表》、《购买法律服务合同书》规定乙方（中标律师事务所）义务等工作规章制度，已涵盖人民调解员工作各方面流程。

（三）优化人民调解员报酬给付和补贴激励机制

人民调解“福田模式”通过招标的方式以事定费，购买服务，养事不养人。调解员人数只作为核算服务费用的依据和体现具体调解室的工作量，核算的年度费用不再细化和分类，统称为购买服务总费用。下一步，我局将研究细化的调解员的考核指标，探索调解员薪酬差异化与优秀调解员补贴激励机制，激发调解员提升调解技能。

福田区司法局

2020年8月26日