为构建平安和谐社会格局注入强劲动力

市政协召开“完善矛盾排查机制 提升人民调解水平 助推基层社会治理工作高质高效”专题协商会议

共同书写基层治理现代化新篇章

市政协党组书记、主席 侯川

本次专题协商会，将“完善矛盾排查机制，提升人民调解水平，助推基层社会治理工作高质高效”确定为协商议题，是深入贯彻习近平总书记“人民内部矛盾要用调解的办法解决”的重要讲话精神，也是落实市委书记王相民关于“深化基层治理，做好矛盾纠纷排查调处”的工作要求，充分发挥人民政协作为国家治理体系重要组成部分的优势作用，始终与党委政府同频共振，更好地向大局聚焦，为大局出力。

当前，我市人民调解工作成绩有目共睹：调解组织不断健全，调解队伍不断壮大，调解领域不断拓展，为维护社会稳定作出了积极贡献。今天，副市长宫春雨参加会议并作了讲话，充分体现了市委、市政府对政协履职工作的高度重视和大力支持。去年政协提出的“综合整治交通秩序，提升城市治理水平”建议案，市政府迅速安排部署、高效落实，推动协商成果高效转化，取得了良好的社会反响。希望今年继续对人民调解工作予以重点关注和指导，推动这项民生工程取得新突破。

刚才，市司法局全面梳理了全市人民调解工作情况，调研组精准剖析问题并提出对策，相关部门积极回应委员关切，形成了良好的协商氛围。就更好发挥政协优势作用，持续助力人民调解工作提质增效，再强调三点意见：

一、强化政治引领，聚焦思想共识，推动人民调解工作凝心聚力

坚持把加强思想政治引领、广泛凝聚共识作为政协履职中心环节。全体政协委员要深学笃行习近平总书记关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要指示精神，将助推加强和改进人民调解工作作为围绕中心、服务大局的履职关键任务，始终与党中央决策部署保持高度一致，带头增强政治责任感、使命感。要充分发挥界别优势和桥梁纽带作用，在走访调研、界别活动中，广泛进行政策宣传，凝聚社会各界共识力量，整合各方资源，形成工作合力，共同促进提升社会治理能力，为构建和谐稳定的社会环境贡献政协力量。

二、推动成果转化，聚焦建言协商，促进人民调解工作落地见效

政协作为专门协商机构，要紧扣“协商于民、协商为民”理念，推动协商民主与基层治理深度融合。各专门委员会要组织政协委员深入基层、贴近群众，聚焦人民调解工作中的新问题、新情况，及时捕捉矛盾纠纷的新趋势、新特点。依托委员工作联络点和委员之家等平台搭建基层协商前沿阵地。坚持问题导向开展专题协商，广聚民智、广纳良策，为党委政府科学决策提供参考，推动建言资政与凝聚共识双向发力。会后，要形成高质量的建议案，及时报送市委、市政府，加快提案办理进程。建立健全跟踪督办机制，明确责任部门和时间节点，细化工作任务和要求，当好精益求精的“监督员”，服务发展的“参谋员”，助力提升人民调解工作水平。

三、发挥政协优势，聚焦共建共享，助力社会治理提质增效

习近平总书记指出，“坚持人民政协为人民”“多做知民情、解民忧、暖民心的工作”。要以政协委员联系界别群众“释放‘正’能量，‘协’力促振兴”活动为抓手，融合“凝聚同心促振兴、紧扣中心促振兴、温暖民心促振兴”三大主题，推动政协委员联系界别群众活动与基层社会治理、人民调解工作有机结合，在助力提升人民调解工作中主动担当作为。要加强政协委员协商能力培训，通过举办专题讲座、经验交流等活动，提升委员协商技巧和水平，加强调查研究能力建设，深入基层摸实情况，准确把握群众意愿，当好政策宣传“传声筒”、民意收集“直通车”，持续助力深化社会治理效果，为建设和谐美好新四平作出更大贡献。

人民调解是守护社会和谐的“稳定器”，更是传递民生温度的“连心桥”。新时代赋予政协新使命，新征程呼唤新作为。让我们以政治引领把稳方向之舵，以成果转化锻造实干之效，以政协优势激活治理之力，以“时时放心不下”的责任感和“事事紧抓不放”的执行力，将协商民主优势转化为矛盾化解效能，共同书写基层治理现代化新篇章，为建设平安四平、和谐四平贡献磅礴力量！

推动全市人民调解工作高质量发展

副市长 宫春雨

今天的专题协商会以“完善矛盾排查机制 提升人民调解水平 助推基层社会治理工作高质高效”为主题，紧扣现阶段人民调解工作的短板弱项，必将有力推动全市人民调解工作高质量发展。

刚才，市司法局对我市人民调解工作情况做了总体汇报，各位政协委员及相关部门也就人民调解工作进行了深入的探讨与交流，说得非常透彻、准确到位，充分体现市政协及各位政协委员围绕中心、服务大局的政治意识、工作站位。会后，市司法局要对建言报告内容进行认真研究和领会，特别是要把侯川主席的讲话精神贯彻好、落实好。下面，就人民调解工作再强调几点意见。

一要提高政治站位，充分认识做好人民调解工作的重要意义。做好新时代人民调解工作，是巩固党的执政根基的必然要求，是促进社会和谐稳定的重要途径，也是推进社会治理体系和治理能力现代化的现实需要。全市各级司法行政机关和各有关部门、人民调解组织要从战略和全局的高度，充分认识做好新时代人民调解工作的重要意义，始终坚持党对人民调解工作的全面领导，把做好人民调解工作作为坚持和发展新时代“枫桥经验”、维护社会大局和谐稳定的重要政治任务，积极为党委政府分忧、为人民群众解难，筑牢维护社会和谐稳定“第一道防线”，以实际行动忠诚拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。

二要强化责任担当，进一步提升人民调解工作质效。近年来，各级司法行政机关与人民法院等各方面密切配合，充分发挥各级各类调解组织基础性作用，化解了大量矛盾纠纷，为维护社会和谐稳定作出了积极贡献。做好新时代新征程人民调解工作，要立足新时代人民调解职能定位，强化使命担当，更好地服务人民群众，促进社会和谐稳定。要做好矛盾纠纷预防化解，做深做实做细矛盾纠纷排查预警调处化解工作，坚持调防结合、以防为主，努力做到预防走在排查前、排查走在调解前、调解走在激化前，从源头上减少不稳定因素。要加强人民调解规范化建设，健全行政调解工作体制，完善行业性专业性调解制度规则，进一步深化以人民调解为基础、各类调解衔接联动的调解工作格局，合力推动调解工作取得更大实效。要创新调解方式方法，适应时代需求，充分利用现代信息技术，搭建线上调解平台，实现远程视频调解、在线申请调解等功能，方便群众随时随地解决纠纷。要着力营造良好氛围。将矛盾纠纷化解与法治宣传教育相结合，引导人民群众首选人民调解的方式解决矛盾纠纷。要深入挖掘人民调解工作先进事迹，将“枫桥经验”四平实践中的先进经验宣传好、推广好。

三要加强队伍建设，确保人民调解工作高质量发展。各级人民调解组织是推动新时代人民调解工作长久发展的关键力量，充分发挥好各级人民调解组织的职能作用，提升人民调解员队伍建设是根本。目前，我市人民调解员队伍存在部分地区专职调解员比例偏低、能力素质有待提高、业务培训不足等问题，还不能完全适应新时代新征程人民调解工作需要。要加强调解员队伍建设。全面优化人民调解员队伍结构，努力将基层各类解纷资源力量纳入人民调解渠道，实现村（社区）、乡镇（街道）调委会等专职人民调解员应配尽配。要强化调解员业务培训。各级司法行政机关要严格落实分级培训责任，积极组织开展人民调解员岗前培训、年度培训、普遍轮训，通过集中授课、案例分析等多种形式，切实提高广大人民调解员化解新形势下矛盾纠纷的能力和水平。要做好调解员典型培树。要善于发现和培树人民调解工作先进典型，采取多种形式加大表彰表扬力度，激发人民调解员的职业自豪感和工作积极性。

希望市政协和广大的专家学者、政协委员继续关注人民调解工作，在工作中民主监督、务实建言，共同推动人民调解工作在化解矛盾纠纷、维护社会稳定、促进社会和谐方面发挥更大作用。

/编者按/

为充分发挥人民政协政治协商、民主监督、参政议政职能作用，全面落实市政协2025年重点工作部署，近日，市政协召开“完善矛盾排查机制 提升人民调解水平 助推基层社会治理工作高质高效”专题协商会议，旨在汇聚各方智慧，深入探讨基层矛盾治理的新机制、新举措，全力完善矛盾排查机制、提升人民调解水平，助推基层社会治理工作实现高质高效，推动我市基层治理效能持续增强，为构建平安和谐社会格局注入强劲动力。

市政协委员对市财政局的提问

市政协委员 史红荣

人民调解工作对于维护社会稳定至关重要。在调研过程中了解到，基层人民调解组织在办公场地租赁、设备购置、人员培训等方面，需要提供资金支持；为人民调解员合理发放薪酬待遇或补贴，吸引和留住优秀的调解人才，提高调解员工作的积极性和专业性，也需要提供资金支持。

《中华人民共和国人民调解法》规定，县级以上地方人民政府对人民调解工作所需经费应当给予必要的支持和保障。

调研组了解到，市财政局克服困难，多措并举，为人民调解工作解决了一些资金问题。但是，目前我市部分基层调解组织仍存在资金紧张的情况。

我想进一步了解：市财政局是否会考虑制定相关政策，加大对基层人民调解组织的资金扶持，确保基层调解工作能够顺利开展？

市财政局在政协专题协商会议上的回应发言

市财政局党组书记、局长 王学民

为充分发挥人民调解在维护社会稳定中的“第一道防线”作用，近年来，市财政局切实提高政治站位，积极履行工作职责，优化支出保重点，多渠道筹措资金，全力支持我市人民调解工作。《中华人民共和国人民调解法》、财政部 司法部《关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见》、省司法厅 省综治办 省财政厅等11部门《关于进一步加强新形势下人民调解工作的意见》、省司法厅《关于进一步加强人民调解工作经费保障的指导意见》《四平市矛盾纠纷化解条例》等国家和省市文件均为人民调解经费保障提供了法律依据，为避免政策重叠，市财政局暂未考虑制定相关政策。

在当前经济形势下，虽然财政收支矛盾较为突出，但我们仍将积极筹措资金，不断加大对人民调解工作的支持力度。一是在保障“三保”支出的基础上，从维护社会稳定、促进社会和谐的角度出发，根据人民调解工作实际需求，合理安排人民调解经费，将其纳入财政预算；二是从关心爱护人民调解员、调动人民调解员工作积极性角度，积极配合相关部门合理确定人民调解员补贴经费保障标准并建立经费增长机制，吸引并留住优秀调解人才；三是加大对调解组织办公设施设备、人员培训等方面的投入，为调解工作提供必要的资金保障，同时加强对经费使用的监督管理，确保经费专款专用，提高资金使用效益；四是加强对市辖两区财政的指导和督促，确保两区足额落实人民调解经费，推动全市人民调解工作均衡发展；五是继续加强与司法行政、信访等部门之间的协调配合，切实形成工作合力，为我市人民调解工作高质量发展提供更加有力的资金支持。

市政协委员对市卫健委的提问

市政协委员 朱浩

调研组了解到，近年来医疗纠纷呈现出案件数量增长、法律诉讼比例上升、受社交媒体和舆论影响加剧、医疗责任界定难度增加等趋势。在此情况下，医患矛盾的人民调解工作就显得格外重要：

比如：可以避免医患直接对抗、高效便民成本低、容易修复医患关系等重要性。

我们也了解到，市医疗纠纷调解委员会自2011年成立以来，在维护医患双方合法权益、构建和谐医患关系、维护社会稳定等方面做了大量积极有效的工作。

我代表调研组还想了解一下：近年来，社会对医疗服务的质量和效率要求不断提高，卫健委还会采取哪些措施来推动医疗机构完善内部纠纷解决机制，从而将部分矛盾化解在萌芽状态？

市卫健委在政协专题协商会议上的回应发言

市卫健委党组书记、主任 何旭明

近年来，随着社会对医疗服务质量和效率要求的不断提升，医疗纠纷呈现新特点，完善医疗机构内部纠纷解决机制已成为构建和谐医患关系的关键环节。市卫健委高度重视相关工作，从制度建设、能力提升、协同联动等多维度发力，推动矛盾源头治理，具体措施如下：

一、强化制度建设，夯实纠纷预防根基

一是健全投诉管理制度。要求医疗机构严格落实首诉负责制，二级以上医疗机构设立独立投诉接待部门，明确投诉处理流程、时限和反馈标准，确保患者诉求“件件有回应”。推行“一站式”投诉处理模式，简化流程，缩短处理周期，提升患者满意度。

二是完善医疗风险预警机制。指导医疗机构建立医疗质量安全不良事件报告制度，定期开展医疗风险评估，对高风险环节、重点科室加强监管，通过事前干预减少纠纷隐患。

三是推动医疗责任保险全覆盖。鼓励医疗机构参保医疗责任险，探索“保险+调解+司法确认”多元化解模式，通过保险赔付机制降低医患对抗性，保障患者合法权益。

二、提升服务能力，从源头减少矛盾发生

一是加强医务人员职业素养和沟通能力培训。将医患沟通技巧、法律知识、人文关怀纳入医务人员继续教育必修课，定期开展模拟纠纷处理演练，提升医务人员应对纠纷的专业能力。

二是进一步优化医疗服务流程。推进“智慧医院”建设，通过互联网诊疗、分时段预约、电子病历共享等信息化手段，缩短患者等候时间；推广“一站式”入院服务、多学科联合诊疗模式，提高服务效率和精准度，以优质服务减少患者不满情绪。

三、深化部门协同，构建多元化解格局

市卫健委联合司法、公安、保险等部门，完善“院内调解+人民调解+司法调解”联动机制。推动医疗机构与属地医疗纠纷人民调解委员会建立常态化沟通渠道，对院内无法化解的纠纷，及时引导至第三方调解平台，形成“小事不出科室、大事不出医院、难事联动化解”的分层递进式矛盾化解体系。同时，加强与法院的协作，畅通司法确认通道，提高调解协议法律效力，增强纠纷化解公信力。

四、加强监督考核，确保机制落地见效

将医疗机构内部纠纷解决机制建设纳入年度考核指标，定期开展专项督查，重点检查投诉处理台账、纠纷化解率、患者满意度等内容。对工作不力、纠纷频发的机构进行约谈整改，并将考核结果与医疗机构等级评审、重点专科设置等挂钩，形成长效激励约束机制。此外，通过典型案例分析、经验交流会等形式，推广先进机构的纠纷预防和化解经验，推动全行业共同提升纠纷处理水平。

市卫健委将持续聚焦群众关切，以制度创新、服务优化、协同共治为抓手，推动医疗机构内部纠纷解决机制提质增效，切实将矛盾化解在萌芽、解决在基层，为构建和谐医患关系、维护社会稳定作出更大贡献。

市政协委员对市司法局的提问

市政协委员 王晓恒

今年5月中旬，我参加了市政协社会法制委组织的关于人民调解工作的基层调研。

从调研中，我们深切感到，市司法局对人民调解工作非常重视，可以说是克服很多困难，想尽很多办法，采取切实可行的举措，来加强基层的人民调解工作，比如说：夯实组织机构、健全联动机制、选优配强调解队伍等等措施，真正发挥了人民调解在维护社会稳定“第一道防线”的积极作用。

同时，我们也了解到：在借鉴新时代“枫桥经验”这方面，我市也打造出了具有四平特色的调解品牌，如双辽“和睦家”、梨树“联邦调”等做法，实现了矛盾就地化解，取得了显著成果。

在此，想听听市司法局在推广这些品牌经验，让其覆盖更多区域和纠纷类型方面，有哪些进一步的计划和想法，比如：会不会开展相关的交流活动，促进不同区域之间、不同品牌之间相互学习、共同提升呢？

市司法局在政协专题协商会议上的回应发言

市司法局党组书记、局长 王百营

近年来，市司法局始终致力于发挥人民调解维护社会稳定“第一道防线”作用，在打造具有四平特色的调解品牌上取得了一定成果。针对推广这些品牌经验，扩大其覆盖范围和纠纷类型，以及开展相关交流活动，有着明确且切实可行的计划。

一、在推广特色调解品牌经验的计划方面

（一）制定全面推广方案。将组织专业团队对双辽“和睦家”、梨树“联邦调”等现有特色调解品牌进行深入调研和总结，提炼成功经验和核心模式，制定一套全面的推广方案，明确推广目标、步骤、时间节点和责任分工。方案将针对不同区域的特点和需求，制定差异化的推广策略，确保品牌经验能够在全市范围内得到有效推广。

（二）加强宣传引导。线上利用官方网站、微信公众号、微博等新媒体平台，开设特色调解品牌专栏，定期发布品牌介绍、典型案例等内容，提高品牌的知名度和影响力。线下将组织开展特色调解品牌宣传进社区、进乡村、进企业、进学校等活动，通过举办讲座、发放宣传资料、现场咨询等方式，向广大群众宣传品牌的理念、优势和工作流程。

（三）融入基层治理体系。将特色调解品牌建设与基层社会治理体系建设相结合，推动调解工作与网格化管理、综治中心建设等有机融合。在网格中设立调解联络点，配备调解信息员，及时发现和化解矛盾纠纷。依托综治中心平台，整合各类调解资源，形成工作合力，提高调解工作的整体效能。

二、在开展交流活动促进品牌共同提升的计划方面

（一）组织内部经验交流会。定期组织各特色调解品牌所在司法行政机关、调解组织负责人和调解员开展内部经验交流会。通过各品牌代表分享工作做法、创新举措和成功案例，促进各品牌之间的相互学习、相互启发，推动品牌建设水平整体提升。

（二）开展品牌联建活动。鼓励双辽“和睦家”、梨树“联邦调”等特色调解品牌之间开展联建活动，在资源共享、业务协作等方面开展深度合作，共同打造具有四平特色的调解品牌集群。例如，联合开展调解员培训活动，邀请专家学者和资深调解员授课，提高调解员队伍的整体素质；共同研发调解工作信息化平台，实现调解信息共享和业务协同。

（三）参与学术研讨与论坛。组织特色调解品牌团队参加各类学术研讨、论坛等活动，与专家学者、行业精英进行深入交流。通过参与学术研讨，了解人民调解工作的最新理论动态和发展趋势，为品牌建设提供理论支持。同时，借助论坛平台，展示我市特色调解品牌的工作成果和经验，提升品牌的影响力。

市司法局将坚定不移地推进特色调解品牌经验推广，促进各品牌间相互学习、共同提升，努力打造更多具有四平特色、有影响力的调解品牌，积极为维护社会和谐稳定、推进基层社会治理现代化作出更大贡献。

关于“完善矛盾排查机制 提升人民调解水平 助推基层社会治理工作高质高效”的建言报告

四平市政协社会法制和民族宗教委员会专题调研组

习近平总书记指出，要坚持好、发展好新时代“枫桥经验”，坚持党的群众路线，正确处理人民内部矛盾，紧紧依靠人民群众，把问题解决在基层、化解在萌芽状态。为新时代人民调解工作指明了方向。省委书记黄强要求，要把邻里矛盾纠纷调解好、化解好，发现苗头问题及时处置并报告，严防极端事件发生。市委书记王相民立足我市实际，强调“始终把服务人民放在重要位置，做深做细人民调解工作，用心用情为四平人民排忧解难”，将人民调解工作作为服务群众、夯实基层治理的关键抓手。

从中央要求到省级部署，再到地方实践，人民调解工作始终坚守在维护社会和谐稳定的前沿阵地。加强人民调解工作，不仅是对习近平总书记重要指示精神的贯彻落实，更是对省委、市委工作要求的具体践行，对预防化解矛盾纠纷、深化法治宣传教育、创新社会治理模式，以及推动平安四平、法治四平建设都具有重要意义。只有上下联动、层层落实，才能真正实现“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的治理目标，切实提升群众的获得感、幸福感与安全感。

为进一步推动人民调解工作走深走实，依据《中华人民共和国人民调解法》以及中央、省、市关于基层社会治理工作的总体要求，为充分释放人民调解在矛盾纠纷化解中的基础性效能，四平市政协社会法制和民族宗教委员会精心组织政协委员，综合运用实地走访、座谈交流、案例剖析等方式，深入调研我市人民调解工作的实际状况，精准分析问题，并提出切实可行的对策建议。

一、工作现状

近年来，我市人民调解工作以服务群众为核心，以改革创新为动力，在诸多方面取得了阶段性的成果。

1.高位统筹，压实工作责任。一是强化制度支撑。市委、市政府高度重视人民调解工作，将其视为维护社会稳定的关键环节。先后出台《四平市关于进一步加强新时代人民调解工作实现矛盾纠纷不上交实施办法》《四平市矛盾纠纷化解条例》等一系列政策措施。二是压实考核增效。将人民调解工作纳入平安建设考核体系，实现全市党政机关法律顾问全覆盖。2024年度，全市在法院、公安和信访部门建立调解组织37个，成功调解纠纷447件。同时，全市13家调解组织凭借出色的工作表现，获得国家级、省级表彰，形成了“党委领导、政府主导、社会协同、公众参与、法治保障”的良好工作格局。

2.网格治理，织密调解网络。一是健全组织架构。构建大调解工作格局，目前全市共建立健全各类各级人民调解组织1088个，建立了县（市）、乡镇（街道）、村（社区）三级调解组织。在医疗、交通、婚姻家庭等重点领域，建立行业性、专业性人民调解委员会71个。二是优化调解队伍。全市配备调解员6541人，其中专职人民调解员1001人，形成了一支专业化、职业化、规模化的人民调解员队伍。通过在人民法院、公共法律服务中心、律师事务所设立律师调解组织，在社区设立律师调解工作室，已成功调解各类矛盾纠纷116件。

3.协同联动，凝聚工作合力。一是创新解纷机制。建立健全访调对接、诉调对接、警调对接的“三调对接”机制，依托综治中心，建立“一站式”矛盾纠纷化解平台，构建“1+4+N”多元化解治理体系，真正让群众诉求实现“进一扇门、解百般难”。二是强化联动防控。建立“公安+法院+司法+信访”联动调解工作机制，推动人民调解、司法调解、行政调解、行业调解“多调联动”，统筹政法、住建、人社等60余家职能部门开展排查，将行业矛盾风险隐患汇集到综治平台，集中会商研判，处置办结。

4.宣传引导，深化群众认知。一是夯实法治基础。全面启动四平市公共法律服务“市区一体化”联合运行管理中心，精心开展“四平市公共法律服务开放日”活动。通过“法律六进”、媒体专栏等丰富多彩的形式普及调解知识，调解公信力显著增强。二是打造特色品牌。以“一品牌一特色”为目标，重点培育“矛盾纠纷帮帮团”“和睦家”等特色调解品牌，充分挖掘各方资源优势，联动司法部门、社区网格、行业协会等多元力量，形成调解合力，将法治宣传、心理疏导等元素融入调解流程，提升调解效率。

二、存在问题

尽管我市人民调解工作取得很大成效，但仍存在制约高质量发展的瓶颈：

1.基础保障存在短板。一是经费保障不足。多数人民调解委员会补助经费和人民调解员补贴缺乏制度化保障。部分地区调解经费未纳入财政预算，个案补贴标准低，与调解成本存在差距，影响工作积极性。二是基建配置不强。调解组织办公场所、信息化设备配备不足，基层司法所普遍面临任务重、人员少、办公条件差等问题。全市77个乡镇（街道）司法所中，部分存在办公面积不足、设施陈旧等情况。

2.协同机制有待完善。一是网格处置不畅。大调解工作格局尚未真正形成，三级网格调解模式尚待完善，信息共享渠道有待提升。针对个别案件，法院、公安、行政部门与调解组织之间信息互通不足，重复调解现象偶有发生，造成资源浪费。二是协作机制欠佳。在调解工作中，部门间协同配合意识不强，跨部门协作职责边界模糊，在矛盾纠纷处置中存在权责不清问题，影响调解时效。

3.队伍建设亟待加强。一是人员结构失衡。司法行政人员力量短缺，普遍存在“一人多岗”现象，人员流动性大，队伍稳定性不足，新老调解员衔接不畅，对基层调解组织缺乏有效指导管理。二是专业能力不足。专职调解员匮乏，部分基层调解员文化层次和法律素养偏低，调解技巧单一，主要依赖经验调解，应对复杂调解需求较为困难。

4.社会认知仍需深化。一是公众认知偏差。群众对人民调解工作的认识不足，发生纠纷仍倾向选择诉讼或信访。部分基层单位存在“重处置、轻预防”现象，注重矛盾纠纷发生后的应急处理，忽视前端调解工作。二是宣传推介有限。宣传形式单一，多以文字公告为主，缺乏新媒体短视频、动画等生动形象的宣传内容，导致许多群众对人民调解的流程、优势、作用了解不够，人民调解的社会影响力和公信力未得到有效提升。

三、借鉴外地经验

（一）创新调解模式

西安市新城区解放门街道创建“流动调解室”模式。组建由司法干警组成的流动调解队伍，配备法治宣传车，深入街巷开展调解工作，实现纠纷现场与调解服务的无缝对接，快速响应群众需求。哪里有纠纷，“流动调解室”就开到哪里，大大提高了调解的及时性和便捷性，让矛盾纠纷能够在第一时间得到处理。

（二）完善工作机制

浙江省慈溪市建立“一站式”矛盾化解中心。“一盘棋”谋划推进，着力提升县级综治中心实体化运行水平，通过整合司法、信访、民政等部门资源，打造“一站式”矛盾纠纷调处中心，让群众享受到一站式的诉求解决服务，让法院回归化解矛盾纠纷的“最后一道防线”，有效提升矛盾化解效率。

（三）建强专业队伍

江西省新余市渝水区诉前调解委员会引入多元人才。面向社会招募专业人才，吸纳退休法官、人民陪审员、心理咨询师等，组建复合型调解队伍。聘请全国模范调解员担任导师，打造“调解帮帮团”，提升队伍实战能力。不同专业背景的人员加入，为调解工作带来了多维度的视角和方法，提高了调解的专业性和成功率。

四、对策建议

1.夯实根基，强化保障支撑。一是稳固经费长效保障。按照《中华人民共和国人民调解法》《全国人民调解工作规范》和财政部、司法部《关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见》要求，将人民调解经费纳入本级财政预算，建立稳定的经费保障机制，并根据经济发展和调解工作实际需要，适时提高调解经费补贴标准，明确普通纠纷、复杂纠纷等不同类型案件的补贴标准，确保经费投入满足调解工作实际需求。二是优化基建智慧升级。加大对调解组织基础设施建设的投入，明确司法所办公用房标准，改善办公场所条件，配备必要的信息化设备，鼓励基层单位通过内部资源整合，利用闲置会议室、活动中心等作为临时调解室。搭建信息化平台，提升调解工作的智能化、数字化水平，强化司法行政部门对基层调解组织的指导和管理。

2.健全机制，深化协同治理。一是畅通数据共享渠道。搭建全市人民调解工作智能管理平台，使信访、司法等部门系统数据共建共享，统一数据对接标准。实现矛盾纠纷信息的实时互通、动态更新，通过数字化手段完成案件录入、跟踪与统计，有效避免重复调解问题。二是强化部门联动协同。成立跨部门调解协调委员会，完善诉调、警调、访调等对接机制，明确各部门职责分工，加强协作配合。建立重大纠纷联席会议制度，构建多调联动工作格局，实现重大矛盾联合研判、应急处置，凝聚矛盾纠纷化解工作合力。

3.提质赋能，锻造专业队伍。一是优化队伍人才结构。拓宽调解员选拔渠道，通过公开招聘、推荐选拔等方式，吸引具有法律、心理学、社会管理工作等专业背景或丰富调解经验的人员加入调解队伍，提高专职调解员比例；吸纳专业人才，培养“乡贤”“五老”等兼职力量；对部分工作任务不饱和的事业单位人员进行统筹规划，充实人民调解队伍，加强人民调解员“数质量”建设，更好地发挥人民调解作用。二是提升专业培训质效。建立健全调解员培训体系，定期组织业务培训，邀请法律专家、资深调解员进行授课，内容涵盖法律法规、调解技巧、心理学等方面；开展案例研讨、模拟调解等实践活动，提升调解员实际操作能力；定期选派骨干调解员赴“枫桥经验”发源地学习，建立调解人才交流机制。

4.创新拓展，延伸服务触角。一是深化律所结对服务。推动社区（村）与律所建立“一对一”结对机制，组织律师定期到社区（村）提供法律咨询、文书代写等义务服务。同时，建立法律专家库，针对重大疑难复杂纠纷，由专家库成员提供专业法律意见和调解指导，促进法律服务与基层调解工作的深度融合，提升调解工作的专业性和权威性。二是推进专业调解覆盖。在农村婚姻家庭、土地纠纷，城区物业管理、劳动争议等矛盾多发领域，依托行业协会建立专业调解组织，制定标准化调解规范。通过政策扶持、资源倾斜，培育行业调解示范品牌，以点带面提升专业调解影响力。针对快递、网约车等新就业群体工作流动性强、纠纷突发性高的特点，探索建立“流动调解室”“线上调解驿站”等新型调解载体，实现纠纷就地、即时化解。

5.多维宣传，营造浓厚氛围。一是创新多元宣传形式。打造“调解+新媒体”宣传矩阵，通过制作普法短视频、开设调解直播课堂、发放通俗易懂的宣传资料，实现“调解一件，教育一片”，提升群众对人民调解的认知度与信任度，引导更多群众选择人民调解方式化解矛盾纠纷。二是强化基层责任引导。组织开展基层单位工作人员培训，提升对人民调解工作重要性的认识，扭转“重处置、轻预防”观念，将人民调解工作纳入绩效考核体系，压实基层责任，推动形成全社会重视、支持人民调解工作的良好氛围。

6.常态排查，筑牢预防防线。一是推进常态化排查行动。建立“周排查、月研判、季分析”常态化矛盾纠纷排查机制，组织调解员、网格员、志愿者等，重点对土地承包、物业管理、邻里关系等领域开展拉网式排查，及时发现风险隐患。二是构建动态排查网络。运用大数据技术分析矛盾风险点，提前制定针对性预防措施，实现矛盾纠纷源头预防、前端化解，实现“小事不出村（社区），大事不出镇（街道）”。同时，建立风险预警分级制度，对排查出的纠纷按照风险等级分类管理，做到早发现、早介入、早处置。