中共台儿庄区委政法委员会

枣庄市台儿庄区人民法院

枣庄市台儿庄区司法局

文件

枣庄市台儿庄区民政局

枣庄市台儿庄区财政局

枣庄市台儿庄区人力资源和社会保障局

枣台司发〔2019〕14号

关于印发《关于加强人民调解员队伍建设的

实施意见》的通知

各镇（街），区直有关部门（单位）:

现将《关于加强人民调解员队伍建设的实施意见》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

（此页无正文）

中共台儿庄区委政法委员会 枣庄市台儿庄区人民法院

枣庄市台儿庄区司法局 枣庄市台儿庄区民政局

枣庄市台儿庄区财政局 枣庄市台儿庄区人力资源和社会保障局

2019年12月23日

关于加强人民调解员队伍建设的实施意见

人民调解员肩负着化解矛盾、宣传法治、维护稳定、促进和谐的职责使命，是维护社会和谐稳定“第一道防线”的主力军。为深入贯彻落实中央《关于加强人民调解员队伍建设的意见》、山东省《贯彻落实〈关于加强人民调解员队伍建设的意见〉的十条措施》和枣庄市《关于加强人民调解员队伍建设的实施意见》，进一步推动全区人民调解工作再上新水平，现就加强新时代全区人民调解员队伍建设提出如下意见。

1. 加强人民调解员队伍建设的总体要求

1.指导思想。始终把坚持党对人民调解员队伍建设的绝对领导放在首位，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，发挥党员在人民调解工作中的先锋模范作用，支持具备条件的人民调解委员会单独建立党组织，落实基层党建基本制度，严格党内政治生活，突出政治功能，努力建设一支政治合格、业务熟练、热心公益、公道正派、秉持中立的人民调解员队伍。

2.基本原则。**坚持依法推动。**贯彻落实《中华人民共和国人民调解法》，不断提高人民调解员队伍建设的规范化、法治化水平。**坚持择优选聘。**按照法定条件和公开公平公正的原则，择优选聘更多符合条件的社会人士和专业人员参与人民调解工作。**坚持专兼结合。**在积极发展兼职人民调解员队伍的同时，大力加强专职人民调解员队伍建设，不断优化人民调解员队伍结构。**坚持分类指导。**根据我区实际情况和专兼职人民调解员队伍的不同特点，完善管理制度，创新管理方式，不断提高人民调解员工作质量。

3.目标要求。以满足人民日益增长的美好生活需要为目标，全面提升矛盾纠纷化解效能，努力实现“组织网格化、人员专职化、工作专业化、保障制度化”。建立健全区、镇（街）、村（社区）三级人民调解组织网格，实现人民调解组织应建尽建、人民调解工作全面覆盖；村（社区）、镇（街）、区和重点行业领域实现人民调解组织专职人民调解员队伍全覆盖；每个符合条件的人民调解委员会至少建立一个特色品牌调解室，做到场所、标识、程序规范化，方法、环境、功能特色化，理念、方向、形象品牌化；创新人民调解手段和方法，创新调解宣传载体，提高人民调解信息化、智能化水平，实现矛盾纠纷就地化解，不上交、不激化。

二、规范人民调解员选任

1.规范人民调解员选任程序。人民调解员由人民调解委员会委员和人民调解委员会聘任的人员担任，实行推选和聘任相结合的制度。人民调解委员会根据需要可以聘任一定数量的专兼职人民调解员，并签订聘任合同，颁发聘书。人民调解委员会对推选聘任产生的人民调解员在30日内向区司法局备案。

2.严格人民调解员选任条件。人民调解员原则上应当具备高中以上学历，镇（街）和行业性专业性人民调解委员会的人民调解员一般应具有大专以上学历，行业性专业性人民调解委员会人民调解员还应具有相关行业、专业知识或工作经验。注重选聘律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、医生、教师、专家学者等社会专业人士和退休法官、检察官、人民警察、司法行政干警以及相关行业主管部门退休人员担任人民调解员。

3.发展专职人民调解员队伍。坚持专兼结合、突出专业，大力发展专职人民调解员队伍，力争年内全区专职人民调解员比例提高到25%以上。有条件的村（社区）和企事业单位人民调解委员会应有1名以上专职人民调解员，镇（街）人民调解委员会应有2名以上专职人民调解员，行业性专业性人民调解委员会应有3名以上专职人民调解员，派驻有关单位和部门的人民调解工作室应有2名以上专职人民调解员。

三、严格人民调解员管理

1.建立三项人民调解员管理制度。**一是持证上岗制度。**人民调解员调解纠纷应持人民调解员证。人民调解员证由省司法厅监制，由区司法局负责领发、登记、审验、收缴、注销等并及时报市司法局备案。村（社区）人民调解员申领人民调解员证，由所在人民调解委员会通过司法所向区司法局提出申请；其他人民调解员申请人民调解员证，由所在人民调解委员会直接向区司法局提出申请。**二是等级管理制度。**根据业务水平和工作实绩，定期考核奖惩，将人民调解员分为首席和一级、二级、三级四个等级，实行等级管理。任期届中评定一次，进行动态管理。**三是名册制度。**区司法局建立人民调解员名册制度，定期汇总人民调解员基本信息，及时向社会公开，方便社会监督和当事人选择。

2.督促人民调解员履职尽责。严格落实人民调解工作纪律和原则要求，人民调解员调解民间纠纷，不得收取任何费用，应当遵循“在当事人自愿、平等的基础上尽心调解；不违背法律、法规和国家政策；尊重当事人的权利，不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利”的原则，明法析理，主持公道，通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决民间纠纷。

3.建立人民调解员评价体系。建立健全人民调解员聘用、学习、培训、考评、奖惩、退出等机制，完善人民调解员行为规范，按照《山东省人民调解矛盾纠纷排查工作流程》《山东省人民调解矛盾纠纷调处流程》，认真开展矛盾纠纷排查调处工作。完善人民调解员评价指标体系，设质量指标、效率指标、满意度指标和否定指标四项指标，其中质量指标含基础性指标（受案数、结案数、调解成功率、履行率）和规范性指标（工作规范、协议书规范、卷宗规范等）；效率指标主要为时间指标（结案、归档、跟踪反馈等工作时效）；满意度指标含回访指标（回访率）、评价指标（当事人评价及委托评价）、投诉指标（投诉情况及核实情况）；否定指标含法律适用错误或不当、违反程序规定、协议书确认无效、存在违法违规违纪行为等。

4.落实培训责任。人民调解员的培训分为岗前培训和年度培训，实行分级负责、以区司法局为主的培训责任制。人民调解员岗前培训时间不得少于3天，年度培训时间不得少于5天。初任人民调解员须参加由区司法局组织的岗前培训，经考核合格后方可持证上岗。区司法局负责培训全区人民调解委员会主任、骨干调解员，指导和组织司法所培训辖区内人民调解员。注重吸纳律师、公证员、基层法律服务工作者、专职人民调解员等作为培训师资力量，通过集中授课、研讨交流、案例评析、实地考察、现场观摩、旁听庭审、实训演练等多种形式，开展社会形势、法律政策、职业道德、专业知识和调解技能等方面的培训，不断丰富培训内容和形式，提高培训的针对性和有效性。

四、强化对人民调解员队伍建设的指导支持

1.加强指导管理。区司法局负责指导人民调解工作，要把人民调解员队伍建设摆上重要位置，列入重要议事日程，切实加强指导。主动向党委和政府汇报人民调解工作，积极争取有关部门重视和支持，着力解决人民调解员开展工作遇到的困难和问题。人民调解员协会要发挥行业指导作用，积极做好对人民调解员的教育培训、典型宣传、权益维护等工作，加强对人民调解员队伍的服务和管理。

2.强化协调联动。按照上级明确的任务分工，严格落实部门职责，为人民调解员开展工作提供支持和保障。区司法局负责指导人民调解工作，完善相关制度，提高人民调解员队伍管理水平。区委政法委要将人民调解员队伍建设纳入综治工作（平安建设）考核评价体系。区人民法院要通过各种形式，加强对人民调解员调解纠纷的业务指导。区财政局要落实财政保障责任，会同区司法局确定经费保障标准，建立动态调整机制。区民政局要对符合条件的人民调解员落实相关社会救助政策。同时，各镇（街）、各部门要切实加强对人民调解员的人身保护。

3.推动人民调解智慧化建设。围绕“数字法治、智慧司法”建设目标，充分利用互联网、云计算、区块链等新一代信息技术全方位构建覆盖区、镇（街）、村（社区）“三级联网”，集指导管理、协同指挥、考核评价、教育培训、大数据分析、预警预测预防、案例专家支持、在线调解录入“八大模块”为一体的“智慧调解”系统，为人民调解员预防化解社会矛盾提供强大的大数据支撑。

五、健全人民调解员队伍建设保障机制

1.落实经费保障。将司法行政机关指导人民调解工作经费列入同级财政预算。人民调解员从事调解工作，应当给予适当补贴，专职人民调解员应当发放定额生活补贴，同时按照矛盾纠纷化解个案奖补标准发放案件补贴。区、镇（街）和行业性专业性人民调解委员会专职人民调解员（无其他工资收入）定额生活补贴标准不低于当地最低工资标准，村（社区）人民调解委员会专职人民调解员生活补贴标准参照村（社区）“两委”班子成员工资标准确定。行业性专业性人民调解委员会专职调解员补贴经费本着“谁受益谁保障”的原则，以组建设立单位保障为主，政府可给予适当补贴。补贴经费由区财政局会同区司法局共同管理，区司法局要严格把关，规范补贴的使用管理。明令禁止兼职取酬的人员，不得领取人民调解员补贴。设立行业性专业性人民调解委员会的单位应为人民调解委员会开展工作提供办公场所、办公设施和必要的工作经费。区财政局可统筹上级政法转移支付资金和区级财力等资金渠道，加强人民调解工作经费保障。鼓励社会各界通过社会捐赠、公益赞助等方式，为行业性、专业性人民调解工作提供经费支持。

2.加强政府购买人民调解服务。区司法局要会同有关部门按照《关于进一步加强人民调解工作经费保障的意见》（财行〔2007〕179号）、《关于加快推进公共法律服务体系建设的意见》（鲁办发〔2015〕55号）、《山东省政府购买服务管理实施办法》（鲁财购〔2015〕11号）、《政府购买公共法律服务办法》（鲁司〔2016〕140号）、《关于转发省财政厅、省编办<关于修订印发山东省政府向社会力量购买服务指导目录的通知>》（枣财综〔2019〕4号）等文件要求，将依法设立的人民调解委员会纳入承接政府购买法律服务的主体，完善购买方式和程序，共同做好政府购买人民调解服务工作。积极建立和培育人民调解员协会相关行业协会、人民调解委员会等社会组织，鼓励其聘请专职人民调解员，积极参与承接政府购买人民调解服务。行业性专业性人民调解组织的组建设立单位应把购买人民调解服务列入本单位年度预算申报计划，根据工作实际需要按照上述文件要求实施购买。

3.建立人民调解专家库。开展人民调解专家评选活动，建立区级人民调解专家库，区级专家库成员一般控制在15人以内。专家库成员实行聘任制动态管理和退出机制，每届聘期3年，可以连聘连任，成员由法学、心理学和相关行业、专业领域的专业人员组成，负责向人民调解委员会提供专家咨询意见和调解建议，为人民调解员履行职责提供人力和智力支撑。

4.加强表彰宣传。认真贯彻落实人民调解法，加大对人民调解员的表彰力度，对有突出贡献的人民调解员按照国家有关规定给予表彰奖励。要充分运用传统媒体和网络、微信、微博等新媒体，积极宣传人民调解工作典型人物和先进事迹，扩大人民调解工作社会影响力，增强广大人民调解员的职业荣誉感和自豪感，为人民调解员开展工作创造良好社会氛围，为服务和保障自然生态宜居宜业台儿庄建设作出新的更大贡献。