

文明引领促发展 履职尽责惠民生

——苏州市社会保险基金管理中心履行社会责任报告

苏州市社会保险基金管理中心,成立于1998年,全民事业单位隶属于苏州市人力资源和社会保障局、参照公务员管理。中心以创建文明单位为抓手,坚持“以人为本、群众满意”宗旨,大力推进社保服务效能建设,全心全意服务经济社会发展,不断深化和拓展群众性精神文明创建活动,各项工作取得可喜成绩。截至2017年12月底,全市参加城乡社会养老保险696.32万人,全市城乡社会医疗保险859.62万人,城镇职工社会保险覆盖率、城乡居民养老保险和医疗保险覆盖率均保持在99%以上,全民保障体系建设基本完备。城乡一体、公平可及、多元并举、科学高效的社保公共服务体系覆盖城乡各类参保人群,为人民群众撑起了一把坚实的“社会保险伞”。

弘扬时代新风

加强理想信念教育,结合推进“两学一做”

学习教育常态化制度化,组织中心职工赴新四军苏浙军区纪念馆、光福机场等地,开展中国梦的宣传教育;组织开展社会主义核心价值观大讨论,依托道德讲堂等载体,持续开展公民道德、职业道德、文明礼仪等宣传教育,引导干部职工从点滴小事做起,崇尚道德,践行文明。培育选树典型,开展“五一文明岗”“巾帼服务明星”“社保窗口服务明星”等系列创建活动,营造全中心向道德标兵看齐、争做“文明社保人”的浓厚氛围。

加强部门诚信建设。每年配合审计部门开展社保专项资金检查,强化专项资金管理,严格预算编制执行,引导干部职工牢固树立依法履职观念、诚信做事意识;积极投身文明城市创建活动,开展“路长单位负责制”活动,志愿者们在责任路段检查巡视,劝导违停车辆、清除城市牛皮癣,积极参与文明引导、文明餐桌、文明传播、交通文明志愿者等志愿服务工作,为维护文明苏州形象贡献力量。

优化管理服务

提升民生保障能力。搭建异地就医实时结算系统,实施“五证合一”登记制度等,进一步完善经办管理体系。启用“苏州社保”微信公众号,首次面向参保个人推出生育报销、医疗报销、居外就医、异地转移四项“微”业务,业务办理过程“全在线、不见面”。

提升文明服务水平。严格执行“首问负责、一次性告知”等文明服务制度,文明接待、精心服务;大力推广“一窗式”服务模式,参保人员“一站到底”“一单办结”。优化拓展“社保e化服务大厅”功能,推出“掌上社保”自助服务。持续开展“戴党徽、亮身份、践承诺、当先锋”活动,开展岗位争先,引导党员立足岗位,履职尽责。

提升为民服务质效。开展“六个一”大走访活动,70名党员组建7支“走访先锋队”,走访2100户居民,梳理165条问题建议,现场解决144条问题,答复其他部门流转问题63项,所有意见做到“件件有回应、事事有答复”,切实解决落实好一批民生实际问题。

单位文化建设

加强创建活动阵地建设。以中心换址搬迁为契机,配齐职工阅览室、党员活动室、母婴室等功能性阵地,为党员干部职工丰富业余文化生活,提供学习、休息、活动的场所。

推进学习型机关建设。开展立家规正家风主题活动,征集家规家训66条,家风故事2个,以中心基金结算科沈建华同志的《家庭通讯》为题材,拍摄《家报赛鸿雁 情深路更长》视频,评选中心“最美读书家庭”,开展“阅读”

事业?人生”读书演讲比赛,积极倡导与书结缘、快乐阅读的理念,丰富干部职工的精神文化生活。

推进清廉机关建设。巩固拓展落实中央八项规定精神成果,坚持履行全面从严治党主体责任,定期开展廉政风险形势分析,坚持预防为主,与各部门各科室签订《党风廉政建设责任书》,保持风清气正氛围。加强经办机构风险管理,制定《内控机制》,实施风险管理系统,自觉接受社会各界监督,在行风评议活动中,广泛征求社会各界的意见,受到了社会各界的好评。

开展公益活动

开展文明共建活动。在老年节承办苏州市第十三届“社保情”广场健身舞汇演,参演人数多达200余人,为丰富退休老人生活搭建一个文化艺术交流的平台,展现苏州老人热爱生活、积极向上的精神风貌。参加深溪坊社区“民生会客厅”、政务公开咨询会等,通过开展“健康保健”知识讲座、广场咨询、走访慰问等形式多样、内容丰富的活动,向社区居民宣讲社保政策和服务流程,普及健康知识和医疗常识。

开展学雷锋志愿服务活动。依托“阳光”社保志愿服务队,广泛开展学雷锋志愿服务,延伸社会保险服务人民群众的平台。

开展扶贫济困活动。持续开展“冬送温暖”走访慰问活动,覆盖6180户困难退休人员家庭、12901户老居民、5130户被征地农民第四年龄段领取征地养老金人员家庭。实施弱势群体关爱工程,开展关爱困难学生、慰问困难家庭等活动;参加义务献血,超额完成献血指标;参与“同在蓝天下—慈善一日捐”活动,筹集爱心善款18050元。(朱佳亮)



对消费维权工作中运用“诉调对接”机制的分析与思考

在当前创建和谐社会的大背景下,一个地区的消保委怎样才能更好地解决消费纠纷,维护经营者与消费者之间的和谐?最高法院明确提出法院与其他部门和组织共同探索新的纠纷解决方法,促进建立健全多元化的纠纷解决机制,诉调对接的工作方法应运而生。本文通过对消费维权工作中运用“诉调对接”机制的分析与思考,探究诉调对接工作新构想。

一、诉调对接的内涵界定

“诉调对接”是当前司法改革进程中出现的一种解纷形式,实践中各地消保委对“诉调对接”的理解归纳起来主要是将“诉调对接”理解为法院诉讼制度与人民调解制度的对接,表现为以下三种形态:一是在法院内部设调解室;二是司法局与消保委联合成立人民调解委员会(联调室);三是法院与消保委联合设立“巡回法庭”。

二、吴中区诉调对接工作情况

2012年,吴中区消保委两次与区法院、司法局召开座谈会,根据法院文件精神与工作要求,规范化建立吴中区巡回法庭。消保委将诉讼与大调解相结合,即能调则调,不能调则判,以最大效益解决纠纷。具体是对于起诉到法院的消费案件,法院在征得双方当事人同意后,将案件交由消保委调解;调解成功后,法院对调解达成的协议进行审核,依法律文书形式赋予其强制执行效力;对于没有达成调解协议的案件,则转入诉讼程序。

2016年1月至2018年3月,吴中区消保委共受理法院诉调对接案件41件,是2012年建立巡回法庭以来,受理案件较多的时期。其中案件调解成功10件,成功率25%,相比过去,成功率上升100%;进行开庭调解不成功的2件,其余调解不成的29件,占总量的71%,可见,诉调对接工作仍然面临不少难题。

三、成功经验的一点分析

1.便捷高效。

诉调对接模式的好处:一是对于当事人提高了效率,降低了成本,调解是免费的。二是有利于减轻法院的诉讼压力,有利于法院分流与减少实际进入诉讼程序的案件数量,缓解了法官的压力。通过“诉调对接”模式及时化解消费矛盾,甚至避免了群体性投诉矛盾激化,维护了当地和谐的消费环境,而且判决并非最好的纠纷解决方式。

例如:在木渎某超市购买过期油面筋的索赔案件,同时涉及三位消费者购买相同商品,消保委工作人员仅靠电话调解,分别多次联系双方当事人,耐心劝解,终于让消费者代表同意一次性解决三个案件,索赔要求合法合理,连商家也心悦诚服,便捷高效解决纠纷,让消费者不费钱、商家不费神、法院不费力,获得了一致好评。

2.树立威信。

在吴中区消保委分会中,诉调对接采取直线下接乡镇、街道、社区,调解人员以社区主任、村干部为主干。这些人在当地也有一定的威望,且对各家情况了如指掌,调解有针对性,故调解效果好。这种调解方式与中国传统文化相

契合,既满足当事人的心理、情感需求,又取得案结事了的的社会效益。

3.法律效力。

吴中区消保委调解成功的10件诉调对接案件,均在巡回法庭庄严开庭审理,并向当事人寄送法院裁定书。目前调解协议只作为附件备案,因为调解协议未经法院确认,并不发生法律效力。换言之,调解协议不能直接作为执行的根据。若要提高先行调解协议的效力,可直接赋予该协议具有执行力。

4.规范调解。

目前调解人员水平不等,应加强对调解人员的培训。由法院与法学教育机构联合,组织实务培训和法律知识培训,开展“法官一对一”、“进法庭学习”工作,以提高调解人员的法律素养和调解技能。

四、对诉调对接工作方法新构想

“诉调对接”作为一种新的制度设计,对提高案件调解率发挥了重大作用;“诉调对接”作为一种创新制度,充分利用社会资源来解决消费者之间的民事纠纷,对于化解纠纷、解决矛盾发挥巨大作用。为了更好地发挥“诉调对接”制度优势作用,可以尝试对该制度的运作进行相关制度构建。

(一)加强诉讼调解与其它调解方式对接

通过人民调解、行政调解和司法调解有机结合,充分发挥诉讼调解与其他调解机制各自优势,提高调解解决纠纷效率。基层法院在完善内部全员参与“诉调对接”的同时,应尽力实现与“大调解”成员单位全口对接,全面加强司法、交警、信访、工会、劳动仲裁、消协、共青团和妇联等单位、部门的合作与配合,与多家单位联合发文,实现“诉”“调”工作良性互动,使各部门、单位的功能得到最大发挥。

使各部门、单位的功能得到最大发挥。

(二)完善诉讼对接程序

在立案前,实行诉讼和解制度。法院和司法局可共同组建“诉前调解联动工作机制”,对于案情简单、事实清楚的纠纷,法院立案人员可以指导当事人暂缓起诉,建议当事人先找人民调解员进行调解,并将当事人材料交给相关乡镇、街道人民调解委员会或司法局附设在人民法院的人民调解工作室。对于人民调解员调解的协议书,如果当事人申请,法院可以对调解协议书进行确认,然后由法院按照庭前和解程序依法出具调解书,如果一方当事人拒不履行调解协议,另一方当事人可以向法院申请强制执行。

(三)建立选聘特邀人民调解员制度

基层人民法院可在乡镇(街道)人民调解委员会或退休的司法人员中选聘部分特邀人民调解员。承办法官接收案件后先行审查,认为纠纷性质属于可以调解范围且宜由特邀人民调解员先行调解的,征询双方当事人同意,由承办法官将案件移交给特邀人民调解员调解。特邀人民调解员一般应在接受委托后一定期限内调解完毕。若当事人达成调解协议的,由法院根据协议内容制作调解书,加盖法院印章后交当事人签收;若调解不成,由法院对案件继续进行审理。对特邀人民调解员应定期进行培训,方便他们交流经验,并根据其处理案件的情况给予适当补贴,以调动工作积极性。

(蔡同敏 周锦)