安徽日報
ANHUI DAILY

前沿调查 QIANYAN DIAOCHA ·打造一流法治化营商环境③

企业发展,需要和谐的发展环境。构建大调解工作格局、完善多元化解矛盾纠纷机制建设,是服务保障企业健康发展的重要举措——

多元解纷 护企远航

■ 本报记者 李晓群 本报见习记者 方舢

当下,一些涉企的矛盾纠纷,日益成为影响企业健康发展的重要因素之一。对此,我省大力开展矛盾纠纷预防排查化解行动,集中力量化解了一批典型、突出的矛盾纠纷,持续推进商事纠纷解决机制和能力建设,确保商会人民调解成功率在全国保持领先水平,同时不断完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等有机衔接和相互协调的多元化纠纷解决机制,通过商事领域的矛盾化解,助力我省营商环境不断优化。

培育“商会调解”组织,对症下药提供“靶向服务”

在现代经济社会中,诚信不仅仅是一种道德规范,也是能够为企业带来经济效益的重要资源,在一定程度上甚至比物质资源和人力资源更为重要。对于一些涉企案件,如果通过诉讼程序结案,可能会给相关企业诚信带来一定的负面影响,不利于企业今后的长远发展。此时,若采取诉前调解的解纷方式,将可以最大限度维护原、被告双方企业的权益。

记者在采访中就了解到了一起发生在阜阳市太和县的此类案件。2022年8月29日,原告浙江省某有限公司起诉被告安徽省某信息科技有限公司至阜阳市太和县人民法院,请求判令被告向原告支付剩余欠款28.3万元。

据了解,2018年4月,原告浙江省某有限公司与被告安徽省某信息科技有限公司,双方就被告公司合成车间自控改造项目签订产品购销合同,合同金额为69万元。合同生效后,原告按照合同约定标准及标的,及时向被告交付了合同约定的产品,但被告在支付大部分合同款项后,停止了继续支付,并经多次催款无果。

太和县人民法院通过人民法院调解平台委派太和县总商会人民调解委员会调解。调解员通过电话、线上调解平台等方式与原、被告沟通,核实案件情况,在征得原、被告双方愿意接受调解处理的基础上展开调解工作。经调解员耐心做被告法定代表人的思想工作,告知其拖欠欠款将承担对其个人及公司不利的法律后果。此后被告表达了按合同履行义务的意愿。经过两天的调解,被告向原告支付了剩余欠款。

承办案件的调解员表示,该案通过调解结案,促使双方达成协议并及时得到履行,对于原、被告双方都是有益的,为今后双方继续合作保留了机会,利于企业今后发展。

这起案件的圆满解决,得益于近年来我省开展的商会调解组织建设工作。自2019年初,我省率先在全国开展商会人民调解工作,随后,推动成立全国首家省级商会人民调解委员会。通过省级先行探索、市级试点推进、市县全面铺开“三步走”,我省在全国率先实现省市县三级工商联商会调解组织全覆盖。

同时,推动商会调解向所属商会延伸拓展。目前,全省143家工商联直属商会成立了商会人民调解委员会或建立了商会调解工作站,积极调处化解会员企业的矛盾纠纷。

此外,2022年4月22日,我省还发布了由安徽省商会牵头起草的商会人民调解团体标准。作为全国首部商会人民调解团体标准,对我省商会人民调解工作的工作原则、机构建设、调解流程、卷宗文书等提供了全面、细致的规范标准,是我省商会人民调解工作的又一项创新举措。

“目前,商会人民调解逐渐成为化解民营企业矛盾纠纷的重要渠道。”省商会相关负责人介绍说,去年累计受理民营企业民商事和劳动争议纠纷案件35943件,调解成功率67%,调解案件数连续三年走在全国前列。

扫码阅读更多内容

凝聚发动多方力量,拓宽涉企纠纷解决途径

近期,宿州仲裁委员会成功调解一起施工合同纠纷案,一起时间跨度长达4年的涉企纠纷,仅用不到1个月的时间得以成功化解。

据了解,申请人某建工集团公司向宿州仲裁委员会申请仲裁称:其承包施工了被申请人某置业公司发包的农产品物流市场项目。双方于2017年签订《建设工程施工合同》,2018年9月该项目通过竣工验收并投入使用,但被申请人一直未按合同约定退还其工程质保金。为此,申请仲裁要求被申请人退还其质保金并支付相应违约金。

被申请人则提起仲裁反请求,称申请人施工的案涉工程存在严重质量缺陷,被申请人多次要求申请人维修,但申请人未能修复合格,因此被申请人另行委托了第三方维修并产生了维修费用,申请人应向其支付这部分维修费用。

仲裁庭经调查得知,双方在施工过程中一直合作良好,直到工程竣工验收后才出现案涉矛盾,且双方对本案均表达了愿与对方调解的意愿。在此基础上,仲裁庭决定对双方采用“背对背”方式进行庭前调解。经仲裁庭组织两轮调解后,双方当事人最终达成了调解协议并要求仲裁庭出具有法律效力的仲裁调解书。该调解书不仅确定了被申请人返还申请人质保金的具体时间,缓解了申请人经营企业的现金流通压力,同时还确定了申请人要继续按照《建设工程施工合同》履行质量保修义务,解决了被申请人对工程质量的后顾之忧。

“为丰富涉企矛盾纠纷调解手段,使之更加多元化,我省持续推进建立完善商事领域的多元化解纠纷机制对接体系,广泛凝聚发动多方力量,不断拓宽涉企纠纷解决途径。”省司法厅相关部门负责人介绍说,目前,商会调解中心和法院、仲裁机构、劳动仲裁院等部门的对接机制均已持续运行。如,在合肥5个城区法院全部设立驻院调解工作站;在包河、庐阳、蜀山劳动仲裁院设立驻点,现场调解涉诉涉裁纠纷;与市县工商联、商协会建立调服联动机制,及时摸排纠纷隐患,将纠纷化解在基层一线。此外,还开通了“在线调解服务中心”,实时开展纠纷调处。

“本着化解矛盾的本意和初心,我们把服务领域从有问题就调,延伸到提前预防和事后检查,让服务领域纵深化,力争把涉企纠纷一站式解决。”省商会相关负责人表示,为此,着力推动“调解服务前移100米”,更加体现实践创新,以调为手段,结合个案,帮助企业分析纠纷成因,修订规章制度,规范经营管理,提高防范法律风险的能力。同时,开展防范经营风险、债务化解、劳动用工等方面的系列专题讲座,以企业家的语言讲企业家身边的事,引导合理选择争议解决机制,有序表达诉求,理性处理纠纷。

连日来,淮北市公安局经济开发区分局积极开展走访活动,深入辖区企业、园区,通过“现场会诊”为企业纾困解难,切实将优化营商环境政策、服务企业举措落到实处。 本报通讯员 李鑫 摄

搭建“说事点”平台,萌芽阶段化解矛盾纠纷

开发商、物业公司等与小区业主之间的矛盾,是当前比较常见也较为突出的矛盾。一旦处理不善,既影响企业发展,群众合法权益也无法得到保障。

日前,合肥市经开区海恒社区水木园小区部分业主来到该小区里的“百姓评理说事点”,反映小区车位较为紧张,车位租赁价格较高,想请调解员在业主与开发商、物业之间协调一下。水木园驻点调解员了解到业主的意见后,多次走访开发商、物业、业主,充分考虑各方需求,征求各方意见,拟定调解方案,成功化解了这起潜在的纠纷,促进了邻里和谐。

为充分听取居民意见,搭建居民议事协商平台,海恒社区建成了“百姓评理说事点”,充分整合资源,为社区居民和辖区企业提供优质的法律服务。他们遴选社区老党员、老干部、老教师、退伍军人等人员为主体,以辖区法庭法官、律师等法律专业人员为补充,建立“4+2”调解工作队伍,定期在“点”上收集社情民意、化解矛盾纠纷、宣传法律政策,实现为民服务“零距离”。海恒社区“百姓评理说事点”建立以来,积极开展法治宣传、调解矛盾纠纷,实现了社区“纠纷量下降、信访量下降、综合治理能力显著增强”的良性循环。

记者从省司法厅了解到,为进一步创新和丰富我省新时代人民调解载体,畅通群众诉求表达解决渠道,着力营造和谐稳定的社会环境,2021年11月,我省出台了《安徽省“百姓评理说事点”建设指导意见》,全面开展“百姓评理说事点”建设,扎实推进“百姓评理说事点”乡镇(街道)、村居(社区)、村(居)民小组三级全覆盖。

各地根据全省建设指导意见的要求,进一步细化工作措施,创新工作方式,务求工作实效。合肥市司法局发挥党建引领作用,积极谋划“党建+调解为民”活动,组织机关党员对口联系城区“百姓评理说事点”,定期到“点”上宣传法律政策,开展纠纷化解、提供法律服务;宿州市司法局引导各县(区)紧密结合自身实际,科学选址,整合人民调解员、普法志愿者、法律明白人、法律顾问等资源,组建专业服务团队,吸收多元力量参与“百姓评理说事点”建设;铜陵市司法局立足市域社会治理现代化,“点”随“人”设,依托民主法治示范村探索建立融法治元素于一体的“百姓评理说事点”。

“在开展‘百姓评理说事点’建设进程中,各地围绕依法有效化解社会矛盾纠纷,因地制宜积极为群众搭建说事议事平台,进一步畅通与人民群众的沟通联系渠道,丰富了为民惠企服务的方式方法。”省司法厅相关部门负责人介绍说,各级调解组织在听民意的过程中捕捉、反馈、预警矛盾纠纷信息,各类矛盾纠纷被及时消除和化解在萌芽状态。截至目前,全省建成“百姓评理说事点”1.5万个,化解矛盾纠纷7.8万件,其中涉营商环境类矛盾纠纷1.4万件。

安正平专栏 ·每周时评·

稳岗留工更要以情留心

临近岁末年关,各地相继出台支持企业稳岗留工的政策措施。上海向符合条件的电商平台和邮政快递一线人员发放阶段性补贴;江苏南京奖励“开门红”工业企业;广东省市联动,将与省外重点劳务输出省开展“六个对接”活动;安徽马鞍山发放“留马红包”“迎春送温暖”、包车补助。

前不久闭幕的中央经济工作会议,从改善社会心理预期、提振发展信心入手,明确提出明年要做好的重点工作,释放出促进经济进一步回稳向好的积极信号。各地各部门按照要求,按下拼经济的“快进键”。不少企业的生产经营及订单数量都开始回暖,用工需求日益旺盛。但受防疫政策优化调整、春节人口流动及就业选择变化,一线岗位出现不同程度人手紧张的现象。保生产先要保用工。没有劳动者的坚守支持,没有企业的连续生产,就无法保障城市的正常运转。从这个角度说,以“稳岗留工”政策吸引劳动者坚守岗位、鼓励企业抢抓复工复产进度、确保城市服务“不断线”,具有现实针对性和必要性。

从快递员、外卖员、驾驶员到工厂工人,各地“稳岗留工”政策覆盖面广,体现了向一线倾斜的鲜明导向。世上没有从天而降的英雄,只有挺身而出的凡人。疫情期间,穿梭于大街小巷的快递小哥,克服困难保证供应的企业员工,守在隆隆作响机器旁的制造工人……每一位平凡的劳动者如“齿轮”般各自辛劳、彼此支持,最大限度保障市民正常生活需求,确保经济社会平稳运行。他们以青春为城市服务、以汗水为人民担当,他们的点滴付出都值得被关心和爱护。发放红包、消费券、一次性留工补助……各地用“真金白银”、更加实惠的物质奖励,提高人员加班务工的报酬,释放出公共政策的诚意善意。

“花钱留人”更要以情留心。无论对谁来说,割舍年味、留岗过年都不是件容易的事。劳动者也会有孤独、想家的时刻。一座有人情味的城市,才能留住人、吸引人。不仅要让劳动者有钱赚,还要让他们感受到更多的归属感、幸福感。开展形式多样的文娱活动,走访慰问留岗人员,开展医疗健康体检,这种精神层面的感谢和回馈,播撒了更多的爱和温暖,满足了劳动者的情感诉求。

劳动者是社会力量的脊梁,更是城市的主人。关爱和关注不能“井喷式”“一阵风”,而应是长期的、实实在在的。不仅要在特殊时期、重要节点,多措并举感恩劳动者付出和奉献,更要在长远的城市规划、政策制定中,对他们的生活发展有所布局和考量。各地各部门要从薪酬待遇、发展空间、执业环境等各方面入手,构建完备的保障体系,让劳动者拥有尊严和体面,真正融入城市生活,共享发展成果。

执笔:韩小乔

走近·关注

小网格服务大民生

■ 本报记者 范孝东 本报通讯员 吕华

“我家门口路灯坏了,请村里帮忙联系维修一下啊!”

“今天一早家里自来水有点浑浊,什么情况?请帮忙问下啊!”……

2022年12月25日一大早,来安县张山镇罗顶村第三网格的网格员李清春的网格群里就响个不停。他划拉完一口早饭后,就急匆匆地赶往村里,开始一天的忙碌工作。李清春负责的网格有175户316人,矛盾多且任务重,每天“泡”网格,成了他的“必修课”。2022年以来,他已帮助困难群众解决问题96件,协助派出所开展矿山夜巡逻112次,帮助群众安装“国家反诈中心”App1000余次,入户宣传走访“双提升”工作1000余次……

在张山镇的9个村,每天像李清春这样“泡”网格里的专职网格员还有42名。他们每天走村入户联系网格群众,深度融入网格内居民的日常生活,“零距离”收集民意、倾听民情,将城乡社区治理难题、基层矛盾纠纷化解于无形,成为基层矛盾纠纷的“化解员”,政策法规的“宣传员”,为民服务的“办事员”。

“以前村里的路灯坏了,没有个把月很难修好。现在每天都有网格员来巡查,解决问题的效率有了很大提升。”罗顶村村民万桂明对网格员的工作效率非常满意。他告诉记者,网格员每天都来村里巡查,和群众打成一片,帮助群众解决实际问题,让群众切身体会到了网格化管理的好处,也进一步提升了群众的安全感和幸福感。

为将社会治理“触角”不断向基层“末梢”延伸,近年来,张山镇充分发挥网格员来自群众、贴近群众、扎根群众的优势,打造共建共治、群防群治品牌,积极探索“网格化+基层治理”新模式,形成基层管理服务合力,保障社会治理各环节闭环运行,深层次化解基层社会治理中的各种疑点难题,着力打通服务群众“最后一公里”,构建共建共治共享的基层治理新格局。

张山镇以村为单位,将全镇划分为4个专属网格、38个普通网格,在镇村分设网格化分中心、网格化工作站,聘用了42名网格员,实行全镇网格化全覆盖。2022年以来,全镇建立9期网格员排查调解矛盾纠纷台账,共走访5000余户,1万余人次,采集基础信息2724余条,收集社情民意1000余条,化解基层矛盾纠纷200件次,办结事件2617件,办结率达96.1%,进一步筑牢基层治理安全防线。

“一张网格暖民心,服务群众零距离。我镇依托‘小网格’,不断探索更加高效的基层管理新模式,走出了一条深化基层社会治理、服务网格居民的新路子。”张山镇政法委员操振龙表示,将不断壮大基层治理队伍,推动基层治理不断提升,使网格化治理整体工作规范有序,努力构建“人在格中走、事在格中办、事事不出格”的基层工作新格局。