

溧阳市退役军人事务局

溧 阳 市 司 法 局

溧司发〔2019〕6号

关于加强人民调解工作 为退役军人服务的指导意见

各司法所,镇民政办:

为认真贯彻落实习近平总书记关于做好退役军人工作重要论述,加快推动成立为退役军人服务的调解组织,选聘一批优秀退役军人担任人民调解员,充分发挥人民调解在化解涉及退役军人矛盾纠纷、维护社会和谐稳定中的基础性作用,引导广大退役军人依法反映诉求,维护合法权益。现就有关工作提出如下意见:

一、重要意义

健全退役军人服务保障体系，维护退役军人合法权益，让他们安居乐业既是党委政府的重要任务，也是全社会的共同责任。人民调解作为矛盾纠纷多元化解的重要力量，在化解涉及退役军人矛盾纠纷、引导依法表达合理诉求中发挥应有作用。成立专门为退役军人服务的人民调解组织，选聘优秀退役军人担任人民调解员，推动各级各类人民调解组织着力化解涉及退役军人矛盾纠纷，是人民调解工作顺应形势发展需求的重要创新形式。全市司法行政机关和退役军人工作系统要进一步提高政治站位，深刻认识做好退役军人权益维护和纠纷化解工作的特殊重要性，自觉将其作为一项重要政治任务，全力化解涉及退役军人的矛盾纠纷，维护其合法权益和社会大局稳定。

二、总体要求

(一) 指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻实施《人民调解法》和《江苏省人民调解条例》，以组织形式创新、队伍素质提升和服务内容拓展为着力点，积极推进服务退役军人专门调解组织建设和“老兵”调解员队伍建设，充分发挥人民调解在服务退役军人工作中的积极作用，切实维护退役军人合法权益和社会和谐稳定作出积极贡献。

(二) 基本原则

1. 坚持党的领导。认真贯彻落实中央、省委关于加强人民调解工作的决策部署，把党的领导贯穿到人民调解服务退役军人工

作的全过程、全领域、全方位，确保服务退役军人工作正确的政治方向。

2. 坚持依法服务。主动宣传法律法规和有关退役军人的政策规定，引导退役军人依法依规反映诉求，理性平和寻求解决问题的办法，依法化解涉及退役军人的矛盾纠纷。

3. 坚持协同配合。加强请示汇报和沟通协调，坚持多部门联合，协同配合，做到信息互通、分类跟进、会商会办，共同破解难题，帮助退役军人解决面临的困难和问题。

4. 坚持法理情并用。在坚持依法提供服务的基础上，充分用战友情结，帮助有需求的退役军人打开心结，正确对待诉求、合法合理解决矛盾和问题。

5. 坚持因地制宜。立足本地区退役军人诉求和人民调解工作实际，因地制宜，突出重点，打造和培育各具特色的人民调解服务退役军人工作品牌，确保人民调解参与服务的权威性和公信力。

三、目标任务

针对退役军人权益保障需求情况，坚持主动服务、靠前服务，强化工作创新，努力把人民调解组织打造成退役军人心理情绪疏导站、维护权益保障站、法规政策宣传站和诉求反映联络站。

(一) 健全组织网络，夯实服务基础。加快推进服务退役军人的专门调解组织建设，全面建立服务退役军人的专门调解组织。

在市退役军人事务局一楼设立人民调解组织，在公共法律服务中心设立退役军人服务站和专门的服务窗口。2019年3月底前，实现人民调解服务退役军人专门调解组织全覆盖。

(二)选优配强力量，打造专业队伍。选聘一批公道正派、熟悉人民调解业务，热爱人民调解工作，又热心为退役军人服务的优秀退役军人担任专兼职人民调解员，发挥战友情谊赢得退役军人信任，更好地为退役军人服务。要组织开展多层次、多形式的针对性教育培训，不断提升调解员队伍的业务能力和服务水平。

(三)适应服务需求，提高服务质效。针对退役军人的不同需求，将法治宣传、法律服务、心理危机干预等有机融入调解过程，提供有针对性的、个性化的服务。对于政策方面的问题，要耐心做好解释工作，引导或帮助退役军人依法合理反映诉求。对涉及退役军人的矛盾纠纷要及时帮助化解，防止矛盾激化。

(四)健全工作机制，完善服务体系。全市司法行政机关、退役军人事务管理部门要外聚合力，加强与公安、民政人社、信访等部门的联系，建立有效的工作联系会商制度，共同研究服务的措施和办法，解决工作中遇到的困难和问题。要内挖潜力，整合律师、法律援助、公证等优势资源，发挥好“百姓议事堂”等社会组织作用，打好人民调解服务退役军人工作的“组合拳”。要完善工作制度，规范工作流程和工作程序，不断提升服务能力和服务水平。

四、组织领导

加强人民调解服务退役军人这项工作，责任重大，具有重要意义，各地必须高度重视，精心组织，周密部署，确保各项工作落到实处。

(一) 强化推进。专题研究，加强指导，督促落实，要强化主体意识和担当意识，主动汇报人民调解服务退役军人的创新做法，汇报服务退役军人专门调解组织建设情况和工作成效，积极争取党委政府的政策支持和工作保障。现有各级各类人民调解组织，要把服务退役军人作为当前工作重点，发挥自身优势，主动作为，扎实做好涉及退役军人矛盾纠纷的排查化解。

(二) 强化落实。要结合实际，研究制定工作方案，细化工作举措，明确时间节点，并通过检查、通报等手段压实工作责任，形成一级抓一级，层层抓落实的良好工作格局。要通过实地调研、走访，听取退役军人服务反馈等方式及时了解掌握本地区工作开展情况，认真梳理存在的困难和问题，研究制定针对性措施，推动工作顺利开展。

(三) 强化保障。市司法局将涉及退役军人的矛盾纠纷纳入个案补助范围，相关部门、镇（街道）要按照有关规定落实退役军人调解员的工资待遇和个案补助，要对服务退役军人富有成效的调解组织和调解员给予表彰奖励。

(四) 强化宣传。在工作推进中，要大力度选树先进典型，及时发现好经验、好做法、好案例，及时予以总结推广，发挥典型

的示范引领作用。要重点培育一个以上工作方法有特色、工作实绩突出的先进典型。对在服务退役军人工作中表现突出的调解组织和退役军人调解员，要充分利用微信、微博等新媒体进行广泛宣传、不断扩大社会影响力，为开展服务退役军人调解工作营造好社会氛围。

