|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **人民调解工作考核表** | | | |
| **评估项目** | **评估内容** | **标准分** | **得分** |
| 纠纷调解服务  （72分） | 成功率，指调解成功案件占受理案件的比例。成功率≥90%，得20分；90%>成功率≥80%，得15分；80%>成功率≥70%，得10分；70%>成功率≥60%，得5分；成功率<60%，得0分。 | 0-20 |  |
| 满意率，指当事人对纠纷调解的满意率。采购方按5%的比例随机抽选调解成功的纠纷进行回访。满意率≥95%，得6分；95%>满意率≥85%，得1分；满意率<85%，得0分。 | 0-6 |
| 投诉率，指当事人对调解员投诉件数占全部调解案件的比例。采购方根据投诉案件进行统计。投诉率≥1%的，得0分；投诉率<1%的，得6分。 | 0-6 |
| 按以下流程完成调解工作： | 0-20 |  |
| （1）接案。有关部门委托移送或当事人申请。 |
| （2）受理。 |
| ①了解案情。查阅卷宗细致、根据卷宗内容初步分析纠纷发生情况； |
| ②及时告知纠纷当事人进入调解程序，了解是否愿意接受调解； |
| ③核实纠纷当事人或委托人信息资料。 |
| （3）调查。向纠纷当事双方了解纠纷发生的具体情况，并要求双方主动提供证据材料。 |
| （4）调解。 |
| ①根据调查情况拟制调解方案； |
| ②与纠纷当事双方进行电话调解或面对面调解，始终以第三方立场公正公平调解纠纷，不偏袒任何一方； |
| ③根据调解结果制作调解文书。调解成功后，需制作协议书的，由当事人及相关人员签名确认，无需制作协议书的，调解员应在调解笔录中详细记录口头协议内容；调解不成功，出具书面终止通知书或在调解笔录中将口头通知情况详细记录，并引导告知可通过其他途径解决纠纷； |
| ④调解结束后，及时对纠纷调解协议履行情况回访并记录。 |
| （5）结案。调解结束后，及时将调解信息录入信息系统，并装订卷宗归档。 |
| 调解结束后，应当制定卷宗，卷宗一般包括下列内容：1、卷宗目录；2、卷内目录；3、市场监督管理部门移交的工单；4、当事人或委托人的身份证明；5、当事人委托代理人的委托证明材料；6、代理人的身份证明；7、当事人提供的有关证明材料；8、人民调解员调查取得的有关证明材料；9、调解记录；10、调查记录；11、人民调解协议书或纠纷调解终止通知书；12、委托调解成功/不成功复函；13、司法确认书（经司法确认的）、14、回访记录；15、封底。按照调解文书装订要求，将调解文书逐项按先后顺序编号装订成册。 | 0-20 |  |
| 调解辅助性工作  （28分） | 提供人民调解政策、纠纷争议解决咨询服务；按要求开展宣传活动；按要求填报报表，录入人民调解员基本信息，制作花名册。 | 0-3 |  |
| 每月对调解案件的调解成功率、协议履行情况进行评估，对调解失败的重点案例进行分析研究，总结调解失败、协议未能履行的原因，提出改正措施，每月提交至少1份分析报告。 | 0-3 |  |
| 一年编写调解案例不少于72篇，每月不少于6篇。少于2篇得0分，2篇得2分，3篇得4分，4篇得6分，5篇得8分，6篇以上得10分。 | 0-10 |  |
| 一年撰写不少于120篇工作信息，每月不少于10篇。少于5篇得0分，6篇得2分，7篇得4分，8篇得6分，9篇得8分，10篇以上得10分。 | 0-10 |  |
| 团队管理：1、办公秩序井然；2、人员管理严格，无脱岗漏岗现象；3、调解纠纷无侵占当事人利益。 | 0-2 |  |
| 总分 | 注：80-100分为合格；79分以下为不合格。 | |  |