

漳州市打造多元解纷商会样板,构建和谐劳动关系,推动法治化营商环境建设,经验做法在全省推广

企业有纠纷,找商会调解员

□本报记者 赵文娟

漳州民营经济活跃,私营企业众多,新业态企业也逐渐增多,在发展中难免遇到问题。遇到劳资纠纷,走法律诉讼耗时、成本高、执行难,且最后当事双方往往成为冤家。怎么破?找商会调解!

商会是依法组建的,以维护会员合法权益、促进经济发展为宗旨的非营利性社会组织,熟悉企业、熟知行业,调解企业纠纷具有天然优势。近年来,漳州坚持和发展新时代“枫桥经验”,充分发挥商会在预防和化解劳资纠纷的“第一道防线”作用,通过“普法+调解+仲裁”,引导行业商会积极参与基层社会治理,最大限度将矛盾纠纷化解在萌芽状态,营造和谐融洽的法治化营商环境。近日,该做法入选省发改委优化营商环境工作典型经验做法,在全省推广。

就地解纷,筑牢“第一道防线”

多方聚力,形成商会调解大合力



商会调解员在民事纠纷调解室开展调解工作。(资料图片)



特邀调解员聘任仪式暨经验交流座谈会。(资料图片)

在漳州,有这样一群人,他们不是警察,却有很高威望;他们不是律师,却熟知法律法规。他们活跃在民营企业身边,第一时间发现矛盾纠纷,第一时间就地化解……他们就是商会特邀调解员。

位于漳州古城的漳州市家居商贸商会,门口有两块金色牌子特别闪亮:“涉非公有制经济主体民事纠纷诉调衔接调解室”和“民事纠纷诉调对接调解工作室”。在这里,已有300多起纠纷在喝茶、讲道理、拉家常之间破冰化解。

“感谢娘家人的热心调解,帮我们解决了棘手问题!”2022年5月,某企业负责人陈某向漳州市家居商会调解员连声道谢,并向该商会慈善部捐赠1万元表达感激之情。

原来,陈某与员工戴某在业务费支付问题上产生分歧,一度对簿公堂。家居商会调解委员会获悉此事后,邀请当事人到家居商会对面调解,并邀请法院、人社局等相关负责人到现场共同参与调解。

经过调解员动之以情、晓之以理的耐心沟通,当事人双方就赔偿方案达成一致,公司支付戴某劳务费16400元,并签下调解协议,该劳资纠纷得到圆满解决。

这是漳州市家居商会调解员帮助矛盾双方解事结、化心结的生动一幕。

“家居行业是劳动密集型行业,因工作环境特殊、用工模式灵活、劳动关系复杂等原因,是劳资纠纷高发区。”漳州市工商联副主席、市家居商会会长石亚明介绍,家居商会有736家会员单位,涉及13个行业,是全市规模最大的商会。

2014年,漳州市家居商会组建行业调解委员会,旨在发挥商会懂行业、有人脉、通人情等独特优势,为会员提供纠纷调解服务。调解队由商会12位口碑好、公信力高的会员企业家组成,自发、义务地为会员开展调解工作。

“对簿公堂的代价,除了费时费力费钱,双方当事人日后

江湖也难友好相见。为了行业的健康和谐发展,我们商会要尽好‘同业之谊’,让矛盾尽可能在诉前化解,实现事理人和。”谈起调解,石亚明有说不完的心得。

“企业遇到劳资纠纷,常常公说公有理,婆说婆有理,争执不休。商会内行人来协商解决纠纷,往往起到事半功倍的效果。”漳州市工商联副主席张志贤告诉记者,早在2015年,漳州市中级人民法院与工商业联合会就联手建立诉前诉中调解对接机制,成立“涉非公有制经济主体民事纠纷诉调衔接调解室”,运用行业商会和法院各自的资源和优势,最大限度释放案件调解潜力,避免当事人承担诉讼负担。

很快,这一诉调衔接模式推广至全市其他商会。为提升商会调解质量,调解室吸纳各领域有行业专长、社会影响力的代表、委员、法定代表人近100人担任特邀调解员,与诉调团队通力合作,从情理法维度沟通协调化解案,达到“商人纠纷商会解”的社会效果。行业声望高、擅长调解的石亚明就是涉非公有制经济主体民事纠纷诉调衔接调解室的特邀调解员之一。

“特邀调解员毕竟不是专业法律从业者,在调解中难免遇到法律知识盲区。为此,我们联动多部门,为商会会员和特邀调解员提供普法和培训服务。”张志贤介绍,近年来,工商联联合公检法司,定期为特邀调解员、商会会员开展庭审观摩、案例研讨、专题辅导等培训活动上百场,致力于打造一批政治优、业务精、热心公益、公道正派的调解员队伍,提升调解效率和调解质量。同时,落实“万所联万会”机制,推动所属商会与律所联系合作100%覆盖,让法务人员、行业专家担任普法宣传员,开展网格化精准普法。

如今,在漳州,“企业有矛盾找商会”的社会意识已蔚然成风。截至目前,多元解纷平台累计调解民事、商事、劳动等争议纠纷近300起,成功率超80%。漳州市家居商会获评全国工作突出基层劳动人事争议调解组织。

行业调解力量单薄,如何打好调解工作组拳,形成调解合力?

2022年9月,一场长达7年的商品房买卖合同纠纷案,在法院和商会的协同调解下,双方当事人终于握手言和。

“案件法律关系清楚,权利义务较为明确,双方当事人向法院主持下已就主要问题达成一致意见,却因互不信任,在付款方式上互不相让,调解陷入僵局。”漳州中院立案二庭庭长郭兰君说。

在梳理案件事实和双方争议焦点后,漳州中院调解速裁团队发现当事人均属于家居相关行业企业或从业人员,便依托法院与工商联的特邀调解机制,邀请石亚明等多名调解员参与调解。

调解员以商人视角,充分分析双方心理,不厌其烦多次沟通。终于,双方当事人同意到法院调解室面对面讨论付款方式的处理方案。诉调法官再综合全案,对房屋交付和办证事宜一并作了调解。一场长达7年的纠纷案在双方握手言和和中国圆满完结。

该案件是多元解纷机制释放案件调解潜力、实质化解纠纷的一个缩影。

多年来,在实践探索中,越来越多部门聚力联动,构建起“123”矛盾纠纷调解工作法,实现商会调解由“单打独斗”向“立体作战”转变,不断提升商会调解的专业性、精准度和覆盖面。

“所谓‘123’矛盾纠纷调解工作法,即建立涉非公有制经济主体民事纠纷调解室,培育特邀调解员和普法宣传员两支队伍,落实定期进企排查、特邀调解员培训、联动调解三项机

制。”漳州市委统战部副部长、市工商联党组书记潘海鹰介绍。

为了给劳动者表达诉求和维护权利提供多途径、多层次的纠纷解决渠道,更好地保障劳动者和用人单位的合法权益,2021年,漳州中院联合人社、司法局、总工会、工商联、企联等六部门,在全省率先建立劳动争议全链条诉源治理机制,为劳动者和用人单位提供“协商一案前调解一仲裁一诉讼”的劳动争议全流程调处路径,构建形成全市工会调解、仲裁调解、人民调解、行业调解、诉讼调解大格局,推动劳动争议一站式接收、一揽子调处、全链条解决。这一机制做法入选2023年全国新时代“枫桥经验”优秀案例。

今年5月,在民事纠纷调解室基础上,市工商联联合市司法局开展“仲裁惠企心连心”品牌活动,在漳州市绿色建筑建材商会设立民营企业仲裁服务联络点,安排专人负责,每周四下午作为服务日,为民营企业提供法律咨询、协商调解等服务。通过发挥商会点多面广优势,进一步强化调解、仲裁有机融合,实现资源共享、优势互补,不断深化民企法律服务,达到“1+1>2”的合力效应。

法治是最好的营商环境。构建多元解纷商会样板,仅是漳州市推动法治服务保障更加完善的一个亮点。近年来,漳州通过上线全省法院首个法治化营商环境可视化平台、在全省首创劳动争议全链条解纷模式、设立全国首个台胞人民调解委员会等一系列创新举措,为营造一流营商环境筑好法治堡垒。

办好“关键小事” 成就“幸福大事”

□本报记者 苏益纯

芝山新语

记者日前从漳州市卫健委获悉,漳州正在开发上线“新生儿出生一件事”2.0版本,对原有“出生一件事”流程和系统再次改造整合。

过去,新生儿出生后,新手父母需要跑卫健、公安、人社、医保等四部门,先申请证明材料就要提交18份。如今,通过“新生儿出生一件

事”改革,群众只需通过“福建省网上办事大厅”或“闽政通”App线上申请,最快1个工作日内即可完成原需5~6天的办理流程,且可选择快递送上门服务。

“出生一件事”看似是微不足道的小事,却装着大民生。办好群众关心关切的小事,就能成就为民服务的幸福大事。

办好群众关心的小事,要正确看待“小”字。

这些小事一头连着人民群众的切身利益,一头连着国家发展的大局。如果群众的小事办不好,群众的获得感、幸福感、安全感就无从谈起。

办好群众关心的小事,要突出“实”字,扑下身子、摸准实情、找准原因和症结,着力提供更优质的服务。比如,漳州市就建立卫健、公安等四部门常态化工作协调机制,通过漳州“出生一件事”系统对接群及时推送信息,方便各

部门及省级技术人员业务交流,在办理中一旦发现问题,通过微信群反馈并实时对接解决,实现微信群互动、多部门联动。医保部门还将生育智能登记、生育津贴智能发放、家庭共济账户创建、亲情代办等服务内容进行整合,进一步丰富“一站式”办场景。

办好群众关心的小事,要体现“暖”字,要站在群众的立场和角度去理解问题,体会问题

带来的麻烦。在推进“新生儿出生一件事”改革中,要聚焦生活服务数字化基础设施建设不完善、适宜老年人和残障人士便利使用的智能技术相对欠缺、数字化人才不足、数据安全有待加强等问题,确保数字技术真正服务于人民,而不是成为新的门槛和障碍,努力形成智能精准、公平普惠、成熟完备的生活服务体系,全面助推人民生活更幸福。