

芒市市人民法院
芒市司法局
芒市安法局
芒市政法局
芒市银保监分局
德宏银监局
文件

芒法〔2020〕98号

关于建立芒市道路交通事故民事损害赔偿 纠纷诉调对接机制的实施细则

为进一步完善芒市地区道路交通事故民事损害赔偿纠纷多元化解机制，充分发挥公安、司法、人民法院、银行保险监管部门、保险机构职能优势及合力作用，有效预防和化解交通事故产生的民事赔偿纠纷，芒市人民法院、芒市公安局、德宏银保监分局、芒市司法局、芒市财政局联合芒市辖区各保险公司参与，根据《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国人民调解法》和中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》、最高人民法院《关于人民调解协议司法确认程序的若干规定》、《关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》等文件精神，特制定

本实施细则。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持党对司法工作和调解工作的绝对领导，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，落实社会矛盾纠纷“调解优先”方针，发挥人民调解优势和司法确认优势，融合公安、司法、法院、保险各方资源，不断探索道路交通事故民事赔偿纠纷解决新路径，建立健全专业高效、有机衔接、便捷利民的矛盾纠纷多元化解机制，合理配置纠纷解决资源，维护人民群众合法权益，全方位提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、工作原则

(一)依法公正原则。道路交通事故民事损害赔偿纠纷多元化解工作应当依法、公正进行，不得违反法律的基本原则，不得损害国家利益、集体利益和第三人合法权益。

(二)调解自愿原则。开展道路交通事故民事损害赔偿纠纷多元化解工作应充分尊重各方当事人意愿，不得强制调解，依法保障当事人行使自己的民事权利和诉讼权利。

(三)高效便民原则。根据道路交通事故民事损害赔偿纠纷实际，灵活确定解纷方式，强化信息技术深度应用，提升解纷效率，尽可能方便当事人，降低当事人解纷成本。

三、组织领导

(一) 领导小组。为确保道路交通事故民事损害赔偿纠纷诉调对接工作取得实效，决定成立芒市道路交通事故民事损害赔偿纠纷诉调对接工作领导小组，负责指导、监督、协调，召开联席会议，研究解决工作中的问题。

组 长：市公安局分管领导

副组长：市法院分管领导

市司法局分管领导

成员：由市人民法院、市公安局、德宏银保监分局、市司法局、市财政局相关部门负责人及芒市辖区各保险公司相关部门负责人组成。

领导小组下设办公室，办公室设在芒市公安局交警大队，办公室主任由芒市公安局交警大队大队长担任，副主任由芒市法院指定的部门负责人担任，办公室成员由各成员单位指定的工作人员和调解室工作人员组成，主要负责调解工作衔接、指导、监督、协调和上报工作。

(二) 调解工作室。芒市道路交通事故民事损害赔偿纠纷诉调对接调解室挂牌在芒市公安局交警大队，在芒市公安局交警大队设立诉调对接调解室，开展道路交通事故民事损害赔偿纠纷诉调对接工作。调解室组成人员：由芒市公安局、芒市法院、芒市司法局指派或聘任的调解员、各保险公司理赔人员组成，调解室主任由芒市交警大队主管事故副大队长担

任。

四、工作职责

(一)领导小组。搭建工作平台，研究制定工作制度、工作流程，负责调解工作的指导、监督、协调、保障和经验推广。建立联席会议制度，定期召开联席会议，定期分析案件纠纷，研究道路交通事故调解工作机制推行中存在的问题，完善和健全调解组织程序、工作流程，确保调解主体、程序合法；建立信息共享机制，领导小组应建立健全统计汇总制度，定期或不定期通报道路交通事故民事赔偿纠纷诉调工作情况，交流信息和数据。

(二)调解工作室。组织实施一站式的调解工作，并接受群众咨询，介绍调解工作，告知当事人权利和义务，推动人民调解、行政调解、司法调解协调联动，促进调解、理赔、确认、诉讼等有机衔接。按照受理范围受理案件、组织有关人员依法进行调解。加强与各保险公司的沟通联系，依据国家现行法律法规及赔偿标准统一核算，制作调解协议书。依据各方自愿申请，衔接法院开展非诉调解协议的司法确认。建立工作台帐，做好受案登记、案卷整理、统计分析、报表工作和调阅工作、“云解纷”平台、司法行政基层工作管理系统和其他解纷系统的录入。对调解不成功的案件，告知当事人诉讼权利，做好诉调衔接服务，做好案件信息跟踪、信息反馈和信息上报工作。

(三)市公安局。搭建工作平台，接入信息系统，规范调解场所建设，做好调解工作相关保障。办案民警做好交通事故案件的现场勘查取证，整理相关证据材料，依法做出事故责任认定，发挥行政调解“现场化”优势，将矛盾纠纷化解在现场。对于已立案，案情复杂、赔偿分歧较大的案件，及时与调解室衔接，引导当事人申请人民调解。

(四)市人民法院。配合市公安局、司法局做好调解员的选聘、业务培训、指导和考评奖励工作，推动调解室建立完善非诉讼调解协议司法确认的衔接工作机制，对达成非诉调解协议，当事人申请确认其法律效力的及时进行审查确认。指导、加强调解室调解文书的规范制作，指导调解室适用国家现行法律法规及计费核算标准；指导、推动调解工作在程序安排、法律条款、效力确认、法律指导等方面的衔接，对适宜调解的诉讼案件，引导当事人先行调解。

(五)市司法局。做好指导、推动调解工作室规范化建设，指导和加强人民调解在交通事故矛盾纠纷化解中的基础性、主体化作用，组织、推动公职律师和基层司法组织充分发挥在化解矛盾纠纷、诉调衔接工作中的积极作用，定期对调解员开展专业知识培训。

(六)德宏银保监分局。指导保险行业协会定期或不定期召集调解室人员进行保险产品、条款培训，督促保险行业协会指定涉及赔偿责任的保险公司按时派员参与案件调解工作，

监督保险公司依法履行赔偿义务，推动道路交通事故民事赔偿纠纷调解工作积极有效开展。

（七）市财政局。给予诉调对接调解室必要的工作经费支持，将工作经费纳入部门年度财政预算，对调解室的财务收支情况依法进行监督，确保资金使用的合法、合规。

五、保障措施

（一）办公及经费保障。市公安局负责提供办公场所及硬件设施配套，设立专用调解室，配置电脑、打印机、复印机、桌椅、饮水机等办公设备和便民设施，实行挂牌运作。市公安局、市人民法院、市司法局及芒市辖区各保险公司要积极争取资金支持，给予调解室必要的工作经费，确保调解室的正常、持续运转。要按照辅警工资标准和绩效考评标准落实调解室专职调解员的工资保障，确保调解员的稳定。调解室经费统一使用芒市交警大队零余额用款账户及专用账户，将调解室经费纳入芒市交警大队经费预决算管理。

（二）人员保障。调解室专职人民调解员由市司法局联合市公安局、市人民法院选聘，经培训、考试、审查合格后持证上岗。案审员、保险理赔员、律师服务等工作人员由各方选派，公示上墙，根据工作需要参与调解工作，开展沟通交流，及时有效解决机制运行中出现的各种问题，共同支持交通事故“便民利民、多位一体”的服务平台的建设，确保实现交通事故调解处理过程中各项工作的“无缝”对接。

(三)制度保障。市公安局、市法院、市司法局要加强对调解工作室的指导，建立完善事故责任认定衔接机制、保险理赔衔接机制、诉调对接衔接机制、司法确认衔接机制、印章管理制度、纠纷登记制度、纠纷调处制度、结案回访制度、档案管理制度、案件审核制度、培训考核制度，对调解案件受理范围、各方职责保障、工作纪律等进一步规范，确保调解工作的顺利进行和合法公正。

(四)纪律保障。调解工作室要将受案范围、当事人权利和义务、调解员职责、调解工作流程、工作纪律、驻站机构、派驻人员、司法确认流程、协议法律效力等公示上墙、接受群众监督。受理案件后，调解工作室人员要告知当事人享有的权利和义务，调解工作要尊重当事人的选择和自主表达意愿、自愿达成调解协议、自愿申请司法确认的权利，严禁接受当事人及相关人员请客送礼，严禁违反规定与律师、保险、医疗等进行不正当交往，严禁在调解活动中徇私舞弊，严禁泄露工作秘密和人员信息，不得泄露当事人隐私，不得进行有偿调解服务，不得对当事人打压报复，不得侮辱威胁当事人。

六、工作制度

(一)印章管理制度。调解工作室使用的印章由调解室指定专人管理，所有达成的协议书由印章管理人统一盖章，印章管理人对印章使用负总责，不得擅自委托他人代管和违规

使用，严禁在空白文书上加盖印章，印章保管使用有异常情况或遗失的、要及时上报领导小组及有关部门进行处理。

(二)公开公示制度。公开公示调解工作制度，工作职责，人员配备、受案范围、调解工作原则、工作纪律、调解程序和赔偿计费标准，公开公示调解工作室工作人员联系电话等，以方便群众办事和接受社会监督。

(三)纠纷登记制度。建立纠纷登记簿，纠纷登记要记明矛盾纠纷情况，当事人姓名、性别、年龄、工作单位、家庭住址、事由、记录人签名或盖章，对调解不成功的案件，要及时反馈给调解室主任，并做好衔接工作。纠纷登记簿应妥善保存，以便调阅、复查，实施接案、调解、反馈、移交、归档“一条龙”服务。

(四)档案管理制度。调解工作室文书档案由专人建立和管理，借阅文书档案必须严格履行手续，对涉及个人隐私的文书档案要保密，未经批准不得借阅。受理的调解案件必须制作相应的调解文书，包括有调解申请书、调解受理登记表、权利义务告知书、调解笔录、调解协议书、送达回执、回访记录等。调解文书档案要一案一卷，装订成册。

(五)调解衔接制度。市公安局、市法院、市司法局要加强对调解工作室的指导，建立完善交通事故责任认定衔接、保险理赔衔接、诉调对接衔接、司法确认衔接、纠纷调处衔接、案件审核衔接和调解员培训考核衔接等衔接工作制度，确保

调解工作合法、公正、规范、长效。

(六)案件回访制度。为深入了解社会各界对“三调合一”工作运行机制的满意度，深入了解矛盾纠纷化解情况和调解协议履行情况，进一步巩固调解成果，调解人员要定期对一些调解成功的疑难重大案件和纠纷争议较大案件进行回访，包括与当事人见面，与当事人所在单位、社区、村委会干部、当事人邻居及亲属等见面，了解情况，进一步弥合当事人之间的矛盾。

(七)培训制度。市公安局、市人民法院、市司法局共同负责对调解员的培训工作，培训采取业务指导、案例点评、脱产培训、实习跟班等多种方式进行，确保调解人员熟练掌握相应的法律知识、赔偿计费标准及事故处理规定、保险理赔程序、司法确认程序等，不断提高调解员的法律水平、政策水平、文化水平和调解矛盾纠纷的能力。

(八)考核制度。领导小组成员单位共同制定调解员的考核制度，要通过考核奖惩机制提高调解员的工作积极性和专业技能，提高调解成功率，确保当事各方的权益得到充分保障。

七、调解工作

诉调对接调解室在领导小组领导下开展调解工作，接受领导小组的监督和业务指导，领导小组办公室要在每年新的赔偿标准公布后及时组织各成员单位召开联席会议，统一规

范道路交通事故涉及人员伤亡的赔偿标准及赔偿项目。

（一）调解启动程序。芒市道路交通事故纠纷诉调对接调解室根据当事人自愿申请或在芒市人民法院委派的基础上调解纠纷。当事人在收到公安机关交通管理部门的道路交通事故认定书后，纠纷双方一致请求调解的，调解室应当受理，并在资料齐全后及时组织当事各方进行调解。

（二）调解流程及规则。

1. 调解室收到当事人书面调解申请后，要及时通知承保机动车的保险公司参与调解工作，保险公司接到通知后要及时指派工作人员按时参与调解，德宏州外异地车辆在芒市辖区内发生的道路交通事故，由出险地负责处理交通事故的保险公司指派人员参与调解，芒市辖区内没有保险机构的由调解室通知承保公司参与调解，保险公司无特殊理由拒不参与调解的由调解室报德宏银保监分局，由德宏银保监分局督导保险公司参与调解。

2. 调解室要指定一名调解员为调解主持人，当事人对调解主持人提出回避要求的，应当予以调换。

3. 调解主持人应当与当事人约定调解的时间、地点，并于调解时间三日前通知当事人。口头通知的，应当记入调解记录。

4. 调解开始前，调解主持人按照相关法律规定对调解参加人身份进行审核。主体不适格的，应当告知其更换调解

参加人或者退出调解。

5. 调解主持人应当按照《中华人民共和国人民调解法》第二十八条、第二十九条的规定主持调解，并制作调解记录。

6. 经调解达成协议的应当制作调解协议书，并由参加调解的各方当事人签字，调解主持人签名或盖章，加盖芒市道路交通事故人民调解委员会印章，分别送达各方当事人。

7. 调解协议达成后，当事人可以依照民事诉讼法、人民调解法等法律规定共同向人民法院申请司法确认。人民法院在审查符合相关法律法规的条件下，依法立案并出具司法确认裁定；当事人申请出具调解书，经审查符合相关法律法规规定的，人民法院可在立案后出具调解书。

8. 在规定的时限内经调解未达成协议的，要制作《调解终结书》，由调解主持人签名或盖章，加盖芒市道路交通事故人民调解委员会印章，分别送达各方当事人，并由芒市人民法院派驻人员引导当事人走民事诉讼程序。

9. 经调解达成的协议，保险公司要及时履行赔偿义务，保险公司参与调解并达成赔偿协议的赔偿金额、项目在赔款理算时不能再进行扣减。

10. 经调解达成的协议，当事人不履行调解协议的，告知当事人可以向人民法院提起诉讼。

11. 在调解期间，有一方当事人向人民法院提起民事诉讼的，应当终止调解，并记录在案。

12. 调解员不能担任后续诉讼中的诉讼代理人或者人民陪审员。

八、工作要求

(一)提高政治站位。全面推进道路交通事故纠纷多元化解机制建设，是各参与部门贯彻落实党的十九届四中全会精神的重要举措，是新时代正确处理人民内部矛盾有效机制在司法领域的实现形式，是推进社会治理现代化的重要体现。市公安局、市司法局、市人民法院、德宏银保监分局、各保险公司要深刻认识道路交通事故纠纷多元化解机制建设的重要意义，要从平台、流程、主体、保障等方面开展深层次合作，有力推动矛盾纠纷多元化解工作向纵深发展。

(二)落实主体责任。芒市公安局、芒市司法局、芒市人民法院、德宏银保监分局依法独立履行职责，做到“不越位、不错位、不缺位”；坚持“重在调解”的原则，认真落实“能调则调、当判则判、调判结合、案结事了”的工作要求，始终把人民调解、司法调解、行业调解有机结合起来，切实增强“大调解”工作实效性。

(三)严格工作流程。芒市道路交通事故纠纷诉调对接调解室应采取先介入、后调解工作流程。先介入就是人民调解员对受理的交通事故纠纷要先行了解，主要了解纠纷发生原因、伤者治疗及医疗费用预付、事故伤亡者身份和家庭、事故委托人及受委托人、交通事故责任认定、财产损失及保

险合同承保情况、争议诱因和主要事实等有关情况。后调解就是根据前期掌握的情况做好当事人工作，宣传保险、交通事故处理的有关法律法规，在当事人提出调解申请后组织调解。

（四）加强法制宣传。在纠纷调解过程中，调解员要开展法制宣传工作，讲解保险法、道路交通安全法等法律法规和调解及诉讼法律知识，教育公民自觉遵纪守法、尊重社会公德，引导当事人通过合理、合法的手段解决矛盾纠纷。



2020年7月22日