



走心和事佬耐心解纠纷 落实工伤待遇768万元 小飞工作室 飞一般调解解民忧

矛盾处理是确保社会长治久安的一项基础性工作。我市素有“五金之都”的美誉,五金机械产业发达,受产业特性影响,工伤事故时有发生。2019年6月,市人力资源与社会保障局进行服务和理念创新,在人社社保服务中心设立小飞工作室,前置调解工伤纠纷,并融合社保稽核、劳动监察、劳动仲裁等力量,全方位打造“龙山经验”人社版,减少劳资诉讼,缓解劳动仲裁、法院的审判压力,节约司法资源,促进社会和谐稳定。

小飞工作室自成立至今,已受案103起,调解成功98起,前置调解成功率达95%,为劳动者落实工伤医疗费用等工伤待遇768万元。2020年,我市工伤行政申诉率同比下降45%,成效显著。自立信义、弃陋习、扬正气专题教育整治活动启动以来,市人力资源与社会保障局认真谋划,积极推动小飞工作室将维权与调解有效结合,让闹心的工伤纠纷不再闹心。



王振飞与工伤职工面对面交流

企业送来的锦旗

和解协议

近期签订的和解协议

以案释法

法情相结合 调解化干戈

黄某受我市某汽车客运有限公司相关负责人姚某派遣,驾驶挂靠在浙江省永康某旅行社有限公司名下的大巴,途经九铃西路三匹马大转盘时,在驾驶室内死亡。黄某家属多次就工伤赔偿事宜与姚某进行协商,均无果。黄某家属前往小飞工作室,希望能协助双方对此事进行调解。

先喝茶降降火气。面对走进调解工作室吵得面红耳赤的纠纷双方,王振飞意识到如果不能马上稳定双方的情绪,本次调解可能会暂时中止,这意味着矛盾可能会进一步激化。在双方喝茶的时候,王振飞指着悬挂在墙上的人民调解制度,向他们明确陈述了调解的相关法律法规,并声明会根据双方情况,公平公正调解,双方的情绪开始稳定下来。

王振飞与双方进行面对面沟通,了解事情经过,并对整个案情进行详细分析,针对双方的分歧,找到问题关键。他向双方详细讲解了工伤赔偿的相关法律法规,依理依法让黄某家属明白事理。然后,王振飞与姚某沟通,让姚某认识到自己应承担的责任。王振飞劝双方各让一步,站在对方的立场换位思考。

▲处理结果

之后,王振飞多次与双方沟通,耐心细致做思想工作,引导双方尊重事实、尊重法律、相互谅解。4天后,黄某家属与姚某达成共识,均表示同意调解意见,达成一致协议。

案例评析

在调解过程中,调解员运用自身的法律素养,本着公平公正的原则进行调解。针对争执焦点从法理情理入手,既注重依法调解,同时也注重依情调解、依理调解、以情感人、以理服人,切实化解了双方矛盾,使当事人能够握手言和。本案得到公平公正成功调解,避免了双方陷入长时间的劳动仲裁或者工伤赔偿诉讼,既维护了黄某的合法权益,又维护了企业的正常生产秩序,促进了社会的和谐稳定。

一名调解员的关键词:专业精通 耐心细致

定分止争是平安之源。设立小飞工作室旨在强化调解止争功能,前置调解工伤纠纷化解矛盾,以解决工伤职工缺钱治伤、伤残待遇赔偿烦琐等难题。那么,工伤调解工作室该如何树立好品牌?工作室的负责人又该选哪一位呢?

经过充分摸底调研,市人力资源与社会保障局将目光锁定在工伤认定中心主任王振飞身上。王振飞熟知工伤工作的相关法律、法规和规章,具有丰富的工伤业务处理经验。对于这份重任,王振飞毫不犹豫地接受下来,愿意义务为广大劳动者提供调解服务。

事故发生后,如果工伤职工或家属想以最快的速度拿到工伤赔偿款,那么调解无疑是最好选

择。因为走完所有的法律程序,时间上是无法预料的,一年两年都有可能。王振飞告诉记者,他深知工伤调解的重要性,于是经常挤出业余时间,通过多种途径进行充电。

我认为作为一名工伤调解员,要具备高超的案件调解能力、应急处置能力和组织协调能力。王振飞解释,调解不同于仲裁和诉讼,并不因一方当事人申请而强制启动,需要调解员主动协调另一方当事人自愿参与调解。在调解前,他首先判断受伤职工的伤情,如有疑问,会向鉴定机构的专业人员咨询工伤职工伤情符合的伤残等级,根据评估的残疾等级结合工伤赔偿标准,初步列出

工伤职工的工伤待遇明细。根据计算出来的赔偿数额,他再与工伤职工(或家属)和企业相关负责人进行协调。在调解过程中,王振飞始终保持冷静状态,维持调解秩序,并及时采取适当措施处置紧急突发情况,引导双方理性参与调解,达成合意。

从接触案件到调解完成,王振飞都会进行详细的记录,并妥善存档。在小飞工作室靠墙的柜子里,已经存了98个文档。98个案件牵涉到了上百个家庭的保障和幸福。无论遇到什么样的矛盾纠纷,我都会热心调解,细心调查,耐心劝说。当事人一声声的道谢常让我倍感温暖,这也成了我工作源源不断的动力。王振飞说。

一次成功调解关键词:摸清症结 精准开方

记者了解到,小飞工作室调解的案件基本上是临时用工或者因受伤事实模糊等易起争端引发诉讼,前期当事人双方自己协商或通过乡镇相关部门调解未果的案件,调解难度相当大。面对一桩又一桩棘手的工伤矛盾纠纷,小飞工作室调解工作之所以取得明显成效,其创设的妥善处置工伤纠纷“望问闻切”四步调解法功不可没。首先,望就是调解过程中通过察言观色营造调解氛围;问就是多听,尊重当事人,让其畅所欲言,把话聊完;问就是多问,摸清当事人的疑虑和要求;切就是针对双方的矛盾点及要求,经过

法、理、情分析,确定解决方案,最终化解矛盾。

调解工作的方式方法理顺了,自然极大提升了调解效率,小飞工作室快案快结,调解速度像飞一般。据了解,不少调解案件往往要耗时3天至15天时间,而小飞工作室受理的这些疑难案件,平均在一周以内就能调解成功,最快的调解案例只花了一个下午的时间。

市人力资源和社会保障局副局长方钦表示,近年来,随着工伤保险政策的宣传力度持续加大,广大企业主认识到工伤保险的重要性,及时主动为入职员工办理

工伤参保,但仍有部分个体私营或流动性大的企业,未尽到应尽保和及时参保的责任,一旦发生工伤,双方就赔偿问题易发生纠纷。有的案件历经行政复议、诉讼一审直至二审,对当事人的时间、精力、金钱都是极大损失。小飞工作室高效快捷、最大限度将工伤矛盾化解在萌芽状态,为构建我市和谐劳动关系和推动经济发展贡献了正能量。

下一步,市人力资源和社会保障局将形成多级联动机制,进一步拓宽各种维权渠道,将维权与调解有效结合,探索更多有利于化解劳动纠纷的部门联动新机制。