**一、服务内容及基本要求**

本项目为郑州市郑东新区政法委人民调解服务项目，主要采购内容是为县级人民调解中心、乡镇(街道)人民调解委员会、行业性、专业性人民调解委员会及派驻人民调解工作室等场所提供调解服务。提供服务人数不低于 35 人。

**（一)服务内容**

根据矛盾纠纷的性质，难易程度和当事人的具体情况，充分发挥人民调解员的职能优势，采取说服、教育、疏导等多种方式调解纠纷,有针对性地开展人民调解工作,促使纠纷当事人消除隔阂在平等协商、互谅互让的基础上达成调解协议。达成调解协议的，制作书面人民调解协议书或详细记录口头协议内容：调解不成的，应当及时终止调解，并引导当事人通过合法渠道解决。调解结束后，应当按照统一的文书格式，规范卷宗档案格式，制作调解卷宗。做好河南省司法行政基层工作管理系统维护、数据录入和上报工作。协助郑东新区人民调解中心做好相关人民调解每月数据统计报表和上级部署工作。

辅助工作：法律咨询，为纠纷当事双方或群众提供法律咨询服务；法治宣传，在调解工作中或进入社区、其他部门调解期间向居民适时进行人民调解法和相关法律宜传：业务培训，定期组织调解员业务培训，提升调解组织、队伍建设、业务建设和法治化规范化建设；强化表彰奖励工作。

**(二)服务要求**

1.总体工作要求

(1)根据合同要求，自主开展人民调解员招募、职业培训、从事管理等工作。

(2)按照法律法规，结合实际，制定内部管理规章制度。

(3)遵守社会组织管理法规和合同规定的要求，确保完成服务目标，并承担相应责任，自觉接受甲方的检查监督。

(4)在合同终止后向甲方移交全部提供使用的专用房屋、有关财产、管理档案及有关工作服务对象的所有资料。

(5)接受甲方的监督、年度评估、人民调解工作上重大事项的调查和纠纷处理。

(6)落实考评小组在考核评估中提出的问题和建议。

(7)应在约定的服务区域内开展服务，认真完成服务项目内容。若因实际需要而修正服务内 容的，需经与甲方协商，并获审核批准后实施。

(8)不得泄露在工作中获悉的涉及工作服务对象个人隐私、涉及国家秘密等的相关信息。

(9)加强自身建设，完善管理机制，提升专业化服务水平。

(10)政策规定中标单位承担的其他责任。

2.项目具体内容及要求

(1)纠纷调解服务。

负责承接郑东新区人民调解中心、乡镇(街道)办事处人民调解委员会、法院、信访事项人民调解委员会、道路交通事故损害赔偿纠纷人民调解委员会及派驻调解室等相关场所的工作，受理婚姻家庭纠纷、物业纠纷、合同纠纷、邻里纠纷、损害赔偿纠纷、劳动纠纷、道路交通事故纠纷等纠纷。主要做好纠纷的受理登记、申请书、调査记录、证据材料、调解记录、协议书制作、调解卷宗归档立卷和调解后的回访等工作。工作流程如下:

①接案

案件来源：有关部门委托移送、当事人申请，或排查发现的纠纷。

②受理

a.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；

b.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；

c.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

a.根据调查情况拟制调解方案；

b.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；

c.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，需要进行司法确认的，协助做好司法确认工作；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；

d.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

及时将调解信息录入河南省司法行政基层工作管理系统，并装订卷宗归档。 对于纳入人民调解程序的案件，无论是否调解成功都需记录在案，并及时录入至河南省司法行政基层工作管理系统。调解成功的需制作调解协议书或详细记录口头协议内容；调解不成功的，应当及时终止，并出具终止通知书或详细记录口头通知情况，并引导当事人通过诉讼、仲裁等途径解决纠纷。

（2）辅助性工作。

①调解咨询服务。为纠纷当事人提供人民调解政策、纠纷争议解决咨询服务。

②人民调解工作宣传。每月撰写不少于 24 篇工作信息；每月编写调解案例不少于 6 篇；按要求参加有关宣传活动。

③调解评估服务。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。

④做好纠纷排查。乡镇（街道）办事处人民调解委员会每月至少开展一次矛盾纠纷普遍排查；聚焦矛盾纠纷易发多发的重点地区、重点领域、重点人群和重要时段，有针对性开展矛盾纠纷重点排查；对排查出的矛盾纠纷苗头隐患要分类梳理，建立台账。

⑤定期安排专人维护信息系统，规范录入案件。

⑥做好定期总结（每年一次）。形成基本信息，工作经历回顾，特色案例和下一步计划与打算、 工作要点等相关内容。

⑦其他工作。按照甲方要求协助做好相关人民调解每月数据统计报表、上级部署及临时性工作。

（3）人民调解受理程序及完成时限

符合受理条件的调解申请，应在 3 个工作日内予以受理，并自受理之日起 7 个工作日内启动 纠纷调查，询问当事人的诉求及理由，核实相关事实。原则上应自受理之日起 1 个月内调解完毕， 经双方当事人同意的适当延长，但最长不超过 2 个月。法律另有规定的，从其规定。

**（三）考核标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评估类别 | 评估项目 | 评估内容 | 标准分 | 乙方自评得分 | 甲方考评得分 |
| 纠纷调解服务 | 成效性工作目标(15分) | 完成甲方指定的纠纷案件量。纠纷调解成功率不低于 90%，投诉率低于 0.1% | 0-15 |  |  |
| 纠纷调解工作(20分) | 一、按以下流程开展调解工作:(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，不偏祖任何一方；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，需要进行司法确认的，协助做好司法确认工作，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。对于纳入人民调解程序的案件，无论是否调解成功都需记录在案，并及时录入至智慧司法服务系统。二、回避。调解员有下列情形之一的，应主动提出回避；当事人亦有权用口头或者书面方式申请他们回避:是本案当事人或者当事人、代理人的近亲属；与本案有利害关系；与本案当事人有其他关系，可能影响该案件公正调解的。三、调解时限。符合受理条件的调解申请，应在3个工作日内予以受理，并自受理之日起7个工作日内启动纠纷调查,询问当事人的诉求及理由,核实相关事实。原则上应自受理之日起1个月内调解完毕，经双方当事人同意的适当延长，但最长不超过2个月。法律另有规定的，从其规定。 | 0-20 |  |  |
| 档案卷宗管理（20分) | 卷宗制作规范。一般包括下列内容：1、卷宗封面；2、卷内目录；3、人民调解受理登记；4、人民调解申请书；5、调查记录；6、证据材料；7、调解记录；8人民调解协议书或人民调解口头协议登记表；9、回访记录；10、调解卷宗归档立卷；11、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 |  |  |
| 辅助性工作(45分) | 每月撰写不少于 24篇工作信息 | 0-8 |  |  |
| 每月不少于6篇关于纠纷调解的案例,通过调解文章的撰写，宣传人民调解工作提高人民调解的知晓度。 | 0-8 |  |  |
| 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;每年进行一次工作总结。 | 0-10 |  |  |
| 乡镇(街道)办事处人民调解委员会每月至少开展一次矛盾纠纷排查。 | 0-8 |  |  |
| 安排专人维护信息系统，规范录入案件。 | 0-8 |  |  |
| 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。 | 0-3 |  |  |
| 总分 | 注：90分以上为优秀，80-89分为良好，60-79分为合格，59分以下为不合格。 |  |  |
| 注：甲方每月对乙方单位考核一次，90分以上为优秀，80-89分为良好，60-79 分为合格，59 分以下为不合格。优秀发放 100%对应经费，良好发放80%对应经费，合格发放60%对应经费，不合格发放20%对应经费。 |

**二、商务要求**

1.资金来源：财政资金。

2.服务地点：采购人指定地点。

3.服务期限：一年。

4.服务质量：合格，满足采购人要求。

5.其他要求：

（1）投标人应根据采购需求，编制总体服务方案，包含但不限于对项目的需求理解、人员招聘方案、人民调解整体服务方案、调解方法与程序。

（2）投标人应根据采购需求，编制服务质量控制及保障措施，包含不限于服务质量制度、人力及资源保障措施、监督与评估措施、风险管控措施。

（3）投标人应根据采购需求，编制内部管理制度，包含不限于档案管理制度、调解服务管理制度、岗位责任制度、服务人员管理制度。

（4）投标人应根据采购需求，编制内部考核机制，包含不限于考核指标体系、考核方式、考核结果应用、考核监督与反馈。

（5）投标人应根据采购需求，编制人员调配方案，包含不限于人员编制与岗位规划、人员调配原则、动态调整机制、人员调配流程。

（6）投标人根据采购需求，编制与其他部门的协调沟通机制，包含不限于协调主体与职责分工、常态化沟通渠道、联动工作机制（含特殊场景）、监督与考核机制。

（7）投标人根据采购需求，编制应急预案，包含不限于关键环节、关键节点应对措施、安全措施（如调解当事人出现在机关、单位办公场所周围，威胁机关、单位工作人员等事件）、其他保障手段及预防措施。

（8）投标人根据采购需求，编制服务响应机制及后续服务内容，包含不限于服务响应机制、后续服务内容、当事人跟踪服务。

（9）投标人根据采购需求，编制培训计划，包含不限于培训时间计划安排、培训内容、培训方式、培训效果评估机制。

（10）投标人可结合本项目的实际情况提出有利于采购人的其他服务与承诺，包含不限于便民服务与特殊群体关怀、本地化服务、其他增值服务。

6.采购资金的支付方式、时间（付款方式）：按照服务项目约定,每月结束后，次月初由甲方向乙方支付上月度服务费用，乙方应在每月结束后3个工作日内完成服务结算，如因乙方原因导致服务费用无法按时结算的，乙方应当承担责任，甲方有权向法院提起诉讼。

7.履约验收要求：甲方对乙方的服务效果进行考核。考核验收等级共分为四档：不合格、合格、良好、优秀。每月考核等级评定为良好及以上时，甲方按合同约定及时付款；考核等级为合格及以下时，乙方应及时进行整改，整改期限为15天。整改期满后重新考核，考核等级为良好及以上的，准予支付合同款项，如考核仍未达到良好的，则甲方有权按照考核分数对应的档次发放对应经费。具体考核标准详见招标文件“第六章 采购需求”。