

把解决群众合理诉求落到实处

本报记者 欧阳梦云

近日，国家信访局会同国土资源部、农业部、住房城乡建设部等部门组成联合信访督查组，分赴河北、吉林、黑龙江、江西、湖北、贵州6个省，对80件信访事项进行实地督查。《经济日报》记者全程参加了赴河北的督查工作。

查阅信访案卷、听取汇报、约见信访人、查看现场、分析查找问题，成为赴河北督查组每天的工作。

70多岁的老鲍是河北唐山市路南区住户，认为开发商建的25层回迁楼处于地震断裂带，危及居民安全，要求改建6层以下房屋。他为此多次上访。

督查组查阅案卷和听取汇报后，来到施工现场查看。楼房已竣工，部分房间在装修，一些回迁户已搬至新家，还有400多户等着搬迁。国家信访局督查室副处长陈明与信访人老鲍从唐山地震带来的伤痛开始说起，就规划图、地震局相关文书、

工程质量监管一步步探讨。最后，老鲍心里的疑虑终于解开。督查组组长章晓可指出，这件事反映出来的问题是，宣传解释不到位，导致信访群众对当地干部不信任。

乡镇是大多数群众上访的第一站，但由于过于注重信访问题“属地管理”，容易把维稳的压力压给乡镇政府。河北省邢台市内丘县信访人杨某上访的7个诉求，都由镇政府对信访人进行答复。国家信访局综合指导司干部徐连栋指出，应让内丘县农业局和国土局等有力度的处理单位向农民做好疏导解释工作，一股脑儿推给乡镇，或者信访部门代为答复，是不规范的。

“我们规范信访程序不是内部空转，而是把压力传给责任主体解决群众问题。”国家信访局来访接待处处长张宝告诉记者，处理信访问题是有关责任部门的

工作。老百姓满意度评价，是针对信访部门和责任部门双方的。通过依法规范逐级信访程序，进一步压实基层职能部门的工作责任，促进解决群众问题。

督查组发现，河北省督查的14件信访事项的共性是，对初信初访不重视。有些地方和部门只是“转转送送”，矛盾并未得到及时就地解决。

唐山市丰润区的姚某曾进京上访，反映当地政府实施城中村改造项目过程中，他的房屋被偷拆。督查组调查发现，公安机关在姚某房屋被偷拆7个月后才立案，错过财物损失评估的有利时机，当地政府没有及时有效介入协调。

对初信初访重视不够，监管不到位，导致矛盾上行，以致136户无法回迁的居民进京上访，直到上级交办下来，才真正得到重视。而开发商“跑路”，又加重了问题化解的难度。

观察

购物、吃饭、游玩……面对众多商家，该如何选择？网上点评给消费者提供了参考依据，让人们可以通过上面的好评率、留言等进行选择，给人们生活提供了便利。但是，不容忽视的是，一些商家在网上以优惠、返券等方法强迫消费者给自己好评，让点评失去了本来意义，甚至成为不公平消费、欺骗消费的推手。

诚然，当“点评”成为客户产生的依据时，好评率势必成为商家争相追逐的对象。而由此产生的对差评的拒绝行为也让人大跌眼镜，比如曾发生的商家对发表差评的顾客进行疯狂电话骚扰等事件。为避免发生此类“差评冲突”，一些网站采取了弱化点评影响力的做法，虽然减少了冲突，却因此丧失了信任度。

如果不能为消费者提供公正、真实、合理的点评，点评的存在还有什么意义？

实际上，商家应该看到，网络乃至点评类网站给了商家另一个推送途径，让更多的消费者可以通过网络看到商家本身。为此，强迫消费者给好评不如正视差评。聪明的商家都知道，差评可以让商家及时看到自身缺陷并及时修正，可以促进商家的健康发展。商家对待差评的诚恳态度和改进行为还会为其赢得更多的消费者。不然，消费者即使被强迫给出了好评，还是会通过各种渠道发泄出遭遇的不满，这将给商家声誉带来更大的打击。

因此，商家乃至点评类网站都应重视维护点评的真实性，维护消费者合理公正点评的权利。

如何维护点评的真实性？

商家只要转变观念，从害怕差评转为坦然面对差评，不删除、不屏蔽就可以。如果能够及时对差评予以回应，表明态度、说清原委、说明整改措施就更好，可以把一个“减分”的差评转变为促进自己规范发展、赢得消费者的“加分”机会。

网站可以建立投诉机制，一旦发生消费者发表差评被商家骚扰事件，消费者可对网站投诉该商家。根据国外经验，点评公司会主动检索恶意刷信誉的商家，在找到试图破坏点评真实性的恶意商家之后，给出相应惩戒，其中最常用的就是在商家页面显示标记“消费警告”，让消费者看到商家的不诚信行为。

网络维权不能只依靠商家的自律和没有执法权的网站。近年来，不少有关网络监管的法律法规出台，规范了网络的发展。今后，相关法律法规的触角还应该伸得更广更深，覆盖到更广泛的层面、更细微的末节。

王琦

让医患双方都满意

——宁波市建立人民调解制度有效化解医疗纠纷

本报记者 吴佳佳 郁进东

调查

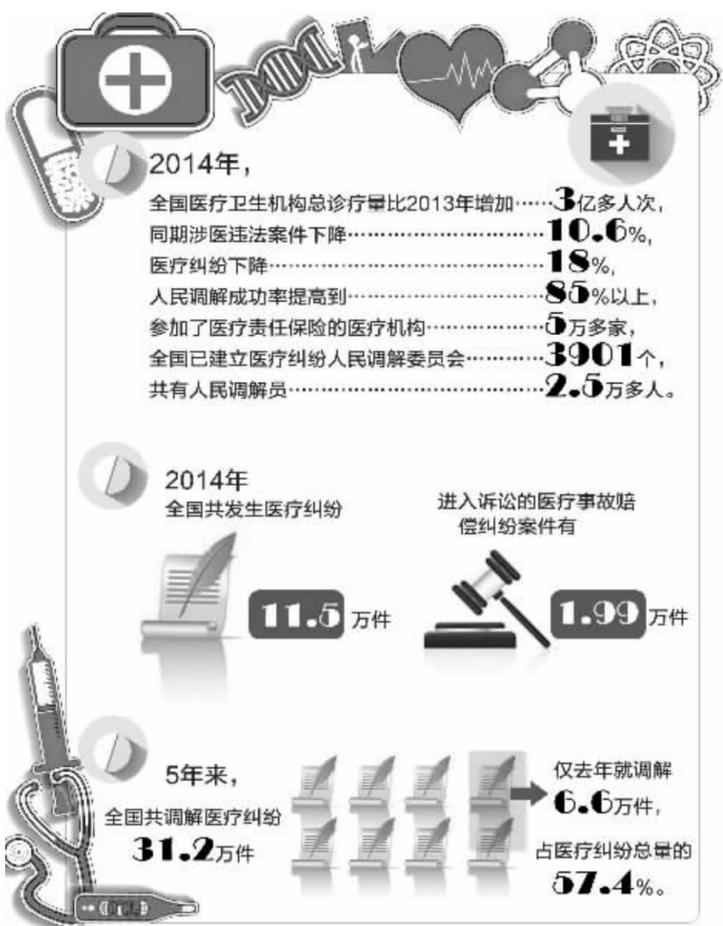
国家卫计委近日召开依法维护医疗秩序构建和谐医患关系工作会议，提出2015年医疗纠纷人民调解制度覆盖80%以上的县级行政区域，医疗责任风险分担机制基本覆盖全部三级医院和90%以上的二级医院。其中，建立医疗纠纷人民调解制度将进一步重点借鉴推广医疗纠纷“宁波解法”。

出现医疗纠纷，如果患者与医院谈不下来，不用闹，请第三方调解委员会出马，赔偿金额由保险公司来承担……宁波市总结出的医疗纠纷人民调解制度以第三方调解医院与患者之间的医疗纠纷，在医患之间介入医疗纠纷人民调解委员会和医疗纠纷理赔处理中心等第三方组织，把医患矛盾从医院内冲突转移到医院外调解，确保纠纷处理的独立性和公正性。

理赔中心保维权

“理赔中心成了患者的‘老娘舅’，感谢你们帮我维权。”32岁的王女士感慨地说，她曾到宁波一家医院治疗，通过腹腔镜实施了右侧输卵管造口和盆腔粘连松解术，但她术后到其他医院检查时，发现未见右侧卵巢排卵，右侧卵巢呈条索状。王女士怀疑实施腹腔镜手术的医院误将其右侧卵巢切除，要求赔偿，院方则否认存在误切，拒绝索赔要求。宁波市医疗纠纷理赔处理中心受理后，经过调查和组织专家会诊，确认医方应对患者右侧卵巢的缺失承担全部责任，最终医患双方在中心调解下达成一致，医院一次性赔偿患者9.99万元。

2007年，宁波市制订《医疗纠纷预防与处置暂行办法》。2008年，宁波成立了医疗纠纷理赔处理中心，由人保财险等5家保险公司组成政策性医疗责任保险共同体，下设医疗纠纷理赔处理中心，负责医疗纠纷理赔事宜。“调解机制作为政府的一项公共服务向群众免费提供，为医患双方提供免费、依法、公平、便捷的公共服务产品。”宁波市卫计委主任王仁元介绍，调解机制统一全市赔偿标准，比如，医疗纠纷发生后，患者索赔金额1万元以内医院可自行协商处理，患者索赔金额在1万元以上的，应当委托医疗纠纷理赔处理中心介入处



理。患者索赔金额在10万元以上的，应先行医学鉴定，明确责任。王仁元表示，这种做法改变了过去“大闹大赔、小闹小赔”的现象。

2012年3月，《宁波市医疗纠纷预防与处置条例》正式实施，成为国内首个医疗纠纷处置地方性法规。宁波市医疗纠纷理赔处理中心主任杨信云介绍，以前没有独立的第三方调解机构，医疗纠纷往往是院方和患者面对面，不论是“私了”“官了”“官司了”，有时都“难了”。条例不仅能帮助患者维权，而且有效遏制了“医闹”风气，其公平、公正得到医患双方的认同，被誉为医疗纠纷的“宁波解法”。

数据表明，截至目前，宁波市各级医调会共受理医疗纠纷4749起，调解成功4434起，成功率达93.37%；宁波市理赔处理中心共受理医疗纠纷报案5638起，其中协商调处终结4929起，协商终结率为87.42%，到目前尚无一例反悔案例。

调解机构解纠纷

事实上，“宁波解法”之所以成效明显，就在于实现了医患的有效沟通、维护了双方权益，既担当起患者的“老娘舅”，又做医生的“知心人”。杨信云介绍，“宁波解法”引入了人民调解机制和理赔协商机制，为百姓维权提供了免费、依法、公平、便捷的公共服务。

宁波大学医学院副院长、附属医院院长麦一峰认为，医疗纠纷之所以层出不穷，除了医疗资源不足、医疗服务能力有待提升等客观情况外，沟通不畅也是其中的重要原因。医疗纠纷人民调解委员会作为第三方，搭建了医患双方顺畅的沟通渠道。专家一致认为，“宁波解法”实现了3个转变：协商人员的转变，赔偿超过1万元的，与患者协商的人员由医疗机构代表转变为理赔中心工作人员；纠纷处置地点的转变，由医疗机构内处置转变为院外处置，即由理赔

中心或人民调解委员会专用接待场所处置；接待方式的转变，由单次、长时间、不平等的协商转变为多次、便捷、平等、充分的沟通和协商。医患双方不再“针尖对麦芒”，沟通的有效性和协商的成功率大大提高。

医患矛盾是转型期社会矛盾在卫生行业的集中体现，据了解，2014年全国共发生医疗纠纷11.5万件，进入诉讼的医疗事故赔偿纠纷案件有1.99万件。在保监会党委副书记、副主席周延礼看来，医疗责任险在化解和分担医疗风险方面发挥了重要作用。周延礼认为，保险机构作为“第三方”力量，在医疗事故发生时及时介入医患纠纷处理，能够在医患之间建立一个“缓冲隔离带”，把矛盾从医院内转移到医院外，把纠纷从打闹砸的暴力解决途径，引导到正常的纠纷调解途径。

各界推动保和谐

“宁波解法”就像润滑剂和助推剂，促进医患关系的和谐构建，助力看病难、看病贵问题的解决。据统计，宁波市因医疗纠纷引发的治安、刑事案件，从2009年的77起下降到2014年的30起，年均下降12.2%，没有发生暴力案件和个人极端行为。在把医疗纠纷处置纳入法治化轨道的原则下，近年来，宁波推出了医用耗材采购“宁波规则”、新型家庭医生制服务、区域医联体分级诊疗体系建设、智慧健康体系建设等一系列医改措施，使百姓得到许多实惠。

不过，构建和谐医患关系不能仅仅依靠医疗卫生部门，还需要社会各界共同推动。王仁元认为，要加强和创新社会管理，加强医患沟通，完善医患矛盾纠纷预防和化解机制。在法律层面，对暴力伤医等违法犯罪行为必须依法严肃处理，有效维护医院的正常秩序、保证医护人员人身安全；医务人员要树立“人本位”医疗理念，提高医疗水平，提升服务品质。同时，要使公众了解人类对医学的认识还是有限的，让患者和家属理性对待医疗技术的局限性，多一分理解和宽容。

“人民调解可将医疗纠纷消除在萌芽状态，但在建设调解队伍时，则需坚持专兼结合，注重从具有医学、法学、心理学等知识背景的专业人员中选聘调解员，通过政府购买服务等方式配备专兼职调解员。”司法部副部长郝赤勇在依法维护医疗秩序构建和谐医患关系工作会议上表示，这些人民调解员不仅需要行政部门信任，医院认可，最重要的是群众信赖。要下功夫培养塑造一批这样的调解专家，真正提高调解的权威性和公信力，并把医疗纠纷人民调解员纳入司法行政队伍培训规划。

片场

用心呵护孩子冷暖

日前，公益行动“爱心衣橱”的一支小分队来到青海省，为黄南藏族自治州同仁县加吾岗完小、杂队小学等多所小学的孩子送去新衣。

“爱心衣橱”通过不同渠道，汇聚社会各方力量筹集资金，给偏远、高寒地区的孩子们定制防风防雨保暖透气的冬衣，并倡议社会各界爱心人士关注贫困地区儿童的心灵关爱和教育问题。从2011年6月成立至今，“爱心衣橱”已将爱心企业、爱心人士奉献的新衣发送给28个省份的895所学校，共计121617个孩子受益。 力坤摄



孩子们正在排队，等待领取新衣服。



新都小学学生领到新衣后，高兴地抛向空中。



加吾乡东卫小学的孩子穿上新衣很开心。

福建晋江市东石边防派出所：

“警务超市”精心服务农民工

本报记者 石伟 通讯员 林晓英

工厂，大量务工者在此就业。面对庞大的外来务工人员，东石边防派出所特设“警务超市”，满足外来工办理户籍、船舶、出租房等服务需求。据介绍，农民工朋友可在萧下村警务室的便民自选架上选取材料和表格，然后根据服务手册自助填写，最后交由窗口值班警官办理，实现绿色通道、群众预约、民警代办、服务反馈的“超市服务”。

东石边防派出所教导员刘文铮介绍说，“警务超市”专门开设外来务工者服务窗口，由1名副所长担任“店长”，配备专职社区民警2名、专职辅警人员2名和协勤人员16名负责。值班民警每日收集外来务工者需求，每周与联动单位现场办公，每月利用商会例会测评服务质量、征询意见建议，集中为外来务工者到企业应聘提供证件办理、法律援助等服务，先后解决外来

工就业、劳资纠纷等476件次。

“现在警务超市还提供简单的医疗服务，有些意外擦伤、头痛脑热的，都能及时处理，不用花一分钱。”林晓明介绍说，外来务工者还能在“警务超市”享受到免费的图书借阅、法律咨询、代写文字材料等各类服务。

在萧下村“警务超市”，无论是外来工还是群众，无不感受服务的周到。刚从重庆来当地打工的外来工焦勇生加入了“警务超市”开通的微信公众平台，平时只要通过指尖，就能获取警务信息、发送地理位置，随时随地请求附近警力前往提供帮助。据介绍，“警务超市”微信公众平台开通以来，已累计受理处置群众求助38起，征求意见和建议26条，从中抓获犯罪嫌疑人7名，破获22起案件。