

类别：B

# 安康市公安局文件

安公函〔2023〕56号

签发人：崔锐利

## 安康市公安局 关于政协安康市五届二次会议第340号 提案的复函

晏长丽委员：

您提出的《关于成立交通事故多元化解中心的建议》（第340号）收悉。现答复如下：

您的提案是市政协五届二次会议重点提案，督办领导是市政府副市长、市公安局局长张广东同志。张广东副市长高度重视政协提案答复工作，多次深入基层一线实地调研道路交通事故矛盾化解工作，要求公安交管部门认真研究，拿出过硬措施，进一步加强道路交通事故矛盾化解工作，切实维护当事人合法权益，真正做到让广大人民群众和政协委员满意。针对您提出的建议，我

们主要做了以下工作：

**一、建立调解机构，深化多元解纷机制。**为深入贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记关于坚持和发展新时代“枫桥经验”重要指示精神，坚持“人民至上、生命至上”，持续深化全市道路交通事故处理模式改革，根据相关法律规定，安康市公安局交警支队充分发挥道路交通安全委员会组织、协调作用，进一步整合公安交警、检察院、法院、司法、医疗机构、保险公司等社会资源，建立道路交通事故处理“一体化运行、一站式服务”工作机制，成立由政府主导、部门配合、社会各界资源共同参与的道路交通事故纠纷人民调解委员会和道路交通事故纠纷人民调解工作指导领导小组。通过整合资源力量、拓宽解纷渠道、优化解纷格局、汇聚多元解纷合力，进一步健全和完善道路交通事故处理、复核受理、勘验定损、保险理赔、人民调解、行政调解、法律援助、诉讼、检察监督、工伤认定、医保服务、卫生急救、社会救助等“一体化运行、一站式服务”的多元化工作机制，实现道路交通事故全流程快速处理与矛盾化解，最大限度缓解人民法院、司法行政机关、公安交警及保险机构的道路交通事故损害赔偿调解压力，有效破解道路交通事故纠纷调解难、执行难等问题，切实保障道路交通事故中社会弱势群体的合法权益，有效预防和化解社会矛盾，进一步满足人民群众对多元司法的需求。

**二、健全调解制度，提升诉源治理效能。**一是**建立健全规章制度。**借鉴全国各地先进经验，结合工作实际，制定道路交通事

故矛盾纠纷人民调解工作制度。进一步明确工作职责、工作纪律及工作要求，制订工作标准、工作流程，对调解工作中的各个环节做到全面规范，并逐步建立健全岗位责任、联席会议、纠纷登记、重大疑难矛盾纠纷集体讨论、调解回访、档案管理等制度，确保道路交通损害赔偿纠纷调解工作规范、有序开展。**二是明确责任分工。**交通事故多元调处工作坚持“谁主管，谁负责”和“属地管理”原则的基础上，以人民调解为平台，进一步明确司法行政、公安交警、人民法院、保险监督等职能部门的责任分工，建立社会各方广泛参与的第三方纠纷调解格局，切实发挥人民调解在创新事故矛盾化解中的作用，搭建交通事故“认定、调解、诉讼、赔付、援助”一站式服务平台。

**三、创新调解方式，维护当事人合法权益。****一是调解与事故处理联动。**在交通事故发生后，事故处理民警及时将事故处理及调解的相关程序告知当事人，人民调解员积极主动参与，充分发挥人民调解职能，使双方当事人求同存异，达成共识。通过良性互动，为当事人提供“一站式”“保姆式”调解服务，实现人民调解简便、快捷与行政调解专业、高效的优势互补，大幅提升调解质量和调解成功率。**二是调解与司法救助联动。**对反复调解仍无法达成协议的疑难案件，通过法律援助、司法救助等渠道帮助事故受害人家属通过法律诉讼方式解决赔偿纠纷。**三是事故民警与调解员联动。**对重大疑难或存在分歧的复杂案件，事故处理民警和调解员联合调处，共同研判，制定科学调处意见，及时化解



矛盾纠纷，实现服务质量“零投诉”，有效维护交通事故当事人的合法权益。**四是快速理赔效果好。**为推进轻微交通事故快速理赔工作，规范保险公司快速理赔，安康市交警支队联合相关部门及保险公司建立轻微交通事故快速理赔工作机制，开通互联网交管“12123”交通事故在线处理APP，实现轻微交通事故“在线认定、快速理赔”。

下一步，公安交管部门将持续坚持以人民为中心的工作理念，不断探索交通事故矛盾多元化解工作机制，总结好的经验做法，努力把交通事故矛盾化解工作做到精致、极致，向广大人民群众交上一份满意的答卷。



联系单位：安康市公安局交警支队

联系人：郭涛 18809156686

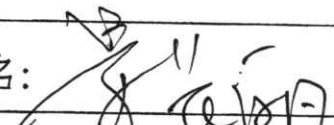
---

抄送：市政协提案委员会，市政府督察室。

---

## 提案办复征询意见表

市政府对提案办理实行目标责任考核制度,请您对本件的办理和答复填写意见(说明满意或不满意)。

提案编号	第340号	承办单位	市公安局交警支队
联系人	孙涛	电话	8170207
提案题目	关于成立交通事故多元化解中心的建议。		
征求意见方式	A. 座谈 (✓) B. 电话 ( ) C. 邮寄 ( )		
对办理工作评价	A. 满意 (✓) B. 基本满意 ( ) C. 对办理态度满意 ( ) D. 不满意 ( )		
对答复函意见建议:  <div style="text-align: center; font-size: 2em; font-family: cursive;">满意</div>			
委员签名: 		时间: 2023. 8. 31.	