

法律资讯

社会矛盾化解

专业委员会

2023 年 9 月第 9 期

《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编： 江净

副主编： 黄淑红 顾崑涛 陆俐莎

编 委：（按姓氏拼音）

蔡伯芝 陈 洁 邓秀华 窦贤尚 傅 兵 樊亮生

管华洁 顾晓燕 管 瑜 洪雨颀 蒋照军 乐 佳

李 健 刘 璐 吕 梅 刘 鹏 李 杨 倪康生

彭惠英 彭小玲 邱贵融 秦良林 王海虹 吴鸥翔

王长友 夏娟红 徐元冠 殷杰敏 应少白 章大卫

钟 建 张 琳 张 倩 张胜道 张 伟 周文革

本期编辑： 张王艳

联系邮箱： zhang.wangyan@i-xinmin.com

目录

一、行业动态

- 1、《国家信访局召开外派挂职锻炼干部工作汇报会》…1
- 2、《国家信访局召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育总结会议》……………4
- 3、《李文章在湖北省调研和授课时强调 深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神 以信访工作法治化推进信访工作高质量发展》……………7
- 4、《上海在全市进一步推广“上门办信”，主动上门做群众工作》……………9

二、法律法规

- 1、《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》……………11

国家信访局召开外派挂职锻炼干部工作汇报会

国家信访局 2023 年 9 月 4 日

8 月 31 日，国家信访局召开外派挂职锻炼干部工作汇报会，深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实党中央关于激励干部担当作为的有关精神，总结交流近年来外派干部挂职锻炼情况，进一步激励局机关干部干事创业的热情，锻造高素质专业化信访干部队伍。中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章出席会议并讲话。

会议指出，党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央着力培养造就忠诚干净担当的高素质干部队伍，为党和国家事业取得历史性成就、实现中华民族伟大复兴进入不可逆转历史进程，提供了坚强的组织保证。干部挂职锻炼制度作为党和国家干部人事制度的重要组成部分，既是加强高素质干部队伍建设的重要制度设计，也是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要组织手段。外派挂职工作有力推动了党和国家重大发展战略的落地落实，有效促进了各地区协调平衡发展，全面锤炼了干部队伍的意志品格和素质能力。要从推进党和国家事业发展的政治高度，充分认识外派挂职锻炼工作的重要意义，切实增强做好这项工作的责任感使命感。

会议指出，国家信访局深入贯彻落实党中央决策部署，多年来持续选派优秀干部参加援藏、援疆、乡村振兴等各种形式的挂职锻炼，主动关心外派挂职干部的工作和生活，做到政治上关怀、工作上支持、生活上关爱，使外派干部能够集中精力干事创业。我局外派挂职锻炼干部坚守初心使命、主动担当作为，牢记为民宗旨，用心用情工作，躬身投入实践，带着责任和感情深入基层、深入群众，积极发挥自身优势，为挂职地带去了机关好的工作理念和工作规范，带去了国家信访局的好传统、好作风，在落实党和国家重大战略部署、推动当地经济社会发展、提升当地工作质量和信访业务水平等方面作出了积极贡献，

推动解决了大量事关群众切身利益的困难和诉求，展现出强烈的责任感和扎实的工作作风，得到了挂职地方党委和政府以及干部群众的好评，树立了国家信访局党员干部的良好形象。我们要持续用力、久久为功，继续维护好这来之不易的好成绩。当前正在参加外派挂职锻炼的同志，要继续坚持不忘初心、牢记使命，做到勤学善思，“挂”有所悟，履职尽责，“挂”有所为，拓展思路，“挂”有所成，严于律己，“挂”有所戒，出色完成好党中央及挂职地党委和政府交付的各项任务，不辜负局党组的信任和重托。

会议要求，机关全体干部要从外派挂职锻炼干部身上汲取精神和力量，进一步振奋精神、开拓创新，以只争朝夕、时不我待的精神完成好今年信访工作目标任务。要讲政治、守规矩，永葆对党绝对忠诚的政治品格，进一步提升政治站位，主动加强政治历练，自觉做“两个确立”的坚决捍卫者、“两个维护”的忠诚实践者，把维护党中央权威和集中统一领导作为最根本的政治纪律和政治规矩，确保信访工作始终沿着正确政治方向前进，以解民忧、纾民困、暖民心的实效，厚植党的执政根基。要强素质、练本领，提升做好信访工作的能力水平，自觉加强理论和业务学习，着力提升专业化、法治化的工作水平，全方位加强业务训练和实践历练，在服务引导群众、解决信访问题、应对复杂局面中锻炼提升工作本领。要敢担当、善作为，锤炼扎实过硬的工作作风，认真贯彻落实习近平总书记关于树立和践行正确政绩观的重要指示批示精神，结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，深入检视剖析自身突出问题，形成崇尚实干、力戒空谈的工作导向，聚焦信访工作体制机制改革、信访工作法治化建设、信访问题源头治理等重点任务，加大推进工作力度，推动创新发展。要严纪律、强作风，筑牢拒腐防变的坚固堤坝，持之以恒正风肃纪，牢牢守住“四条底线”，坚决做到“五个拒绝”。要忠诚履行为民解难、为党分忧的政治责任，全力推动全年信访工作任务落实见效，以信访工作的高质量发展为推进中国式现代化作出新的更大贡献。

局党组成员、副局长范小毛主持会议。局党组成员、副局长李自军、孙建

立、金艳丽出席会议。近两年外派挂职锻炼期满的 8 名同志分别汇报了挂职锻炼期间的思想、学习及工作等情况。局机关全体干部、中央单位实践锻炼和地方跟班锻炼干部参加会议。

国家信访局召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想

思想主题教育总结会议

国家信访局 2023年9月10日

9月6日，国家信访局召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育总结会议，深入学习习近平总书记关于主题教育系列重要讲话精神，贯彻落实主题教育第一批总结暨第二批部署会议精神，对局机关主题教育进行总结，巩固拓展成果，健全长效机制，激励全局党员干部坚持不懈用党的创新理论武装头脑、指导实践，不断推动新时代信访工作高质量发展。中央社会工作部副部长、国家信访局党组书记、局长李文章出席会议并讲话。主题教育中央第二十六指导组组长傅自应出席会议并讲话，副组长隋军及指导组全体同志出席会议。

会议指出，在全党深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，是党中央立足贯彻落实党的二十大精神，统一全党思想，始终保持党同人民群众血肉联系，推动党和国家事业发展而作出的重大部署。主题教育开展以来，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，在中央第二十六指导组精准有力的指导下，国家信访局党组紧扣“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，牢牢把握目标导向、需求导向、问题导向、实践导向，压实主体责任，加强组织领导，突出实干实绩，勇于刀刃向内，一体推进理论学习、调查研究、推动发展、检视整改、建章立制各项工作，推动局机关主题教育不断走深走实。全局党员干部在凝心铸魂筑牢根本上有新收获，在锤炼品格强化忠诚上有新提高，在实干担当促进发展上有新进步，在践行宗旨为民造福上有新作为，在廉洁奉公树立新风上有新变化，各级党组织的创造力、凝聚力、战斗力明显提升，在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干方面取得明显成效，形成了推动信访工作高质量发展的强大动力。

会议强调，要切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来，不断巩固提升主题教育成效。要持续强化理论武装，筑牢政治忠诚，把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为永恒的主题、长期的政治任务，进一步深入学习贯彻习近平总书记关于信访工作的重要指示批示精神，坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。要持续强化使命担当，服务中心大局，教育引导党员干部落实“重实践”要求，树立干的导向，增强干的动力，形成干的合力，在以学促干上取得实实在在的成效，树牢造福人民的政绩观，鼓足干事创业的精气神，形成狠抓落实的好局面。要持续强化自我革命，锤炼过硬队伍，坚定不移推进全面从严治党，深入落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，压紧压实各级党组织管党治党政治责任，增强基层党组织政治功能和组织功能，坚持党建工作与主要业务工作同谋划、同部署、同检查、同考核，促进党建工作和业务工作同向而行、同向发力。要持续强化问题导向，抓好整改落实，制定完善整改方案，确保应改尽改，坚持“当下改”和“长久立”相结合，确保常态长效。

会议要求，要强化责任担当、推进工作落实，切实把主题教育成果体现到信访工作高质量发展上，更加自觉地用马克思主义中国化最新成果凝心铸魂，更加主动扛起为民解难、为党分忧的政治责任。要坚持以政治建设为统领，着力在推进党的创新理论内化、深化、转化上见成效，准确把握信访工作的政治属性和政治要求，高质量推进习近平总书记重要指示批示精神的贯彻落实。要坚持以业务建设为重点，着力在研究新情况、解决新问题、推动新发展上见成效，运用法治思维和法治方式做好信访工作，持续深化大督查大接访大调研活动，坚持和发展新时代“枫桥经验”，深入开展信访问题源头治理，用心用力解决好群众急难愁盼问题。要坚持以队伍建设为保障，着力在强责任、转作风、严管理、提效能上见成效，狠抓模范机关建设，把严的措施和严的氛围长期坚持下去，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐取得更大成效，营造机关良好政治生态，以信访工作高质量发展的崭新业绩，为推进中国式现代化建设作

出新的更大贡献。

局党组成员、副局长范小毛主持会议。局党组成员、副局长李自军、孙建立、金艳丽出席会议。中央纪委国家监委驻国务院办公厅纪检监察组有关负责同志到会指导。局机关全体党员干部、离退休党支部书记，中央单位实践锻炼干部、地方信访部门跟班锻炼干部参加会议。

李文章在湖北省调研和授课时强调 深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神 以信访工作法治化推进信访工作高质量发展

国家信访局 2023 年 9 月 11 日

9 月 7 日至 9 日，中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章在湖北省就信访工作和基层治理问题进行深入调研，并为全省县（市、区）党委书记信访工作专题培训班作辅导报告。李文章强调，要认真抓好习近平总书记关于信访工作重要指示精神贯彻落实，深入推进信访工作法治化，着力强化信访问题源头治理和矛盾风险排查化解，不断加强信访干部队伍建设，切实履行好为民解难、为党分忧的政治责任。

李文章先后深入武汉市洪山区关山街道武职社区、卓刀泉街道和洪山区矛调中心，孝感市应城市杨岭镇潘集村、田店镇和应城市矛调中心进行调研，并到省信访局看望信访干部，实地察看群众信访接待服务中心、湖北智慧信访信息系统及湖北信访“码上行”情况，与省委、省政府领导和省直有关部门负责同志进行座谈交流，充分听取了意见、建议。

李文章对湖北省信访工作情况给予充分肯定。他指出，近年来，湖北省深入贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，全面落实《信访工作条例》，持续深化信访制度改革和法治化建设，在实践中创造了一些特色经验，取得明显成效，为保障全国信访形势持续平稳向好作出了贡献。

李文章强调，要着力抓好习近平总书记关于信访工作重要指示精神贯彻落实，更加全面理解把握信访工作的政治定位和人民属性，推动总书记重要指示精神不折不扣落实到位。要以党建引领基层治理，着力抓好信访工作法治化，不断完善信访事项受理办理、转办督办、依法处理、监督问责等工作程序。要着力抓好信访问题源头治理和积案化解，以信访工作示范县创建为抓手，解决

好基层基础工作中的突出问题。要着力抓好矛盾风险排查，推进重点事项化解工作。要着力抓好信访干部队伍建设，加强干部政治、思想、组织和纪律作风建设，确保工作不断线、不断档、有成效。

调研期间，李文章专门为参加湖北省县（市、区）党委书记信访工作专题培训班的学员们作了辅导报告。李文章在报告中对《信访工作条例》的核心要义进行了系统解读，对信访工作法治化总体要求进行了深入阐释，对全国信访形势进行了梳理分析，对当前和今后一个时期信访工作重点任务进行了全面介绍。李文章强调，绝大多数信访事项发生在县域，应该也能够在县域范围内得到解决。县级党委、政府在做好信访工作方面负有极为重要的责任，希望县（市、区）委负责同志坚守人民情怀，切实履行信访工作政治责任，坚持将信访纳入法治化轨道，坚持源头治理化解矛盾，以维护群众合法权益、化解信访突出问题的实效，为促进社会和谐稳定作出应有贡献。

上海在全市进一步推广“上门办信”，主动上门做群众工作

解放日报 2023年9月12日

一个好的做法正在上海全市“落地生根”。9月7日，上海市信访办举行了一场推进会，在全市范围内进一步推动“上门办信”这一制度化的为民服务措施走深、落实。

何谓“上门办信”？即“信访事项上门办理”，就是“把坐在办公室办信访变成主动上门送服务”，对群众反映的事项更加注重到现场，面对面了解诉求，手牵手推进化解。有信访干部生动地形容，这是将“做送上门的群众工作”，转变为“主动上门做群众工作”，是“枫桥经验”和“浦江经验”在上海的生动实践。

据记者了解，在前期试点的基础上，今年4月，市信访办印发了《关于新时代信访事项上门办理的意见（试行）》，在全市推行信访事项上门办理。通过文件，对哪些信访事项需要上门办理、上门办信应该有怎样的流程以及由谁来上门等细节进行了制度化的安排。

上门办信，重点针对的是需现场核查或协商调解、当事人表达能力有限、行动不便、诉求建议表述不完整等情况。今年7月，市信访办收到这样一封求助信：张女士曾是一名失足人员，7年前怀孕，独自在家中生下孩子后，才被家人送往医院应急处理。但由于她怀孕期间从未产检，在医院应急处理时还使用了假名，导致孩子的出生证明一直无法办理，如今孩子无法正常入学。7年前的医院监控早已被覆盖，已无人能够证明当时来院的就是张女士，她只能求助于信访渠道。

案例复杂，需要上门摸清情况和诉求。“眼见为实，上门为真”，市信访办办信处干部许雁南说：“电话可以了解情况，报告也能看出问题，但上门才

能看见张女士一家人的生活状态，看到他们家生锈的铰链和发黄的餐桌，看到孩子在家自学用的挂图，坐在他们家床沿上才能感受到其独自产子的无助。”

经过上门办信，市信访办办信处与妇幼中心、属地共同调查得知，他们一家确实在此居住多年，怀孕、生产、共同生活等，都是真实的。至此，迟到了7年的出生证明终于办了下来。

一些区的信访部门在落实上门办信的过程中，还根据区域特点，形成了独特的工作方法。如松江区石湖荡镇根据浦南地区居民的作息习惯，打造了“清晨访问团”。即镇村两级干部根据浦南地区老年人习惯早起、年轻人上班早的生活作息习惯，在上班前一个小时，上门到村民家中，和村民们拉家常，村民们在熟悉和舒适的环境下更容易提出自己的想法和建议。上门过程中，很多像村里独居、高龄老人吃饭难等普遍问题，都得到了解决。

“变被动为主动，看似是笨办法，其实是踏踏实实的好办法，进一步拉近我们和群众之间的距离。”推进会上，信访干部们分享了上门办信带来的感受。除了更好地找准症结、化解矛盾，信访干部们认为，上门办信还拓展了信访工作的内涵和外延。一些诉求被及时感知，化解在了矛盾产生之前，从“接诉即办”到实现了“未诉先办”；一些信访矛盾在沟通中，还转化为了人民建议，让人人有序参与城市治理有了更多的渠道。

上门办信带来的效果也立竿见影。数据显示，截至8月底，今年全市初次已办结信访件中，上门办信达2.5万余件，一次性解决率接近98%，群众更满意了、更舒心了，对上海这座人民城市的发展也更有信心了。

因此，在全市第二批主题教育即将开展之际，市信访办在推进会上作出部署，要求全市信访系统早上门、多上门，把信访工作做到实处，面对面、实打实、心贴心地为群众排忧解难，“要把上门办信打造为上海信访的一张名片”。

深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例

深圳市第七届人民代表大会常务委员会公告

(第四十二号)

《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》经深圳市第七届人民代表大会常务委员会第八次会议于2022年3月28日通过，现予公布，自2022年5月1日起施行。

深圳市人民代表大会常务委员会

2022年3月28日

深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例

(2022年3月28日深圳市第七届人民代表大会常务委员会第八次会议通过)

目 录

第一章 总则

第二章 源头治理

第三章 调解

第一节 一般规定

第二节 人民调解

第三节 劳动争议调解

第四节 商事调解

第五节 行政调解

第四章 仲裁

第一节 劳动争议仲裁

第二节 民商事仲裁

第五章 行政裁决和行政复议

第一节 行政裁决

第二节 行政复议

第六章 衔接机制

第七章 保障和监督

第八章 法律责任

第九章 附则

第一章 总 则

第一条 为了及时有效化解矛盾纠纷，保障当事人合法权益，维护社会和谐稳定，提升城市治理现代化水平，根据有关法律、行政法规的基本原则，结合深圳经济特区实际，制定本条例。

第二条 深圳经济特区矛盾纠纷多元化解活动适用本条例。

本条例所称矛盾纠纷多元化解，是指通过和解、调解、信访、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等多元方式化解矛盾纠纷的活动。

第三条 矛盾纠纷多元化解应当遵循预防为主、平等自愿、诚实守信、公平合法、非诉优先、高效便捷原则。

第四条 市、区人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入法治城市建设规划，加强矛盾纠纷预防和化解能力建设，促进矛盾纠纷化解组织健康发展，引导社会力量参与矛盾纠纷化解，督促相关部门落实矛盾纠纷化解责任，并提供必要的财政保障。

市、区人民政府有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织、企业事业单位和其他组织，应当按照各自职责建立健全矛盾纠纷多元化解机制。

第五条 市、区人民政府应当统筹建立工作联动机制，形成承担矛盾纠纷化解职能的部门和其他组织协同化解矛盾纠纷的工作格局，统筹协调各方力量，共同化解跨行政区域、跨部门、跨行业以及涉及人数众多、社会影响较大的矛盾纠纷。

第六条 国家机关、人民团体、企业事业单位、新闻媒体等应当按照各自职责加强法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，引导公众以理性合法方式表达利益诉求、解决矛盾纠纷、维护合法权益。

第二章 源头治理

第七条 市、区人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院应当坚持源头预防，将预防纠纷贯穿于重大决策、行政执法、司法诉讼等全过程，减少纠纷的产生。

市、区人民政府及其有关部门应当加强基层治理，促进多元化解矛盾纠纷资源向基层倾斜，充分依靠基层自治，发挥公共法律服务机构的作用，从源头上预防化解各类矛盾纠纷，构建社会稳定风险评估、矛盾纠纷排查调处等机制，依法引导通过非诉方式化解矛盾纠纷。

第八条 市、区人民政府及其有关部门应当完善政务公开制度，推进重大决策过程和结果公开，做好行政相对人和公众的思想引导、内容解释工作，发现引发或者可能引发矛盾纠纷的虚假或者不完整信息的，应当及时发布准确的信息予以澄清。

第九条 国家机关、人民团体、企业事业单位和其他组织应当健全完善社会心理疏导和危机干预机制，根据需要配备专职或者兼职心理辅导工作人员，帮助公众培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态；在发生矛盾纠纷时及时提供心理干预服务，积极疏导、缓和情绪，防止矛盾纠纷激化。

第十条 平安建设组织协调机构负责矛盾纠纷多元化解的组织协调、督导检查 and 评估工作，建立联动协调机制，将矛盾纠纷化解工作纳入平安建设考核体系，健全矛盾纠纷多元化解工作奖惩机制。

第十一条 司法行政部门依法统筹协调非诉讼矛盾纠纷解决方式之间、非诉讼矛盾纠纷解决方式和诉讼之间的对接机制，指导非诉讼矛盾纠纷解决方式中的调解工作，促进各类调解之间的衔接和联动，完善行政复议、行政裁决等工作机制，推动法律服务机构和法律工作者、志愿者共同参与矛盾纠纷化解工

作。

公安机关依法开展治安案件调解工作，依法支持和参与街道、社区的矛盾纠纷化解工作。

信访部门应当分类处理信访诉求，依法建立完善信访与调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等矛盾纠纷化解方式有机衔接的工作机制。

人力资源保障部门应当会同工会和企业方面代表完善劳动关系多方协调机制，积极预防劳动争议的发生，探索劳动争议处理机制改革，加强对劳动争议调解组织、仲裁机构和调解员、仲裁员的管理，提升劳动争议处理效能，切实保护劳动者和用人单位的合法权益。

市、区人民政府其他相关部门应当按照各自职责建立健全矛盾纠纷化解机制，依法开展行政调解、行政裁决等工作。

街道办事处应当组织、协调辖区内派出所、人民法院、居民委员会等矛盾纠纷化解力量，依托平安建设工作平台建立矛盾纠纷化解中心，开展矛盾纠纷预防、排查和化解工作。

第十二条 街道办事处应当推进社区协商制度化，畅通公众诉求表达和参与化解矛盾纠纷的渠道，对需要相关部门参与调处的矛盾纠纷，可以要求相关部门到场调处，相关部门应当配合。

居民委员会应当组织人民调解员、网格管理员、社区工作者、社区法律顾问、平安志愿者等人员，就地预防、排查和化解矛盾纠纷。

人民调解员、网格管理员、平安志愿者、楼栋长等发现矛盾纠纷，应当及时调解，快速上报，防止矛盾纠纷激化。

第十三条 人民法院、人民检察院应当坚持司法为民，深化司法体制改革，全面落实司法责任制，完善参与矛盾纠纷化解工作的机制，通过公正办理案件化解矛盾纠纷，防止因案件办理引发新的矛盾纠纷。

第十四条 工会、共青团、妇女联合会、工商联、贸促会、行业协会等组织可以设立行业性、专业性调解组织，参与矛盾纠纷多元化解机制建设，共同

做好预防和化解矛盾纠纷工作。

第十五条 交易会、展销会、博览会等大型活动的举办方，大型商场、超市等交易集中场所的管理者，应当建立常态化、现场化调解机制，对现场发生的矛盾纠纷及时进行化解。

第十六条 鼓励大中型企业、工业园区管理委员会等单位依法设立内部矛盾纠纷调解组织，及时化解劳动争议及其他矛盾纠纷。

第十七条 鼓励和引导当事人优先选择非诉讼方式化解矛盾纠纷。倡导矛盾纠纷当事人在平等自愿、互谅互让的基础上协商和解；未能协商和解但适宜调解的矛盾纠纷，优先适用调解方式化解。

第十八条 鼓励律师、基层法律工作者积极参与矛盾纠纷化解工作。律师、基层法律工作者提供法律服务时，应当告知当事人各类矛盾纠纷化解途径及其特点，鼓励和引导当事人合理选择成本较低、对抗性较弱、有利于修复关系的非诉讼方式解决矛盾纠纷。

第三章 调解

第一节 一般规定

第十九条 司法行政部门应当会同有关部门建设调解信息综合平台，推动人民调解、劳动争议调解、商事调解、行政调解全面充分协调发展，形成优势互补、有机衔接、协调联动的调解工作格局，为当事人提供一站式矛盾纠纷化解服务。

第二十条 调解可以依据行业规则、交易习惯、居民公约、社区公约和善良风俗等进行，但不得违反法律、法规的强制性规定。

第二十一条 当事人可以向调解组织申请调解，一方当事人明确拒绝调解的，不得调解。

第二十二条 调解员应当由公道正派、热心调解工作，并具有一定文化水平、政策法律水平和专业知识的成年公民担任。

第二十三条 调解员应当中立、客观、公正。

调解员与调解事项有利害关系，或者与当事人、代理人有亲属或者其他关系，可能影响对矛盾纠纷公正调解的，应当在调解前主动披露，并向调解组织申请回避。

一方当事人要求调解员回避的，调解员应当回避。

第二十四条 调解组织、调解员及其他有关人员对涉及当事人的个人隐私和商业秘密负有保密义务，但法律另有规定的除外。

第二十五条 当事人可以自行约定调解期限，没有约定的，调解期限为三十日。法律、法规另有规定的，从其规定。

调解期限届满未达成调解协议的，应当终止调解；当事人同意延期调解的，可以继续调解。

第二十六条 当事人经调解达成调解协议的，调解组织可以制作调解协议书。当事人就部分争议事项达成调解协议的，调解组织可以就该部分先行确认并制作调解协议书。当事人、调解员应当在调解协议书上签字或者盖章，调解协议应当加盖调解组织印章。

当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，调解员应当记录协议的内容。

第二十七条 依法达成的和解协议、调解协议具有法律约束力，当事人应当按照协议履行。

一方当事人不履行调解协议的，对方当事人可以申请调解组织督促其履行。

第二十八条 有下列情形之一的，终止调解：

- （一）当事人撤回调解申请或者明确表示不再接受调解的；
- （二）当事人隐瞒重要事实、提供虚假情况或者故意拖延时间的；
- （三）当事人可能存在恶意串通，损害公共利益或者第三人合法权益的；
- （四）其他导致调解活动难以进行或者法律、法规规定终止调解的。

第二节 人民调解

第二十九条 居民委员会应当健全人民调解组织，街道、企业事业单位、

社会团体或者其他组织根据需要可以依法设立人民调解委员会。街道可以根据辖区矛盾纠纷调解的需要，设立专业人民调解委员会，调解相关领域的矛盾纠纷。

街道设立的人民调解委员会根据需要，并经协商一致，可以在国家机关、企业事业单位、社会团体以及其他组织设立派驻人民调解工作室，方便矛盾纠纷当事人就近申请调解。

人民法院、信访部门、公共法律服务中心、律师协会、律师事务所可以设立律师调解工作室。

人民调解委员会和人民调解员可以依法成立人民调解协会，依照章程对会员进行自律管理。

第三十条 街道人民调解委员会及其派驻人民调解工作室可以采取购买服务等方式择优聘请两名以上专职人民调解员。

鼓励有条件的居民委员会和企业事业单位人民调解委员会聘请一名以上专职人民调解员。

第三十一条 经所属人民调解委员会同意，人民调解员可以设立个人调解工作室，个人调解工作室由区级以上司法行政部门命名和管理。

个人调解工作室的调解员在补贴、培训、表彰等方面享受与所属人民调解委员会其他调解员同等待遇。

第三十二条 人民调解委员会发现矛盾纠纷，但当事人未申请人民调解的，应当主动告知、引导当事人通过调解化解矛盾纠纷。

人民调解委员会在调解过程中发现社区治理问题或者矛盾纠纷隐患的，应当及时向街道办事处或者居民委员会提出意见和建议。

第三节 劳动争议调解

第三十三条 依法设立的基层人民调解组织和街道设立的具有劳动争议调解职能的组织，以及依法设立的具有劳动争议调解职能的其他组织可以调解劳动争议。

第三十四条 鼓励企业设立劳动争议调解委员会，并为劳动争议调解委员会开展工作提供必要的办公条件和经费保障。

鼓励工业园区、商业园区、行业协会、商会依法设立区域性、行业性劳动争议调解组织。

第三十五条 市人力资源保障部门应当会同市司法行政部门、工会建立和完善劳动争议调解员名册管理制度，组织开展调解员培训，不断提高劳动争议调解队伍的专业化水平。

人力资源保障部门应当定期对企业设立劳动争议调解委员会的情况进行统计。

第四节 商事调解

第三十六条 贸易、投资、金融、运输、房地产、知识产权、技术转让、工程建设等商事领域发生的矛盾纠纷可以由商事调解组织调解。

第三十七条 商事调解组织应当经司法行政部门同意，并依法登记为非营利组织。

商事调解组织应当制定组织章程、调解规则，并有自己的名称、住所、人员和资产。

第三十八条 商事调解组织可以收取调解服务费。调解服务费用实行市场调节，由商事调解组织按照公平合理、诚实信用的原则，综合考虑调解员报酬、商事调解组织运作费用等制定收费标准并向社会公开。

第三十九条 商事调解组织应当将调解规则、调解员名单、收费标准报送司法行政部门。

第四十条 参加商事调解的调解员、当事人、调解组织的工作人员以及其他参与各方，均不得对外披露下列内容：

- （一）当事人作出的陈述、让步或者承诺；
- （二）调解员发表的意见或者建议；
- （三）调解笔录；

(四) 其他与调解相关的资料。

第四十一条 司法行政部门应当指导和监督商事调解活动，推动建立商事调解行业诚信体系，并定期向社会公开监督管理情况。

第四十二条 商事调解组织可以依法成立行业组织，并依照法律、法规和章程的规定开展行业自律管理。

商事调解行业组织可以开展商事调解组织等级评定，并将等级评定情况通报司法行政部门和人民法院。

第五节 行政调解

第四十三条 市、区人民政府相关部门应当成立行政调解委员会，并向社会公告行政调解事项目录，依法开展行政调解活动。

第四十四条 行政机关在履行职责过程中发现属于行政调解事项目录范围的矛盾纠纷时，应当告知当事人可以申请行政调解。

行政机关对涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的矛盾纠纷，应当依职权主动调解。

第四十五条 行政调解实行属地管理，由所在地行政机关对与其职能相关的矛盾纠纷依法进行调解。不属于本行政机关职能范围的矛盾纠纷，应当在三个工作日内移送给有管辖权的行政机关。

行政机关因受理矛盾纠纷有争议，或者涉及多个行政机关职能的，由最初受理的行政机关报请共同的上级行政机关指定受理。

第四十六条 行政机关对当事人提出的行政调解申请，应当在五个工作日内作出是否受理的决定；法律关系复杂或者涉及多个行政机关的，应当在十个工作日内作出决定。决定不予受理的，应当书面告知并说明理由。

第四十七条 行政机关经当事人同意，可以委托、邀请或者联合其他调解组织调解。

第四章 仲裁

第一节 劳动争议仲裁

第四十八条 当事人申请劳动争议仲裁的，仲裁机构应当引导当事人自行和解或者向劳动争议调解组织申请调解。

第四十九条 当事人申请劳动争议仲裁后，可以自行和解。达成和解协议的，可以撤回仲裁申请。

当事人申请劳动争议仲裁后未能自行和解的，仲裁庭应当依法在作出裁决前先行调解。

第五十条 劳动争议仲裁庭裁决劳动争议案件，就其中事实清楚的一部分先行裁决后，应当对未裁决的部分进行调解。

第五十一条 追索劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金的案件，劳动争议仲裁庭根据当事人的申请，裁决先予执行的，移送执行后应当对未裁决和未移送执行的部分进行调解。

第五十二条 劳动争议仲裁机构可以采取书面审理、在线审理等灵活多样的办案方式，为当事人参加仲裁活动提供便利，提升办案质量和效率。

第二节 民商事仲裁

第五十三条 鼓励当事人自愿选择仲裁方式化解民商事纠纷。

鼓励在民商事合同示范文本中将仲裁作为合同争议解决方式的选项。

第五十四条 鼓励仲裁机构与商事调解组织、境外仲裁机构建立合作交流机制，打造国际化、专业化、创新型仲裁机制与平台，保障民商事主体的合法权益。

仲裁机构依法调查取证的，公民、法人和其他组织应当予以配合。

第五十五条 仲裁机构应当建立民商事纠纷仲裁前优先推荐调解的机制，引导当事人将纠纷先行提交调解组织进行调解。

第五十六条 仲裁庭作出裁决前，当事人可以申请仲裁庭对纠纷进行调解，也可以向仲裁庭提出将纠纷提交调解组织进行调解，仲裁庭应当允许。调解不成的，仲裁庭应当及时作出裁决。

第五章 行政裁决和行政复议

第一节 行政裁决

第五十七条 行政机关依据法律、法规、规章的规定，可以对当事人申请的下列与行政管理活动相关的民事纠纷进行行政裁决：

- （一）自然资源权属争议；
- （二）知识产权侵权纠纷和补偿争议；
- （三）政府采购活动争议；
- （四）法律、法规、规章规定的其他民事纠纷。

第五十八条 行政机关裁决民事纠纷应当先行调解，当事人经调解达成协议的，由行政机关制作调解书。调解书应当由纠纷当事人和调解工作人员签名，并加盖行政机关印章。

当事人拒绝调解或者调解不成的，行政机关应当及时作出裁决。需要报请本级人民政府决定的，应当按照规定程序办理。

第五十九条 当事人不服行政机关对民事纠纷作出的行政裁决的，在法定期限内可以提起行政诉讼，并申请人民法院一并解决相关民事纠纷。法律另有规定的，依照其规定。

第二节 行政复议

第六十条 行政复议机关可以按照自愿、合法的原则对受理的案件进行调解。当事人经调解达成协议的，行政复议机关应当制作行政复议调解书；未达成协议或者调解书生效前一方反悔的，行政复议机关应当及时作出行政复议决定。

行政复议机关可以通过购买服务方式引入社会力量参与复议机关主持的行政复议调解。行政复议调解经费应当纳入部门预算。

第六十一条 申请人与被申请人在行政复议决定作出前自愿达成和解的，应当向行政复议机关提交书面和解协议；和解协议的内容不损害社会公共利益和他人合法权益的，行政复议机关应当准许，并终止行政复议。

第六十二条 行政复议机关应当探索建立政府主导，吸纳专家学者、律师等社会力量参与的行政复议咨询委员会，为办理重大、疑难和复杂的行政复议案件提供专业的咨询服务。

第六十三条 行政复议机关应当发挥行政复议建议书和意见书的作用，指导行政机关纠正不当或者违法行为，从源头上减少行政争议。

第六章 衔接机制

第六十四条 矛盾纠纷当事人可以委托具有专业评估能力的专家或者其他第三方机构，就争议事实认定、法律适用及处理结果进行评估。

第三方机构可以引导当事人达成和解协议，其作出的评估报告，可以作为和解、调解的参考。

第三方评估不公开进行，评估机构、评估员以及其他有关人员，对涉及当事人的个人隐私、商业秘密负有保密义务，但法律另有规定或者当事人另有约定的除外。

第六十五条 公安机关依法调解案件，可以邀请人民调解员参加。人民调解组织调解民间纠纷，也可以邀请公安机关参加。

第六十六条 人民检察院办理轻微刑事案件以及民事、行政诉讼监督案件，经当事人同意，可以委托、邀请或者联合调解组织调解，共同促使当事人达成和解。

人民检察院办理有明确被害人的认罪认罚案件，应当依法促进刑事和解，并将刑事和解作为对犯罪嫌疑人或者被告人从轻处理的依据。

第六十七条 人民法院应当优化诉讼与非诉讼矛盾纠纷化解方式的分流衔接机制，健全诉调对接长效工作机制，与行政机关、仲裁机构、调解组织和公证机构等协调配合，引导当事人选择适宜方式解决矛盾纠纷，对调解组织和调解协会进行业务指导，推动司法确认、生效法律文书执行、公证债权文书执行等方面的有机衔接。

第六十八条 当事人在仲裁中依法达成调解协议的，可以向仲裁机构提出

依照协议内容制作调解书或者裁决书。

第六十九条 当事人起诉到人民法院的民商事纠纷、行政争议，人民法院可以在登记立案前依法导入调解程序。

已经相关单位或者组织先行调解、法律规定不能调解、案件性质不适宜调解的，不适用前款规定。

第七十条 人民法院可以依法遴选并邀请特定的调解组织，按照职责范围和调解程序开展调解活动，遴选情况应当向社会公开。人民法院遴选和邀请商事调解组织，可以参考商事调解行业组织对该调解组织的等级评定情况。

第七十一条 经依法设立的调解组织调解达成的民事调解协议，当事人可以依法申请人民法院司法确认。

人民法院依法作出确认裁定后，一方当事人不履行或者履行不符合约定的，对方当事人可以依法向人民法院申请强制执行。

第七十二条 对以金钱或者有价证券给付为内容的和解协议、调解协议，当事人可以依法向人民法院申请支付令。

第七十三条 调解未达成调解协议的，经当事人同意，调解员可以对当事人没有争议的事实进行记载，由当事人在调解笔录上签字确认，并可以作为相关事实的证据在行政裁决、复议、仲裁、诉讼中予以提交。

第七十四条 当事人在调解中提供的送达地址，可以作为仲裁、诉讼等程序中的送达地址。

调解中的评估报告、鉴定意见不违反法律规定的，经当事人同意，可以适用于仲裁、诉讼等程序。

第七十五条 行政机关或者调解组织主持调解期间，当事人可以依法向人民法院申请财产保全。

第七十六条 具有给付内容的和解协议、调解协议，当事人可以向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。一方当事人不履行或者履行不符合约定的，对方当事人可以依法向人民法院申请财产保全和强制执行。

第七章 保障和监督

第七十七条 市、区人民政府应当统筹建设矛盾纠纷化解信息平台，市、区人民政府相关部门、人民法院、人民检察院和其他具有矛盾纠纷化解职能的组织应当加强信息化建设，提供在线咨询、在线协商、在线调解、在线公证、在线仲裁、在线司法确认等方式，通过矛盾纠纷化解信息平台实现各类纠纷线上化解和信息共享。

第七十八条 人民法院应当健全集诉讼服务、立案登记、诉调对接、涉诉信访等多项功能为一体的一站式多元解纷和诉讼服务平台，实现纠纷分流，开展委派调解、司法确认、指导调解工作。

第七十九条 司法行政部门应当会同有关部门加强调解员职业道德建设，建立健全调解员培训制度和退出机制。

司法行政部门应当加强对人民调解协会、商事调解行业组织的指导和监督。

第八十条 司法行政部门应当会同人力资源保障部门将调解员纳入社会工作专业人才培养和职业水平评价体系。

建立调解员分级管理制度，对调解员的等级评定实行动态管理，调解员等级评定机构应当定期向社会公告调解员等级评定情况。

通过政府购买服务或者设立公益性岗位方式聘请专职人民调解员的，应当将人民调解员的等级作为决定所聘人员基本薪酬、补助补贴标准以及评先评优的重要依据。

第八十一条 司法行政部门、人力资源保障部门应当会同财政部门健全调解经费保障机制，完善调解员以案定补的动态激励制度。

鼓励调解组织和调解行业协会为调解员购买人身意外伤害保险，加强对调解员的人身保护。

第八十二条 市、区人民政府应当对所属各部门履行矛盾纠纷多元化解工作职责进行监督，有关主管部门应当对本领域的行业调解组织的调解工作进行监督。

任何单位和个人有权对违反本条例的行为进行检举、控告。

第八十三条 人民法院、人民检察院可以通过提出司法建议、检察建议等方式，对矛盾纠纷化解活动进行监督。

第八十四条 市、区人民代表大会常务委员会应当通过听取和审议专项工作报告、开展执法检查、询问等方式，并可以组织人大代表开展视察、调研活动，汇集和反映公众的意见和建议，对同级人民政府、人民法院、人民检察院履行多元化解矛盾纠纷工作职责情况进行监督。

第八章 法律责任

第八十五条 当事人恶意串通，利用本条例规定的矛盾纠纷化解方式侵害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益的，从事矛盾纠纷化解的单位或者组织应当根据具体情形不予受理、中止化解或者依法撤销相应文书，有关部门应当依法追究当事人的法律责任。

利害关系人有证据证明在矛盾纠纷化解中其合法权益因非诚信行为受到损害的，有权请求非诚信行为当事人承担赔偿责任。

第八十六条 调解员、评估员在工作中有下列行为之一的，由其所在的机构批评教育、责令改正；情节严重的，由推选或者聘任单位免职或者解聘，依法追究法律责任：

- （一）偏袒一方当事人的；
- （二）侮辱当事人的；
- （三）索取、收受财物或者牟取其他不正当利益的；
- （四）泄露当事人个人隐私、商业秘密的；
- （五）有其他违反职业操守的行为的。

第八十七条 市、区人民政府和有关部门及其工作人员未依照本条例规定履行相关职责的，由相关部门责令改正，通报批评；造成不良后果或者影响的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法依规给予处分。

第九章 附则

第八十八条 本条例自 2022 年 5 月 1 日起施行。