

法 律 资 讯

社会矛盾化解
业务研究委员会

2023 年 8 月第 8 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、《中央社会工作部部长吴汉圣到国家信访局考察调研》1
- 2、《国家信访局党组理论学习中心组专题学习习近平总书记关于全面从严治党的重要论述》3
- 3、《各地坚持和发展“浦江经验”，真抓实干解决群众急难愁盼问题——推动领导干部接访下访常态化》6
- 4、《国家信访局党组理论学习中心组专题学习习近平总书记关于党的建设的重要思想》10

二、法律法规

- 1、《安徽省多元化解纠纷促进条例（2022 修正）》 ...13

中央社会工作部部长吴汉圣到国家信访局考察调研

国家信访局 2023 年 7 月 29 日

7 月 26 日上午，中央社会工作部部长吴汉圣到国家信访局考察调研，看望慰问信访干部。中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章，副部长赵世堂、柳拯参加调研。国家信访局副局长范小毛、李自军、孙建立、金艳丽分别在相关司室介绍情况。

吴汉圣一行先后考察群众来访接待、网上投诉受理、群众来信办理、人民信访史展等场所，了解有关情况，看望一线工作人员。调研组对国家信访局近年来紧紧围绕党和国家工作大局，认真贯彻落实《信访工作条例》，深入推进信访问题源头治理，攻坚化解大量疑难复杂信访问题，加强机关党的建设和干部队伍建设取得的突出成绩，表示充分肯定。强调下一步要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习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，扎实开展主题教育，加强党对信访工作的全面领导，进一步提升政治站位、强化使命担当、站稳人民立场，以实干实绩走好践行

“两个维护”第一方阵。全面贯彻落实《信访工作条例》，履行好中央信访工作联席会议办公室职责，大力推进信访工作法治化建设。坚持与时俱进，抓紧抓实、不断强化人民建议征集工作，推动人民群众“金点子”转化为经济社会发展“金钥匙”。深入推进信访问题源头治理、化解信访积案常态化等重点工作，加大突出问题攻坚治理，切实维护群众合法权益，促进社会和谐稳定。着力推进信访工作信息化建设，搭建社会治理信息化平台，充分发挥大数据的作用，进一步畅通和拓宽群众诉求表达渠道。努力建设一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质专业化信访工作队伍。中央社会工作部要履行好统筹指导人民信访工作职责，积极支持国家信访局开展工作，共同推动新时代信访工作高质量发展。

中央社会工作部有关厅局负责同志参加调研，国家信访局有关司室负责同志汇报相关工作情况。

国家信访局党组理论学习中心组专题学习习近平总书记关于全面从严治党的论述

国家信访局 2023 年 7 月 29 日

7 月 28 日，国家信访局党组理论学习中心组召开专题学习会，围绕“推进全面从严治党”和“深入开展调查研究”两个专题进行学习研讨，深刻理解把握习近平总书记相关重要论述，推动局机关主题教育再上新台阶。中央社会工作部副部长，国家信访局党组书记、局长李文章主持会议并作交流发言。主题教育中央第 26 指导组副组长隋军出席会议。国家信访局党组成员、副局长范小毛、孙建立、金艳丽，及有关司室负责同志围绕研讨主题，联系信访工作实际，结合理论学习、调查研究和推动发展等情况，分别作交流发言。

学习研讨中，大家一致认为，这次会议既是一次理论学习中心组的学习研讨会，也是一次主题教育的成果交流会。要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，学习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，深刻领会“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”。要深刻理解把握习近平总书记关于全面从严治党的论述，坚决扛起管党治党政治责任，坚定不移推进局机关全面从严治党向纵深发展，为推动信访工作高质量发展提供坚强政治保障。深刻认识勇于自我革命的历史作用，保持清醒头脑，坚持刀刃向内，坚持自我革命，确保我们党永远不变色、不变质、不变味，确保党始终成为各项事业的坚强领导核心。深刻认识我们百年大党面临的独有难题，把全面从严治党作为长期战略、永恒课题，把严的基调、严的措施、严的氛围长期坚持下去，扎实推动全面从严治党在信访领域真正落地见效、开花结果。深刻认识反腐败是最彻底的自我革命，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，坚决打赢局机关正风肃纪反腐攻坚战持久战。

研讨人员在交流中谈到，要深刻理解把握习近平总书记关于调查研究的重

要论述，深入基层一线研究新情况、解决新问题。深入学习总书记利用调研掌握实情、抓住症结、解决问题的工作导向，做决策、抓改革、促落实都要坚持调研开局、调研开路，不断研究新情况、解决新问题、总结新经验、探索新规律，更好地适应新时代新征程形势任务需要，持续推动信访工作高质量发展。深入学习总书记开展调研“深、实、细、准、效”的方法指引，真正做到察实情、出实招、见实效。深入学习总书记坚持拜人民为师向人民学习的为民情怀，将调查研究的重点放在解决群众急难愁盼问题上，学习践行“浦江经验”，把深入一线接访群众、带案回访群众作为规定动作，真下真访民情，实心实意办事，化解信访难题，在为民解难、为党分忧的具体实践中，使群众真切体会到主题教育的实际成效。深入学习总书记坚持问题导向聚焦解决问题的实干担当，更加注重深入分析一般问题背后的共性问题，进一步研究提出解决问题的措施办法，提炼上升为做好信访工作的决策部署，切实提升整体工作水平。

会议对做好主题教育近期工作提出了要求，强调要进一步提高思想认识，强化责任担当，着力抓好主题教育各项重点工作，确保取得实实在在的成效。要把理论学习做深做实，按计划推进中心组学习、讲专题党课、研讨交流等活动，在坚持不懈通读精读深读书目篇章的基础上，领会精神实质、把握精髓要义、践行实践要求，不断在入脑入心、真信笃行上见真章、求实效，切实把学习成果转化为筑牢理想信念、锤炼坚强党性的高度自觉，转化为不折不扣贯彻落实总书记重要指示批示和党中央决策部署的实际行动，转化为精心做好本职工作、推动高质量发展的强大动力。要把查摆问题做深做实，紧盯调查研究发现的问题、推动发展遇到的问题、群众反映强烈的问题，形成全面、准确、有分量的问题清单。要把整改整治做深做实，切实增强责任感紧迫感，以严实作风和动真碰硬的态度解决真问题、真解决问题，统筹推进整改整治和干部教育整顿工作，确保按时完成整改整治任务。要精心准备专题民主生活会，积极总结运用主题教育成果，盘点收获、检视问题、剖析根源，有针对性制定整改措施、抓好整改落实，确保民主生活会高质量、见实效，推动主题教育与信访工

作两结合、两促进，更好地推动信访工作高质量发展。

局机关副司级以上干部列席会议。

各地坚持和发展“浦江经验”，真抓实干解决群众急难愁

盼问题——推动领导干部接访下访常态化

人民日报 2023年8月10日

午后，沿着浙江金华浦江县境内的210省道行驶，一路宽敞畅通，一路风光秀丽。210省道的修建，还要从20年前的领导干部接访下访说起。

2003年9月8日起，一则预公告在《浦江报》头版连续刊登3天：9月中旬，省委主要领导及省级有关部门负责同志将与浦江县领导一起接待群众、处理信访。

“我作为第一批群众代表，排在了最前面。”回忆起2003年9月18日面对面反映道路拓宽改造问题时的场景，浦江县杭坪镇杭坪村村民蒋星剑记忆犹新，“省领导现场拍板决定这条路不仅要建，而且要建好。”

蒋星剑的经历不是特例。在此之后，领导接访下访在浙江全面推开，省、市、县三级领导干部下访蔚然成风，逐步形成了“浦江经验”。

日前，中央社会工作部、国家信访局、浙江省委在浦江县联合举办了总结推广“浦江经验”、深入开展领导干部接访下访经验交流会。中央信访工作联席会议办公室、国家信访局下发通知，要求通过学习运用“浦江经验”，推动各级领导干部到情况最复杂、矛盾最集中的现场了解实情、集中民意，实实在在为基层群众解决难题、化解矛盾。

干部接访下访，倾听群众呼声

在“浦江经验”展陈馆里，一张张历史照片、一份份文献资料，吸引前来参观学习的人们驻足凝视，不时讨论交流。很多人注意到，从2004年开始，浙江省委省政府每年都与各地签订信访工作目标管理责任书，20年不间断。市、县、乡、村也都层层签订责任书，推动形成一级抓一级、层层抓落实的五级书记抓信访工作格局，带动党员干部共同做好这项“送上门来的群众工作”。浙

江省还专门出台《关于深入运用践行“浦江经验”进一步深化领导干部下访接访的实施意见》等一系列制度文件，推动接访下访常态化制度化。

浙江大学区域协调发展研究中心教授张旭亮表示，变群众上访为领导下访，推动信访工作从单向信息传递发展为领导干部与群众之间有来有往、自下而上与自上而下的双向互动，是基层治理模式的创新。

如今，“浦江经验”广泛推广，领导干部接访下访日益常态化、制度化。北京扎实推进“接诉即办”工作，市领导示范带动各级领导干部深入基层、主动包案、攻坚克难；上海构建“家门口”信访服务体系，推进信访事项上门办理机制；陕西出台省级党政领导干部常态化接访包案的实施意见等，对各级领导干部接访下访进行全面规范……

“小区中心广场周边的绿化不够，有的地方被踩成了路。”日前，北京密云区果园街道上河湾社区“摆桌子听意见”居民接待日活动现场，居民魏阿姨向果园街道党工委书记王德强反映小区绿化不足问题。活动结束后，王德强立即召集社区居委会、物业公司等，商议解决方案。一个月后，中心广场两侧建成了梯田式绿化带，社区居民纷纷点赞。

每月一次的“摆桌子听意见”居民接待日活动，成了密云区信访“接诉”的重要渠道。区信访办等单位听取群众意见建议，及时回应社会关切。

沿着法治化轨道，信访工作制度改革阔步向前。去年，中共中央、国务院印发《信访工作条例》，明确信访工作应当“倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为群众排忧解难”。截至今年5月，各地各部门认真落实领导干部接访下访制度，省级领导接访下访4100余次，包案化解疑难复杂信访问题3200余件。

治理重复信访，化解信访积案

多年前，由于环保治理需要，辽宁某市某区村民邱某的禽畜养殖场被关停。“政府答应给我相应的经济补偿，但补偿数额并不能弥补我的损失。”此后3年，邱某多次上访，要求提高补偿金额。

该区主要领导了解情况后，主动接访下访，多次来邱某家中调研问题症结，然后统筹区信访局、财政局、农业农村局等部门和单位，召开调度推进会。最终，区政府决定安排第三方评估公司进场评估相关养殖户的经济损失，以确定合理的经济补偿数额。这件历时3年的重复信访事项得到圆满解决。

“‘浦江经验’突出强调真下真访民情、实心实意办事，时刻把群众安危冷暖放在心上，体现了坚持以人民为中心的发展理念，践行了全心全意为人民服务的根本宗旨。”张旭亮表示。

过去一段时间，各地落实领导主动下访，对信访积案施行包案处理，“治理重复信访、化解信访积案”工作取得良好效果。

冒着淅淅沥沥的小雨，福建某地村民林某把一面锦旗送到了当地信访部门。

数年前，当地启动一项民生工程征迁项目，林某的房屋也在规划范围内。但是，按照有关政策，他只能获得一定货币补偿，无法获得新房安置。因此，林某拒绝签署拆迁补偿协议，并多次上访。

当地领导多次到林某家中走访，了解其实际困难。在充分考虑工程进度和林某实际居住需求后，当地研究决定，以产权调换加补足差价的方式，给予林某一处安置住房。最终，这起信访积案得到成功化解。

国家信访局相关负责人介绍，“治理重复信访、化解信访积案”工作已转入常态化。随着领导干部接访下访走深走实，深入基层、联系群众的氛围愈发浓厚，群众的获得感、幸福感、安全感必将不断增强。

强化源头治理，促进社会和谐

“你给县委书记打个电话，没准行。”陕西安康石泉县喜河镇村民张女士指着村里张贴的“烦心事、操心事、找书记”海报，为犯难的何老伯支招儿。

原来，一场大雨冲毁了他的庄稼，报损后迟迟没有保险理赔。何老伯抱着试试看的心态，拿起手机拨打海报上的电话号码。县委书记果真接听了电话，认真细致了解情况，并安排信访局工作人员将其诉求纳入县委书记民情“利益诉求账”。更让他没想到的是，第二天，县委书记就带着县信访局、镇村干部

到家中走访。经过调查核实，何老伯保险账户中的名字与身份证有出入，才导致兑付失败。

这种情况是个案吗？全县开展排查，共发现 114 户存在类似问题。县信访局一揽子转交保险公司，114 户村民陆续收到理赔款，错误的账户信息也得到更正。

近年来，石泉县探索建立了书记民情“三本账”制度，把老百姓的诉求分类建立了意见建议、利益诉求、投诉举报三个“账本”，并基于信访处理流程配套“管账”“办账”制度，接待来访群众，及时约访下访。如今，书记民情“三本账”制度已在全省推广。

1106 个乡镇（街道）建立信访工作联席会议机制，各级党政领导干部坚持每月 15 日和每周一在信访接待场所“开门接访”……近年来，福建大力传承“四下基层”（信访接待下基层、现场办公下基层、调查研究下基层、宣传党的方针政策下基层）好传统，深入开展信访问题源头治理攻坚，持续深化领导接访下访，做到应接尽接、应解尽解。

此前，阿某受雇伐木作业时造成骨折，要求发包方、承包方共同承担医疗费等 23 万元。因协商未果，他到福建连江县一处“信访评理室”寻求帮助。

连江县信访局在县司法局人民调解室组织召开信访事项评理会。经评理员分析，阿某的骨折属于工伤，用人单位必须负责。考虑到各方实际情况，如何在这起事故赔偿纠纷中找到平衡点，成了化解矛盾的关键。评理员引导各方换位思考，一番劝说沟通后，各方达成一致意见，签订了人民调解协议书。据介绍，目前，福建省市县乡村逐级设立“信访评理室”1.9 万个，评理解信访事项和矛盾纠纷 1.7 万余件。

国家信访局相关负责人表示，信访问题源头治理三年攻坚行动正在开展，要坚持和发展“浦江经验”，以领导干部接访下访为有力抓手，实行关口前移、重心下移、力量下沉，着力“控增量、减存量、防变量”，从源头上预防和化解矛盾纠纷，不断夯实社会和谐稳定的根基。。

国家信访局党组理论学习中心组专题学习习近平总书记关于党的建设的重要思想

国家信访局 2023 年 8 月 15 日

8 月 15 日，国家信访局党组理论学习中心组召开专题学习会，深入学习领会习近平总书记关于党的建设的重要思想，学习领会习近平总书记关于严肃党内政治生活的重要讲话和重要指示批示精神，学习领会习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，进一步统一思想、深化认识，打好召开专题民主生活会的思想基础，推动主题教育各项重点任务取得实效。中央社会工作部副部长，国家信访局党组书记、局长李文章主持会议并作交流发言。主题教育中央第 26 指导组副组长隋军出席会议。国家信访局党组成员、副局长范小毛、李自军、孙建立、金艳丽，及有关司室负责同志围绕研讨主题，分别作交流发言。

学习研讨中，大家一致认为，要深刻领会习近平总书记关于党的建设的重要思想，深刻理解、准确把握这一重要思想的科学体系、深刻内涵和实践要求，切实增强贯彻落实的政治自觉、思想自觉和行动自觉。要牢牢把握习近平总书记关于党的建设的重要思想的精髓要义，以坚持和加强党中央集中统一领导为最高原则，以解决大党独有难题、健全全面从严治党体系为重大任务，引导党员干部把这一重要思想领会深、把握准，自觉落实到机关党的建设和干部队伍建设全过程各方面。要牢牢把握习近平总书记关于以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干等重要论述的深刻内涵，在深学细悟中切实提高理论素养、升华思想觉悟、培树过硬作风、增强能力本领，推动主题教育和信访工作不断取得新进展新成效。要牢牢把握习近平总书记关于严肃党内政治生活的重要指示批示精神的实践要求，精准把握民主生活会发扬党内民主、加强党内监督、依靠班子自身力量解决矛盾和问题的功能定位，自觉主动把自己摆进去、把职责

摆进去、把工作摆进去，以刀刃向内的决心和自省自警的自觉，全面对标对表，深刻检视反思，认真开展批评和自我批评，确保民主生活会开出高质量新气象。

大家在研讨交流中表示，要完整准确全面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，坚决扛起为民解难、为党分忧的政治责任。始终牢记信访工作的政治属性，自觉恪守对党绝对忠诚的政治品格，坚持党对信访工作的全面领导，进一步找准政治定位、明晰政治要求、落实政治责任，以实际行动坚决捍卫“两个确立”、做到“两个维护”。始终牢记信访工作的人民立场，坚持人民信访为人民，把群众呼声作为第一信号，把群众满意作为第一标准，带着感情和责任解决好群众急难愁盼问题，让人民群众切身感受到权益受到公平对待、利益得到有效维护，不断厚植我们党长期执政的群众根基。始终牢记信访工作的法治导向，落实好“五个法治化”的目标任务，不断提高运用法治思维和法治方式深化改革、推动发展、化解矛盾、维护稳定的能力水平，坚定不移地把这项具有重大而深远意义的事情办好。始终牢记信访工作的专业要求，锻造一支高素质专业化的信访工作队伍，全方位加强业务训练和实践历练，下大气力提高综合分析能力、统筹协调能力和破解难题能力，不断练就推动高质量发展、服务人民群众、防范化解矛盾风险的真本领和硬功夫。

会议进一步明确了专题民主生活会和组织生活会的任务要求，强调要扎实做好谈心谈话，通过一对一、面对面谈心交心的方式，沟通思想、交换意见、查找问题，更好地加深了解、增进信任、凝聚共识。要深入开展党性分析，以正视问题的自觉和刀刃向内的勇气，对照6个方面突出问题，主动剖析自己，找准问题根源，认真撰写检视剖析材料，进一步明确努力方向和改进措施。要严肃开展批评和自我批评，坚持出于公心、坦诚相见，本着对组织和个人极端负责的态度，把问题摆在桌面上，敞开心扉反思自己，开诚布公指出问题，相互提醒、相互帮助、相互促进，达到统一思想、增进团结、凝聚力量、改进工作的目的。要高效抓好整改落实，坚持立查立改、即知即改，坚持“当下改”与“长久立”相结合，及时建立健全相关制度规定，将主题教育中行之有效的

措施办法固定下来、坚持下去，切实形成长效工作机制。

局机关副司级以上干部列席会议。

安徽省多元化解纠纷促进条例（2022 修正）

（2018 年 11 月 23 日安徽省第十三届人民代表大会常务委员会第六次会议通过 根据 2022 年 3 月 25 日安徽省第十三届人民代表大会常务委员会第三十三次会议《关于修改和废止部分地方性法规的决定》修正）

第一章 总 则

第一条 为了促进多元化解纠纷工作，增进社会和谐，构建共建共治共享的社会治理格局，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内多元化解纠纷工作和有关活动。

第三条 多元化解纠纷，是指通过和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等多种途径，形成合理衔接、相互协调的化解纠纷体系，为当事人提供多样、便捷、高效的化解纠纷服务。

第四条 多元化解纠纷应当坚持党委领导、政府主导、综治协调、多方参与、司法推动、法治保障，坚持属地管理与权责统一相结合，并遵循下列原则：

- （一）公平公正；
- （二）不违背法律法规和国家政策，尊重公序良俗；
- （三）和解、调解优先，多方衔接联动；
- （四）预防与化解相结合。

第五条 各级人民政府和有关部门、统筹协调社会治安综合治理的部门（以下简称综治统筹协调部门）、人民法院、人民检察院、群团组织、基层群众性自治组织、企事业单位和其他社会组织，应当按照各自职责建立健全社会稳定风险防范、纠纷排查调解处理等制度，健全社会心理服务体系和危机干预机制，推进多元化解纠纷机制建设，从源头上预防和化解纠纷。

鼓励和支持公道正派、群众认可的社会人士和其他社会力量依法参与化解纠纷。

第六条 国家机关、群团组织、企事业单位、新闻媒体等应当按照各自职责开展法治宣传教育，弘扬和践行社会主义核心价值观，普及多元化解纠纷法律知识，宣传典型案例，增进公众对多元化解纠纷的理解和认同，增强全民法治观念，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。

第二章 化解主体

第七条 县级以上人民政府应当将多元化解纠纷工作纳入国民经济和社会发展规划。

各级人民政府应当加强预防和化解纠纷能力建设，培育化解纠纷组织，督促有关部门落实化解纠纷职责。

第八条 综治统筹协调部门将多元化解纠纷综合性一站式服务纳入县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）综治中心工作范围，组织开展纠纷排查、分流处置、归口管理和跟踪落实工作，协调化解各类纠纷。

第九条 人民法院应当建立健全诉讼与非诉讼化解纠纷渠道相衔接的工作制度，与行政机关、公证机构、仲裁机构和调解组织协调配合，推动程序安排、效力确认、生效法律文书执行和法律指导等方面的有机衔接。

第十条 人民检察院应当建立健全检调对接等制度，完善参与化解纠纷工作机制，做好化解纠纷工作。

第十一条 公安机关可以参与乡镇（街道）、村（社区）化解纠纷工作；在办理治安、交通事故、轻微刑事等案件中，对符合和解、调解条件的，可以协调当事人和解、调解。

第十二条 司法行政部门负责指导人民调解工作，推动设立行业性、专业性人民调解组织，加强人民调解组织网络建设，完善人民调解工作机制，促进人民调解与行政调解、司法调解等衔接联动；负责行政调解的综合协调和指导，完善行政裁决、行政复议、行政应诉等工作机制，推动行政争议和行政管理涉及的民事纠纷得到有效化解；推动律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、基层法律服务所、法律援助机构等法律服务组织参与化解纠纷；建立完善律师

参与化解涉法涉诉信访案件等相关工作机制。

第十三条 信访工作机构应当指导、督促有关单位依法开展信访工作，协调处理信访事项，会同有关单位按照法定途径分类处理信访事项，促进纠纷依法、及时、就地化解。

第十四条 民政、人力资源社会保障、自然资源、生态环境、住房城乡建设、交通运输、农业农村、卫生健康、退役军人事务、市场监督管理等有关部门和机构，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政复议、行政裁决。

法律法规授权的具有社会公共事务管理职能的组织，应当结合职能参与调解工作。

第十五条 工会、共青团、妇联、工商联、残联、老龄工作机构和消保委等应当按照各自职责，参与多元化解纠纷机制建设，共同做好化解纠纷工作。

第十六条 劳动人事争议仲裁机构应当依法及时化解劳动人事争议。

人力资源社会保障行政部门应当加强对劳动人事争议调解工作的指导，会同工会、企业联合会、工商联完善协调劳动关系三方机制，推动劳动人事争议调解组织建设。

县级以上工会组织应当督促、帮助有条件的用人单位依法设立劳动人事争议调解组织，推动乡镇（街道）以及行业性、区域性劳动人事争议调解组织建设。

第十七条 设区的市、县（市、区）人民政府依法指导设立农村土地承包仲裁机构，建立完善化解纠纷机制，及时化解农村土地承包经营纠纷。

第十八条 设区的市、县（市、区）可以设立交通事故、医疗纠纷等行业性、专业性人民调解委员会，调解有关纠纷。公安、司法行政、卫生健康和保险监管等部门应当联动配合，及时高效化解纠纷。

设区的市、县（市、区）和乡镇（街道）可以设立物业纠纷人民调解委员会，调解物业纠纷。

村民委员会、居民委员会应当健全人民调解委员会，探索村（居）民议事

会、理事会、恳谈会等协商形式，预防和化解纠纷。

企事业单位、社会团体、其他组织根据需要设立人民调解委员会，调解民间纠纷。

第十九条 行业主管部门应当支持、推动设立本行业的行业性、专业性调解组织。

交通运输、医疗保障、卫生健康、婚姻家庭、劳动人事、物业管理、征地拆迁、消费者权益保护、生态环境保护等领域的社会团体以及其他社会组织可以设立行业性、专业性调解组织。

第二十条 商会、行业协会、民办非企业单位、商事仲裁机构等在投资、贸易、金融、房地产、工程承包、运输、知识产权、技术转让等领域可以设立相关商事调解组织，为化解商事纠纷提供服务。

第二十一条 公证机构可以在家事、商事等领域开展调解服务，可以对具有给付内容的和解协议、调解协议办理具有强制执行效力的债权文书公证。

第二十二条 律师、律师调解工作室或者律师调解中心可以作为中立第三方主持调解，协助纠纷当事人达成协议化解纠纷。

鼓励和支持人民调解员、法律专家和法律服务工作者等依托相应调解组织设立个人调解工作室。

第二十三条 化解纠纷过程中，可以邀请有关组织以及党代表、人大代表、政协委员、法律专家、心理专家、社区工作者、社会志愿者等参与化解纠纷。

第二十四条 有关国家机关和社会组织应当在综治统筹协调部门协调下，建立工作联动机制，形成化解纠纷协同工作格局；坚持属地管理和谁主管谁负责，对跨行政区域、跨部门、跨行业以及涉及人数众多、社会影响较大的纠纷，加强配合，共同化解。

第三章 化解途径

第二十五条 当事人可以依法自主选择下列化解纠纷途径：

（一）和解；

- (二) 调解;
- (三) 行政裁决;
- (四) 行政复议;
- (五) 仲裁;
- (六) 诉讼;
- (七) 法律法规规定的其他途径。

第二十六条 鼓励和引导当事人按照下列次序优先选择成本较低、有利于修复关系的途径化解纠纷:

- (一) 引导和解;
- (二) 当事人不愿和解或者和解不成的, 引导调解;
- (三) 当事人不愿调解或者调解不成, 或者纠纷不宜调解的, 及时告知当事人选择其他途径。依法应当由行政机关或者仲裁机构先行处理的, 告知当事人申请行政机关或者仲裁机构先行处理。

各类化解纠纷主体收到当事人化解纠纷申请后, 应当按照职责及时予以处理。

第二十七条 鼓励和引导当事人就化解纠纷先行协商, 达成和解。当事人愿意和解, 但自行协商有困难的, 可以邀请调解员、律师、国家机关工作人员或者其他中立第三方参与协商, 促成和解。当事人应当履行达成的和解协议。

第二十八条 当事人之间涉及合同、债务、婚姻家庭、财产权益、邻里关系等民商事纠纷, 可以向人民调解委员会等调解组织提出调解申请; 涉及房屋征收、社会保障、治安管理、交通事故、医疗保障、卫生健康、消费者权益保护等依法可以由行政机关调解的行政争议或者民事纠纷, 可以向有关行政机关提出行政调解申请; 对违法犯罪行为产生的损害赔偿纠纷可以依法申请公安机关、人民法院进行调解。不同意调解或者调解不成的, 当事人可以通过行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等方式化解纠纷。

第二十九条 人民调解组织依法调解民间纠纷, 也可以调解其他化解纠纷

组织委派、委托或者邀请调解的纠纷。

行业调解、商事调解、律师调解等调解活动，可以参照人民调解程序开展。

第三十条 行政机关或者法律法规授权的具有社会公共事务管理职能的组织，可以根据当事人的申请，依法进行行政调解；处理具有民事权利义务内容的纠纷时，经双方当事人同意，可以委托相关调解组织调解。

人民政府和有关部门对资源开发、环境污染、公共安全等方面的纠纷，以及涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的纠纷，应当采取预防措施并依职权主动进行调解。

行政调解的具体办法，由省人民政府制定。

第三十一条 行政机关在作出行政裁决前可以依法先行调解；调解不成的，依法作出裁决。

第三十二条 行政复议机关对当事人提起的行政复议申请，经审查符合受理条件的，应当依法受理。有下列情形之一的，可以依法进行调解：

（一）对行政机关行使法律法规规定的自由裁量权作出的具体行政行为不服的；

（二）当事人之间的行政赔偿或者行政补偿纠纷。

调解不成的，行政复议机关应当依法作出行政复议决定。

第三十三条 民事商事仲裁机构对纠纷作出裁决前，当事人自愿调解的，应当进行调解；调解不成的，应当依法作出裁决。

劳动人事争议仲裁机构和农村土地承包仲裁机构对受理的争议或者纠纷应当先行调解；调解不成的，应当依法作出裁决。

第三十四条 人民检察院办理符合和解法定条件的公诉案件、民事公益诉讼案件、民事行政申诉案件等，可以建议或者引导当事人达成和解；经当事人同意，也可以邀请相关组织或者个人参与协商和解。

第三十五条 人民法院在登记立案前应当依法引导当事人选择适宜的化解纠纷途径。适宜调解的，依法自行组织调解，也可以委派人民调解组织、律师

调解组织、行业调解组织等进行调解；当事人明确拒绝调解或者调解不成的，应当及时登记立案，依法审理。

第三十六条 信访工作机构收到涉法涉诉信访事项，应当告知信访人向有关调解组织、仲裁机构、行政机关或者司法机关申请处理。

第三十七条 人民政府有关部门、人民法院、人民检察院、仲裁机构、公证机构和调解组织等应当加强协调配合，通过委派、委托、邀请、移送等方式，推动程序衔接，促进纠纷化解。

第三十八条 调解协议的效力确认适用有关法律的规定。

第四章 保障措施

第三十九条 各级人民政府应当提供必要的公共财政保障，对多元化解纠纷工作所需经费给予必要的支持，对社会团体和其他组织设立的人民调解委员会、人民调解员以及公益性调解组织给予适当经费补助和补贴。

乡镇（街道）设立的人民调解委员会所需工作经费，列入财政预算。

村民委员会、居民委员会应当为其设立的人民调解委员会提供办公条件和必要的工作经费。

第四十条 行政机关和法律法规授权的具有行政管理职能的社会组织以及纳入行政编制管理且经费由财政负担的群团组织，可以通过政府购买服务方式，将符合条件的化解纠纷工作委托社会力量办理，所需服务纳入本级本部门政府购买服务指导性目录。

第四十一条 国家机关、群团组织、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构和人民调解组织化解纠纷，不得向当事人收取费用或者报酬。法律法规另有规定的，从其规定。

第四十二条 设区的市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）应当建立完善多元化解纠纷综合性服务平台，为化解纠纷提供便利条件。

第四十三条 人民法院应当依托诉讼服务中心，建立诉调对接综合服务平台，完善诉调对接机制。

人民法院根据需要，在交通运输、医疗保障、卫生健康、婚姻家庭、劳动人事、消费者权益保护、农村土地承包、建筑工程、物业管理、生态环境保护以及其他纠纷多发领域，建立一站式化解纠纷服务平台。

第四十四条 各级人民政府和有关部门、人民法院、人民检察院应当加强信息化建设，推进大数据运用，完善信息共享平台，实现在线咨询、协商、调解、监督以及联网核查，促进多元化解纠纷工作的信息化发展。

第四十五条 有关国家机关、群团组织和其他社会组织应当完善调解员培训机制，定期组织培训，提高其职业道德水平和业务能力，推动调解员专业化建设。

鼓励高等院校或者职业教育学校开设多元化解纠纷培训课程，培养专业化的调解人才。鼓励社会力量开办调解人员培训机构，成立调解工作志愿者队伍，为化解纠纷提供人才储备。

第五章 监督管理

第四十六条 各级人民政府和有关部门、人民法院、人民检察院应当制定和执行化解纠纷工作责任制度与奖惩机制。

第四十七条 各级人民政府应当将多元化解纠纷工作纳入年度考核。

各级综治统筹协调部门对化解纠纷成绩显著的单位和个人按照有关规定给予表彰奖励；对未按规定履行职责，导致发生影响社会稳定事件的单位和个人，按照有关规定追究责任。

第四十八条 司法行政部门和有关行业主管部门应当建立健全调解组织名册和调解员名册管理制度，加强对调解组织和调解员的监督管理。

第四十九条 有关国家机关、群团组织和基层群众性自治组织未履行本条例规定职责的，由有关主管机关或者监察机关责令限期改正；拒不改正、情节严重或者造成严重后果的，依法追究有关责任人的责任。

第五十条 调解人员在调解工作中有下列行为之一的，由其主管部门或者所在的调解组织给予批评教育、责令改正；情节严重的，由推选或者聘任单位

予以免职或者解聘；造成严重后果的，依法追究其相关法律责任：

- （一）偏袒一方当事人的；
- （二）侮辱、恐吓当事人的；
- （三）收受、索取当事人财物或者牟取其他不正当利益的；
- （四）泄露国家秘密、商业秘密和当事人个人隐私的；
- （五）依法应当回避而未回避的；
- （六）属于调解范围，无正当理由拒不调解的；
- （七）其他违反职业道德的行为。

第五十一条 违反本条例的行为，法律法规对责任追究已有规定的，从其规定。

第六章 附 则

第五十二条 本条例自 2019 年 1 月 1 日起施行。