

法律资讯

社会治理与社会矛盾化解

专业委员会

2025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：陆俐莎 黄淑红 汪积炯

编 委：（按姓氏拼音）

程一鸣 傅 兵 樊亮生 顾晓燕 高 宇 管 瑜

郭毓敏 胡传斌 琚鋈浩 梁春程 乐 佳 李 杨

蓝宇曦 李泽山 马 佳 彭惠英 邱贵融 孙剑彬

施菊花 时瑞芳 苏蓉蓉 孙 哲 王国钢 王 敬

王俊杰 吴鸥翔 魏书宁 吴天扬 王 洋 谢 东

徐 辉 奚海麟 肖 婧 徐 均 许闻侯 叶诚豪

袁 方 应少白 袁文钦 张东亚 周健炯 张胜道

张 伟 张 文 朱伟锋 李 敏 张王艳 王银银

本期编辑：郭伊凡

联系邮箱：guo.yifan@i-xinmin.com

目录

一、行业动态

- 1、创新征集渠道、组织专题研讨，各地持续推进信访工作法治化……………1
- 2、李文章：充分发挥信访工作反映社情民意“晴雨表”作用 3
- 3、践行全过程人民民主，推动人民建议征集工作助力现代化人民城市建设——“群众的金点子，是人民城市最足的底气” …7

二、法律法规

- 1、天津市司法局、天津市人民政府信访办公室关于印发《关于进一步深化人民调解参与信访工作对接 推进信访工作法治化的实施意见》的通知……………14

创新征集渠道、组织专题研讨，各地持续推进信访工作法治化

国家信访局门户网站发布 2025年08月28日

来源：上海社会工作微信公众号、江西日报、陕西日报

上海市人民建议征集工作座谈会举行

7月17日，上海市人民建议征集办公室成立五周年之际，以“用心倾听汇民智 从心出发话发展”为主题的人民建议征集工作座谈会举行。与会嘉宾表示，上海率先成立省级人民建议征集工作机构并出台首部省级地方性法规，充分展现了上海运用法治思维和法治方式，不断创新工作模式的探索精神。会议指出，市征集办成立以来，持续开拓创新，征集渠道更加丰富、机制建设日益健全、“开门问计”深入人心，一大批“金点子”转化落实见效，人民建议征集也成为了讲述上海打造人民城市理念最佳实践地的一张“金名片”。下一步，要深入贯彻中央城市工作会议精神，更好践行人民城市理念，进一步推动人民建议征集工作提质增效，为城市发展凝聚好群众的智慧和力量。

江西省“推动新时代信访工作高质量发展”专题研讨班在南昌举办

7月23日至25日，江西省“推动新时代信访工作高质量发展”专题研讨班在南昌举办。研讨班强调，各地各部门要进一步增强紧迫感、提振精气神，深入推进信访工作法治化。要讲究科学方法，处理好发展与安全、守正与创新、治标与治本的关系，在法治轨道上推动新时代信访工作高质量发展。研讨班学员一致表示，通过学习，要聚焦深入推进信访工作法治化、信访问题源头治理、突出矛盾化解攻坚等重点任务，在推动信访工作高质量发展上抓紧抓实、落细落地，将党中央关于信访工作的决策部署转化为实际行动，用工作实绩检验学习成效。

陕西省常委会召开会议研究信访工作

8月8日，陕西省常委会召开会议，传达学习习近平总书记就研究吸收网民对“十五五”规划编制工作意见建议作出的重要指示精神，研究贯彻落实措施，部署信访工作。会议强调，要走好新时代党的群众路线，用心用情做好信访工作，切实维护群众合法权益。要突出依法依规、实事求是，严格落实信

访工作法治化要求，分层分类推动解决信访问题。要突出实质化解、事心双解，把回应诉求、思想疏导、困难帮扶结合起来，不断提高群众满意度。要突出重心下沉、源头治理，推动矛盾纠纷早发现早处置。

李文章：充分发挥信访工作反映社情民意“晴雨表”作用

国家信访局门户网站发布 2025年8月11日 来源：学习时报

坚持以人民为中心的发展思想，是由我们党的性质和宗旨决定的。信访工作是党的群众工作的重要组成部分，信访制度是践行党的群众路线的具体制度形式。新时代新征程，我们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，把坚持以人民为中心的发展思想贯穿信访工作之中，充分发挥信访工作反映社情民意“晴雨表”作用，顺应群众所思所想所忧所盼，解决群众反映强烈的突出问题，筑牢党的执政根基。

坚持人民至上是信访工作的根本立场

党的根基在人民、血脉在人民、力量在人民，人民是党执政兴国的最大底气。信访工作由联系人民群众而生、因服务人民群众而兴。信访工作践行以人民为中心的发展思想，必须把人民立场作为根本立场，把人民至上作为价值追求，“把屁股端端地坐在老百姓的这一面”，肩负起为民解难、为党分忧的神圣使命。

践行党的性质和宗旨的必然要求。马克思主义认为，人民群众是历史的创造者。马克思主义政党的权力是人民赋予的，一切理论和奋斗都应致力于实现以劳动人民为主体的最广大人民的根本利益。中国共产党自成立之日起，就始终把全心全意为人民服务作为我们党的根本宗旨，把群众路线作为我们党的生命线和根本工作路线。我们党历来高度重视信访工作，在革命、建设、改革的各个历史时期都将信访工作视为密切党和政府与人民群众联系的重要桥梁和纽带。毛泽东指出，必须重视人民的通信，要给人民来信以恰当的处理，满足群众的正当要求。党的十八大以来，在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，信访工作为民解难、为党分忧的核心职责更加明晰，人民信访为人民的价值导向更加凸显，在服务党和国家工作大局、维护群众合法权益、化解信访突出问题、促进社会和谐稳定方面发挥了重要作用。新时代新征程，必须把信访工作作为贯彻党的群众路线、密切党同人民群众血肉联系的重要渠道，不断提升为民谋利、为民办事、为民解忧的能力水平，为党长期执政夯实坚实群众基础。

发展全过程人民民主的必然要求。党的十八大以来，我们党深化对民主政治发展规律的认识，提出全过程人民民主的重大理念。习近平总书记强调，“中国治理之所以取得举世瞩目的成就，很重要的一条经验就是，在中国共产党领导下走中国特色社会主义政治发展道路，坚持和发展全过程人民民主”。我国全过程人民民主不仅有完整的制度程序，而且有完整的参与实践，是最广泛、最真实、最管用的社会主义民主。作为我国民主政治制度的一项重要内容，信访制度是群众权利救济的重要补充渠道，也是党和政府丰富民主形式、拓宽民主渠道、接受民主监督、健全民主制度的重要载体。新时代新征程，必须坚持人民主体地位，正确处理新形势下人民内部矛盾，努力把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，引导人民群众通过理性合法途径表达利益诉求、维护合法权益，充分体现人民意志、保障人民权益、激发人民创造活力，主动接受人民监督，把人民当家作主具体地、现实地体现到实现人民对美好生活向往的工作上来。

维护社会和谐稳定的必然要求。习近平总书记指出，“当前群众通过信访渠道反映出来的信访突出问题，既有新动向，也有老难题，但都事关群众切身利益，事关社会和谐稳定”。如果群众反映的信访问题久拖未决、矛盾任其发展，个别性事件就可能激化为群体性事件，局部性问题就可能转化为全局性问题，非对抗性矛盾就可能转化为对抗性矛盾，不仅会影响社会的和谐，而且还可能影响大局的稳定。新时代新征程，我们必须始终从群众的立场考虑问题，加大保障和改善民生力度，妥善协调各方面利益关系，认真对待群众的合理合法诉求，正确处理好维权和维稳的关系，从源头上预防和减少社会矛盾，努力营造安定团结的社会氛围。

信访工作是了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作

信访是送上门来的群众工作。通过信访工作了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心，必须主动倾听群众呼声、了解群众疾苦，摸清群众愿望和诉求，更好为群众服务，把送上门来的群众工作做实做好。

信访工作是倾听民声、了解民情的重要窗口。习近平总书记指出，“我们的工作和决策必须以人民利益为重、以人民期盼为念”。倾听民声、了解民情，就是要把群众的安危冷暖时刻放在心上，把党和政府的温暖送到千家万户。要充分发挥党密切联系群众的优势，坚持到群众中去、到实践中去，听民声、察

民情、访民意，更好地汇集群众反映集中的问题、发现亟待解决的难点，让各项决策部署集中民智、反映民意，更好满足人民日益增长的美好生活需要。

信访工作是吸纳民意、汇集众智的重要平台。习近平总书记强调，“始终保持同人民群众的血肉联系，始终接受人民批评和监督，始终同人民同呼吸、共命运、心连心”。人民群众身处实践最前沿，对实践变化感知最敏感、感受最深切，也最聪慧，只要走到人民群众中去，很多百思不得其解的问题就能豁然开朗、找到答案。吸纳民意、汇集众智，就是要广泛听取群众的呼声和愿望，汇集群众的真知灼见，准确把握群众诉求的新变化新特点、信访形势的新动态新情况，真正把群众面临的问题发现出来，把群众的意见反映上来，把群众创造的经验总结出来，把群众的智慧和力量转化为宝贵执政资源。

信访工作是维护权益、防范风险的重要渠道。习近平总书记强调，“检验我们一切工作的成效，最终都要看人民是否真正得到了实惠，人民生活是否真正得到了改善，人民权益是否真正得到了保障”。信访反映民生，民生关乎民心，民心连着党心。信访工作是正确处理新形势下人民内部矛盾的重要途径。维护权益、防范风险，就是要始终把解决好人民群众最关心最直接最现实的利益问题摆在突出位置，聚焦群众反映的急难愁盼问题，带着感情和责任为群众排忧解难，解决好影响国家安全、社会安定、人民安宁的信访突出问题，不断筑牢社会和谐稳定的坚实基础。

信访工作是凝聚民心、筑牢同心的重要桥梁。民心是最大的政治。民心向背是影响社会稳定和发展的关键因素，凝聚民心不仅是社会治理的重要策略，也是实现国家发展和民族复兴的关键所在。信访问题大多是关乎群众切身利益的民生问题，政策制定得好不好、问题解决得好不好，群众最有发言权。凝聚民心、筑牢同心，就是要求我们着力提高信访工作的质量和效率，把信访工作做到群众心坎上，让群众由衷感到权益受到公平对待、利益得到有效维护，赢得群众的信任和支持，厚植党的执政根基。

用好用足“晴雨表”，切实做好凝聚服务群众工作

奋进新征程、建功新时代。我们必须紧跟党中央重大决策部署、紧贴人民群众新要求新期待，用好用足“晴雨表”，走好新时代党的群众路线，在凝聚服务群众过程中，创造经得起历史检验、经得起人民评判的工作业绩。

畅通和拓宽群众诉求表达通道。适应群众诉求表达方式变化，运用现代化信息技术，拓展信、访、网、电等信访渠道，方便群众就地就近反映问题，让“数据多跑路、群众少跑腿”。做好人民建议征集工作，及时发现带有普遍性、倾向性、趋势性问题，为党中央更好掌握社会动态、科学民主决策提供参考，协调推动有关部门针对性改进优化工作，更好为群众服务。

深入推进信访问题源头治理。坚持和发展新时代“枫桥经验”，用好信访工作联席会议机制、党建引领基层治理协调机制，加强资源整合和力量聚合，做实做细矛盾纠纷排查化解工作，切实将矛盾风险隐患发现在早、防范在先、处置在小。突出问题导向，紧盯基层治理的着力点和短板不足，从最薄弱环节入手、最突出问题抓起，拓宽社会力量参与信访工作的制度化渠道，探索更多依靠基层、动员群众化解矛盾的途径和办法，不断提升基层信访工作的治理效能。

着力推进信访工作法治化。运用法律预防化解社会矛盾，最具权威性，也最少后遗症。按照“确保群众的每一项诉求都有人办理、群众的每一项诉求都依法推进，实现权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意”总目标，深入推进预防、受理、办理、监督追责、维护秩序等“五个法治化”，盯住应受理而不受理、应办理而不办理问题，加大督查和问责力度，进一步健全制度机制、优化处理流程、压实工作责任，加强对信访工作和信访行为的双向规范，保障群众合理合法的诉求依照法律规定和程序得到合理合法的结果，让人民群众在每一个信访事项办理中都感受到公平正义。

综合施策化解信访突出问题。准确把握信访矛盾复杂性、敏感性、突发性，精准分析研判信访形势和矛盾风险动向，压实属地责任、部门责任和领导责任，持续抓好突出矛盾化解攻坚，妥善消除各类问题隐患。全面落实“四下基层”制度，深入开展领导干部接访下访，包案化解群众反映强烈的突出问题。推动建立健全政策性群体性信访问题、重点领域突出信访问题、疑难复杂信访问题协调化解机制，解决好群众急难愁盼问题，全力维护社会大局安全稳定。

践行全过程人民民主，推动人民建议征集工作助力现代化 人民城市建设——“群众的金点子，是人民城市最足的底气”

上海信访门户网站发布 2025年08月05日 来源：人民日报

清晨的阳光透过新栽种的玉兰树梢，彩色透水混凝土铺就的广场上，孩子们围着花园嬉戏。“人”字形的道路骨架巧妙串联起周边3个社区。

盛夏，上海普陀区，宜川路街道泰山人民坊片区。

这个融合了科技与人文的现代化社区，既保留了上海弄堂的烟火气息，又展现出未来社区的雏形，成为城市更新的一个缩影。

可就在一年前，这里还是设施破旧老化、公共空间稀缺、居民时常念叨环境问题的老旧社区模样。

这一变化，最初就来自市民关于增设社区食堂、改造菜市场、优化社区道路的建议。

7月14日至15日，中央城市工作会议举行，描绘建设现代化人民城市的新蓝图。会议强调“坚持人民城市人民建、人民城市为人民”“创新城市治理的理念、模式、手段，用好市民服务热线等机制，高效解决群众急难愁盼问题”。这指引我们牢牢把握人民城市的根本属性和价值追求。

《信访工作条例》规定“各级党委和政府应当健全人民建议征集制度，对涉及国计民生的重要工作，主动听取群众的建议意见”。

近年来，各地区各部门特别是党委社会工作部门、信访部门，积极践行全过程人民民主，推动人民建议征集工作在助力现代化人民城市建设方面取得显著成效。

感知人民需求 助力城市管理真正“像绣花一样精细”

“城市是人民的城市，人民城市为人民”。

人民建议征集，让有关部门更敏锐感知人民群众的真实诉求，驱动城市发

展与人民期待同频共振。

夏日，杭州，钱塘江。艳阳似火，天幕淡蓝。

一座九堡大桥，银灰色的桥身横跨江面。站在桥头，只见时而有电动自行车从专供非机动车上桥的缓坡驶来，然后朝对岸驶去。

“从前上桥可没这么方便。”杭州市萧山区住房和城乡建设局工作人员指着上桥坡道说，“这还要感谢人民建议的助推。”

“这座大桥连接起杭州上城区与萧山区的新产业集聚区域，也是东西10多公里范围内唯一的过江通道。”杭州市城市基础设施建设管理中心相关负责人介绍，不仅是机动车，每日非机动车的通行需求也很大，早晚高峰可达近2000辆。

一直到两年前，大桥未设非机动车的上桥通道，骑车的市民只能依赖两部无障碍电梯上下桥。“电梯一次只能载三四部电动自行车上桥。高峰期等电梯要一个小时，迟到、被扣钱成常态。”外卖骑手张某回忆着当时的情形。

“建议增加建设非机动车上桥的慢行车道。”张某抱着试试看的态度，通过信访部门开设的网上建议渠道，提出了这条建议。

半年时间里，杭州各级设在信访部门的人民建议征集办公室，收到了数十条类似的建议。

转办、调研、立项、开工……如今，大桥两岸都建起了供非机动车使用的螺旋上桥缓坡。“现在三两分钟就能骑到桥上。”张某说着，咧开嘴一笑。

当民意被倾听，诉求有回响，人民城市便有了坚实的根基。

人民建议征集，还能让治理者更好了解基层的工作需要、治理痛点，助力城市管理真正“像绣花一样精细”。

清晨，许多店铺还未开门，游人已是熙熙攘攘。

贵州遵义，老城街道，著名的遵义会议旧址便坐落于此。

今天，老城治理也用上了数字新手段。居民刘某发现有人在街上违规堆放垃圾，立刻点开“和谐老城”小程序，通过“我要上报”板块拍照将情况上报。

那一头，街道工作人员同步接收，立刻将情况分类转交社区和有关部门，几分钟后，垃圾就被清走。这样的数智化基层治理模式，来源于一条人民建议。

李学静曾在老城街道的社区工作，以前台账整理、分类查询来自不同部门的数据、给居民办理不同部门的信息登记，占用了她大量的时间。而群众要找社区办事，通过上门、电话等传统手段也十分不方便。“微信群里也是人多嘴杂，群众诉求不容易精准识别。”

“建设集成化基层治理服务智慧平台；融通数据管理平台，整合数据推动互联互通；对居民需求一键受理，统一派单……”李学静总结了工作中的问题，通过信访部门向有关领导提出建议。

“基层社区干部的建议，也是人民建议的重要来源。其中深刻体现了一线工作需求和治理痛点。”贵州省信访局政策研究室干部李雷表示。

很快“和谐老城”服务平台、“红城智治”综合管理平台在老城街道上线。群众和基层干部都体会到了效率的提升、沟通的顺畅。如今，这套源自基层的智慧城市治理模式已在遵义全市推广。

就这样，城市发展，与人民的幸福“双向奔赴”。

汇聚人民智慧 将民意沉淀为科学的施策图谱

众智之所为，则无不成也。

人民建议，让千万市民成为城市建设的“智库”，城市建设便拥有了不竭的智慧源泉。

赭色宫墙，青灰陶瓦，檐角轻轻翘起。檐下斗拱层层叠叠，像莲花半开……

来到杭州南宋德寿宫遗址，还原修建的“宫殿”宋韵十足。展厅里件件文物与数字化展示，帮助参观者饱览近千年前的皇家宫苑、江南园林的巧夺天工。

中央城市工作会议强调“保护城市独特的历史文脉”。杭州德寿宫遗址保护工程的启动也归功于人民建议。

“最初，这里只有小规模考古发掘，限于城市的整体规划，并未对遗址

进行有效保护。”杭州古都文化研究会会长华雨农清晰记得从前的情景，“甚至当时这片地有可能被用作商业用地。”

作为杭州古都文化的关注者，研究会的专家们一直十分关心德寿宫遗址的保护工作。

很快，《关于保护南宋德寿宫遗址的建议》《以良渚古城遗址申遗成功为契机，做好南宋德寿宫遗址保护利用的建议》通过信访部门，被陆续送到了杭州市相关领导案头。杭州古都文化研究会的学者们运用专业知识，详细阐述了德寿宫的概况、保护利用价值，并提出了有针对性的建议。

响应人民呼声，并配合杭州城市整体发展，2020年，市园林文物局、上城区开始积极推进德寿宫遗址保护展示工程暨南宋博物院项目建设。

杭州古都文化研究会又运用专业知识，提了不少建议。“比如原本的设计方案采用明清故宫形制的黄色与蓝色琉璃瓦，而我们的研究证明南宋宫廷应使用青砖灰瓦。”华雨农介绍。

2022年底，南宋德寿宫遗址博物馆开馆；2024年，根据华雨农的建议，博物馆修正了3处与历史不符的错误展示；2024年，杭州古都文化研究会被杭州市信访局列入“杭州市人民建议征集直报点”……

就这样，广大群众用专业知识和不懈努力，让城市根脉生生不息。

除了在专业领域贡献专业知识，许多市民也自觉关心城市发展大局，为实现城市发展目标群策群力。

7月的一天，德国工程师汉克乘飞机来华，落地上海浦东机场。“我多次来浦东机场，每次办理入境手续时，因入境人员太多，都要在闸机柜台前排队等很久，有时一等就是一两个小时。”想到马上又要经历的“痛苦”，汉克耸耸肩，脸上表情有些无奈。

可这次来到入境手续办理处，汉克惊奇地发现，排队人流大大减少，办理时间也快了很多。前后只用了3分钟，汉克就办好了入境手续。这一变化，来自一份人民建议。

原来，上海市民列多因工作需要长期接待外国专家，听到不少人有着和汉克相同的抱怨。

“我们上海是全国对外开放的窗口，也在打造全球旅客中转首选地，为何不优化机场入境服务？”于是，结合自己的调研与思考，列多在“随申办”平台的人民建议板块，写下了包括“优化机场入境流程”“增设中转休息服务设施”等建议。几天后，这些建议就被送到了机场管理部门。

“今年来，根据市民的建议，配合‘240小时过境免签’政策，我们优化了入境流程。比如，我们根据航班人员信息，实时动态调整中国公民和外国公民入境的边检查验通道数量，外籍人员较多时入境大厅里可增设多个外籍人员查验区。中国乘客多时再反向调整。”机场边检民警介绍，移民管理部门还加设、调整了电子入境信息填报设备，整个入境流程大幅缩短。

“此外，浦东机场携手联检单位在近期还推出了出发区海关、边检、安检通道24小时开放，压缩中转时间，开设深夜旅客休息区等服务，助力打造全球旅客中转首选地。”浦东机场公司副总经理张健介绍。

“通过人民建议，每位市民都能成为城市开放发展的助推者！”列多感叹。

人民建议征集，将民意沉淀为科学的施策图谱，将群众的智慧凝聚为澎湃的治理力量。

保障人民参与 不断提高制度化、规范化、法治化水平

人民建议，如今在不少地方已经有了机制化的保障，助力人民城市建设成为常态。

宽大的玻璃幕墙映照出炽白的阳光。上海普陀区石泉路街道，坐落着上海的“顶流”商场——真如环宇城MAX。

商场四面非机动车停车区域，蓝白相间的停车标线清晰醒目，各类电动车、自行车如同列队的士兵般整齐划一，免费充电桩有序排列。

可就在几个月前，这里还不是这样：非机动车没有固定的放置区域，杂乱无章地占用人行道叠放着；有的外卖小哥为赶时间匆忙把电动自行车扔在行车

道上，既影响交通又不安全……“我们戏称其为‘千骑围城’。”路过的居民说。

街道和区相关职能部门很快就决定要对这一乱象进行治理。可如何让治理过程更符合群众需要，避免出现“政府办了事，群众不领情”的情况？

普陀区信访办的人民建议征集特色活动“苏河议事厅”起到了作用。他们连同石泉路街道，在中海商圈楼宇人民建议征集联系点开展了一场“苏河议事厅——环宇城非机动车问题”大讨论，让市民群众与属地政府相关部门、商场管理方等相关负责人对话，推进精细化措施落地。

“除了停车区域不足外，居民自用车和外卖用车停放时长不同，短期停放的应该更接近出口。建议分别划出外卖小哥和商圈员工专门的停车区域……”

“建议在靠近货运电梯入口的地方设立专门的外卖停车区，这样既不会与普通顾客争夺车位，也能方便外卖小哥停车……”

“考虑到占用盲道和通行安全问题，建议将部分过窄路段设置为禁停区，同时设立电子围栏，强化共享单车停放管理……”

……

群众代表发言踊跃，每个人都有说不完的话。在会场的一角，街道党工委书记吕升昂不停地做着记录。

趁着短暂的休会间隙，吕升昂赶紧揉揉写得发酸的手指：“很多问题我们事先考虑不全面，比如我们已经在考虑设置外卖停车专区，听完大家的建议，准备增加专区布点、拓展停放空间。通过这种形式收集人民建议，实现了为民办事‘自己觉得好’到‘大家都叫好’的转变。”

“提出一个话题、汇总一批建议、解决一类问题，‘苏河议事厅’已经成为常态化、针对性收集人民建议的渠道。”普陀区信访办副主任廖春燕介绍，仅2024年，围绕“共享单车治理”“水环境问题治理”“新时代城市建设者管理者之家”等群众关切的社会治理问题，普陀区先后组织3场超百人的“苏河议事厅”活动，收到建议超过500条。

“群众的金点子，是人民城市最足的底气。”上海市委社会工作部副部长，市信访办、市人民建议征集办主任盖博华说，上海将不断推动人民建议征集工作提质增效，进一步拓展参与渠道、丰富征集形式、办好群众建议，推动“问计于民”更深更实。

“像上海这样常态化的人民建议征集机制在全国还有很多。”国家信访局研究室有关负责人表示，例如江苏近年来常态化开展“我为江苏高质量发展建言献策”等一系列专题征集活动，为研究决策提供了重要参考；浙江依托“民呼我为”统一平台建设“浙智汇”数字化场景，打造“社情民意直通车”；贵州在政府官方新闻门户网站开设常态化人民建议征集专区……

进一步畅通人民常态化表达建议渠道，就要推动人民建议征集工作制度化、规范化、法治化水平不断提高。上海2021年出台的《上海市人民建议征集若干规定》，是全国第一部由省级人大常委会制定、专门促进和规范人民建议征集工作的地方性法规；浙江出台了《关于加强和改进人民建议征集工作的指导意见》等制度文件，并探索开展人民建议征集立法；贵州出台人民建议征集闭环管理规定和工作激励办法……

采访的最后，记者观摩了一场聚焦上海“十五五”规划的专题人民建议征集会。年过七十的市民罗克平乘车一个多小时前来参加。

“几年前，我提出的建立‘老专家智库’的建议曾被纳入上海市‘十四五’规划。如今，我也要为‘十五五’贡献一份力量。”罗克平说着有些激动，“在国家治理、城市建设中，倾听人民声音，考虑人民诉求，这真真切切是全过程人民民主的生动实践。”

从黄浦江畔，到西南群山，人民建议征集的涓涓细流，渐渐汇成城市现代化的浩荡江河。走出一条中国特色城市现代化新路子，每个市民都是执笔人，共同书写“人民城市”的壮丽篇章。

天津市司法局、天津市人民政府信访办公室关于印发《关于进一步深化人民调解参与信访工作对接 推进信访工作法治化的实施意见》的通知

津司发〔2025〕5号

各区司法局，各区信访办：

现将《关于进一步深化人民调解参与信访工作对接推进信访工作法治化的实施意见》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

天津市司法局天津市人民政府信访办公室

2025年7月11日

关于进一步深化人民调解参与信访工作对接 推进信访工作法治化的实施意见

为深入贯彻落实党中央关于推进信访工作法治化决策部署，发挥人民调解基础性作用，进一步深化“访调对接”机制，推进信访工作法治化，根据司法部、国家信访局《关于进一步深化人民调解参与信访工作对接 推进信访工作法治化的意见》，结合我市工作实际，提出如下实施意见。

一、工作流程

（一）甄别和告知引导。信访人采用来信、走访、信息网络、电话等形式提出的申诉求决类信访事项，信访部门和有权处理的机关、单位应当甄别该信访事项是否属于人民调解适用范围，信访事项较为复杂、难以立即甄别判定的，信访部门和有权处理的机关、单位可以征询人民调解组织的意见。经甄别认为属于人民调解适用范围的，信访部门和有权处理的机关、单位应当通过当面、信息网络、电话等方式告知信访人，并宣传人民调解的特点和优势，引导信访人选择人民调解渠道化解纠纷。

（二）委托移送。各方当事人同意采用人民调解方式处理的，信访部门和有权处理的机关、单位应当及时将信访事项移送人民调解组织调解。信访部门

和有权处理的机关、单位委托移送信访事项时，须填写信访事项委托移送函，连同载明争议双方当事人基本信息、信访诉求、事项概况的相关材料移送人民调解组织。信访人不同意调解的，按其他法定途径办理。

（三）调解受理。人民调解组织收到信访部门和有权处理的机关、单位委托移送函后，要对移送的信访事项相关材料进行审查，研判是否适宜采用人民调解方式解决。对符合人民调解受理条件的信访事项，指定人民调解员，在3个工作日内，将受理结果反馈移交或委托的部门，并通知当事人参加调解，填写《人民调解受理登记表》；确定不予受理的，应在5个工作日内将不予受理的结果和理由反馈给移交或委托的部门，相关材料一并交还，并告知当事人通过仲裁、行政复议、诉讼等其他法定途径解决信访事项。

（四）调查核实。人民调解组织全面细致了解信访事项反映内容和发生过程，当事人信访诉求以及有关意见和建议；认真查阅研究当事人提供的相关材料，并通过走访、取证等方式进行必要的查证核实。根据掌握的纠纷情况，依据法律法规及政策规定，研究确定调解方案。

（五）实施调解。调解开始前，告知当事人人民调解的原则、当事人在调解活动中享有的权利和承担的义务以及调解达成协议的效力等事项。调解中，向当事人讲解有关法律、法规和国家政策，摆事实、讲道理，采取面对面、背对背等方式，引导当事人在平等协商、互谅互让的基础上，提出解决方案，自愿达成调解协议，根据需要制作书面人民调解协议。当事人申请确认调解协议效力的，人民调解员帮助其向人民调解组织所在地基层人民法院或者其派出的法庭申请司法确认。在规定时限内，经调解不成功或当事人不愿继续调解的，应当终止调解，下达人民调解终止书，并引导当事人通过其他法定途径解决。

（六）反馈和回访。人民调解组织应当及时将信访事项的调解结果反馈给移交或委托的部门，并定期向司法行政部门报送调解统计数据；对达成调解协议的信访事项，信访部门和有权处理的机关、单位要将调解结果及时录入信访信息系统，并在调解协议书签定后两个月内进行回访，了解协议的履行情况。

二、工作职责

(七) 信访部门职责。完善告知引导制度，结合不同信访形式的特点，分别细化甄别和告知导入流程。发挥“兜底”功能，妥善处理不适宜调解或者退回的信访事项，确保矛盾不上行。为派驻调解组织实质化运行提供业务用房、办公用品、通讯设施等必要保障。主动参与“访调对接”办结案件回访，加强教育跟进工作，巩固调解成果。

(八) 司法行政部门职责。指导属地人民调解组织依法、规范开展工作，组织开展人民调解员业务培训，将调解成功的案件纳入人民调解案件补贴范围。联合信访部门共同指导做好信访事项人民调解委员会建设，打造特色化、品牌化调解组织。发展专业化职业化人民调解员队伍，支持聘用退休的法律工作者或者具有信访工作经验且具备基本法律知识和调解技巧的人员加入人民调解员队伍，确保配备3名以上专职人民调解员。

(九) 人民调解组织职责。积极承接信访部门和有权处理的机关、单位导入的信访事项，依法依规、采取多种方式调处化解信访事项。在信访事项调解过程中，遇有可能造成社会影响的重大、紧急情况，及时报告属地党委政府、公安、信访、司法行政等部门，在职责范围内配合做好相关工作，防止不良影响产生、扩大。

三、对接机制

(十) 沟通联络机制。各级司法行政机关、信访部门要强化沟通联系，定期开展分析研判、研讨交流等，及时总结经验、查找不足，共同研究解决工作中遇到的问题和困难；依托信访、司法领域业务专家等，联合开展业务培训，提升工作人员业务能力水平。

(十一) 专业协同机制。信访部门要加强统筹协调，对于疑难复杂、化解难度大的信访事项，发挥信访工作联席会议等机制作用，协调相关职能部门参与化解；司法行政机关要统筹协调律师、公证、司法鉴定、基层法律服务、法律援助等法律服务资源，发挥行业性、专业性人民调解组织的专业人才优势，

合力推进人民调解工作依法有序开展。

(十二) 信息联通机制。信访事项登记录入信访信息系统后，适宜通过人民调解方式化解的，要及时推送至人民调解工作信息平台，为调解组织提供基础数据信息化服务支撑；人民调解组织在信访事项调解过程中产生的工作信息，要及时收集分析和汇总研判，夯实信息化数据平台，协同推进信访问题化解；努力实现信访信息平台 and 调解工作信息平台互联互通、信息共享、业务协同。

四、组织保障

各级司法行政机关、信访部门要加强组织领导，积极争取党委政府高度重视支持人民调解参与信访工作，配合人民调解组织依法开展调解，为人民调解组织提供业务咨询、协调联络、硬件保障等服务支持。要将人民调解参与信访工作对接机制融入服务保障各级综治中心建设，依托综治中心平台，进一步促进人民调解与信访工作深度融合、有效衔接、形成工作合力。加强调查研究，及时解决工作中出现的新问题，对好的经验做法及时总结推广，充分运用报纸、电视、网络等媒体广泛宣传，积极引导人民群众通过调解方式化解纠纷。

附件：

1. 委托移送函（存根）
2. 人民调解终止告知书

附件 1

委 托 移 送 函（存根）

(20XX) 津/区信访办移字 XX 号

XX 市/区信访事项人民调解委员会：

兹有某某某上访投诉，反映 XXXXXX 一事。经我办认真研究甄别，认为其信访事项属于申诉求决类，符合下列第（）项适用调解的情形：1. 公民之间有关人身损害赔偿、财产权益和其他权益的纠纷；2. 公民与法人之间或其他社会组织之间的民事纠纷；3. 公民、法人或其他社会组织与行政机关之间发生的具有

民事权利义务争议的纠纷；4. 其他依法可以通过人民调解处理的信访事项。经双方当事人同意，现委托贵委办理。有关材料附后，请贵委及时将办理结果反馈我办。

XXXXX

20XX年X月XX日

委托移送函

(20XX)津/区信访办移字XX号

XX市/区信访事项人民调解委员会：

兹有某某某上访投诉，反映XXXXXX一事。经我办认真研究甄别，认为其信访事项属于申诉求决类，符合下列第（）项适用调解的情形：1. 公民之间有关人身损害赔偿、财产权益和其他权益的纠纷；2. 公民与法人之间或其他社会组织之间的民事纠纷；3. 公民、法人或其他社会组织与行政机关之间发生的具有民事权利义务争议的纠纷；4. 其他依法可以通过人民调解处理的信访事项。经双方当事人同意，现委托贵委办理。有关材料附后，请贵委及时将办理结果反馈我办。

XXXXX

20XX年X月XX日

附件2

人民调解终止告知书

(20XX)津/区访调委终字XX号

我委受理的 纠纷，因(在调解过程中，当事人拒绝继续接受调解/在法定期限内，经调解不能达成调解协议)，根据《中华人民共和国人民调解法》，决定终止调解，特此告知。

当事人(签名)：

人民调解员(签名)：

XX市/区信访事项人民调解委员会

年 月 日

(备注：此件一式四份，两份交双方当事人留存，一份存档，一份转交委托单位。)