

法 律 资 讯

社会矛盾化解
业务研究委员会

2023 年 6 月第 6 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、《国家信访局召开贯彻落实〈信访工作条例〉交流座谈会》1
- 2、《国家信访局党组理论学习中心组召开主题教育专题学习会》3
- 3、《国家信访局开展主题教育调研成果交流》6

二、法律法规

- 1、《天津市矛盾纠纷多元化解条例》8

国家信访局召开贯彻落实《信访工作条例》交流座谈会

国家信访局 2023 年 6 月 9 日

6 月 8 日，国家信访局召开贯彻落实《信访工作条例》交流座谈会，全面贯彻落实党的二十大精神，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，总结交流《条例》贯彻执行情况，研究部署下步落实措施。国务院副秘书长、国家信访局党组书记、局长李文章出席会议并讲话。

会议指出，这次座谈会是在党的二十大对加强和改进人民信访工作作出新部署、《条例》施行一周年的重要时刻召开的会议。一年来，国家信访局把学习贯彻《条例》作为一项重大政治任务，以高度的政治自觉和责任担当全面统筹安排、加强组织协调，各地区各部门统一思想行动、狠抓落实落地，推动《条例》实施取得明显成效。党对信访工作的领导全面加强，信访工作体制机制更加健全、业务更加规范、质效明显提高、保障坚强有力，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、促进社会和谐稳定等方面作出了积极贡献。

会议强调，《条例》是党中央对信访工作的重大决策部署，为做好新时代信访工作提供了基本遵循。要深刻把握贯彻落实《条例》积累的宝贵经验，始终坚持党的全面领导，坚持人民至上，坚持依法按政策解决问题，坚持多元化解，更好发挥信访制度优势。要站在政治和全局的高度，深刻认识进一步深入贯彻落实《条例》，是学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚决捍卫“两个确立”的必然要求；是学习贯彻党的二十大精神，加强和改进人民信访工作的必然要求；是破解实践难题，推动信访工作高质量发展的必然要求；是学习贯彻习近平法治思想、持续推进信访工作法治化的必然要求，进一步增强深入贯彻落实《条例》的政治自觉、思想自觉、行动自觉。

会议要求，要坚持久久为功、持续用力，按照学习贯彻习近平新时代中国

特色社会主义思想主题教育安排部署，围绕“贯彻二十大、落实新条例、开创新局面”主线，采取有力举措推动《条例》贯彻执行走深走实，带动信访问题源头治理、信访积案化解常态化、信访工作示范县创建等重点工作扎实开展，把“135”施工路线图明确的各项工作任务落到实处。紧紧抓住《条例》落实年这个“新契机”，推动《条例》进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位，加快推进配套政策措施完善工作，加大学习培训力度，强化督促检查，把《条例》学习贯彻工作不断引向深入。紧紧抓住构建信访工作格局这个“总开关”，推动地方各级党委切实履行统一领导本地区信访工作的责任，充分发挥信访工作联席会议机制作用，充分发挥信访部门职能作用，形成各方齐抓共管的工作合力。紧紧抓住完善信访工作机制这个“驱动器”，进一步提升信访工作法治化水平，健全完善信访工作监督机制、信访部门与有关机关工作衔接机制、人民建议征集制度，更好发挥信访工作了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的重要作用。紧紧抓住健全信访工作责任体系这个“牛鼻子”，落实领导责任，强化属地和部门责任，严格责任追究，把《条例》关于信访工作责任制的规定落到实处。紧紧抓住源头治理这个“关键点”，进一步坚持和发展新时代“枫桥经验”，学习推广“浦江经验”，扎实开展信访问题治理，把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。紧紧抓住加强信访部门建设这个“助推器”，强化政治建设、能力建设、作风建设，进一步营造干事创业、风清气正的政治生态，为深入贯彻落实《条例》、推动信访工作高质量发展提供强大组织保障，奋力谱写新时代信访工作高质量发展新篇章。

国家信访局党组成员、副局长范小毛主持会议。国家信访局党组成员、副局长孙建立通报贯彻落实《条例》情况。国家信访局党组成员、副局长李自军、金艳丽出席会议。会上，部分地方信访部门负责人同志、中央和国家机关有关负责同志，专家学者及新闻媒体代表作了交流发言。部分地方信访部门负责人同志、部分中央和国家机关信访工作主管部门负责同志，国家信访局司室负责同志参加会议。

国家信访局党组理论学习中心组召开主题教育专题学习会

国家信访局 2023 年 6 月 9 日

6 月 8 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以中国式现代化推进中华民族伟大复兴的重要论述，准确把握信访工作在中国式现代化进程中的时代方位和发展方向，为推进中国式现代化贡献信访工作力量。国务院副秘书长、国家信访局党组书记、局长李文章主持会议并作交流发言。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。主题教育中央第 26 指导组副组长隋军出席会议。中央纪委国家监委驻国办纪检监察组有关同志到会指导。

学习研讨中，大家一致认为，中国式现代化，是中国共产党领导的社会主义现代化。坚持中国共产党领导，坚持中国特色社会主义是中国式现代化的本质要求。要深入领会中国式现代化的根本政治属性，始终把坚持和加强党的全面领导作为推进中国式现代化的根本要求，坚决维护党中央权威和集中统一领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，深刻领悟“两个确立”决定性意义，坚决做到“两个维护”，不断增强政治判断力、政治领悟力、政治执行力。要深入领会中国式现代化的鲜明中国特色，准确理解把握“五个方面中国特色”的时代内涵和实践要求，更加自觉地把信访工作放在中国式现代化全局中谋划考量，积极应对时代挑战、呼应人民期盼，为推进中国式现代化贡献信访工作力量。要深入领会中国式现代化的若干重大关系，认真感悟蕴含其中的道理学理哲理，全面贯彻落实党中央的大政方针和决策部署，进一步找准信访工作定位，明确职责要求，履行好为民解难、为党分忧政治责任，以信访工作实绩实效助力中国式现代化建设。要深入领会中国式现代化的时代价值和国际意义，始终把国家和民族发展放在自己力量的基点上，把

中国发展进步的命运牢牢掌握在自己手中，锚定奋斗目标，保持战略定力，积极投身中国式现代化伟大实践中，切实走好我们这一代人的长征路。

研讨人员在交流中谈到，信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是推进中国式现代化建设的重要内容，要牢固树立战略思维，把牢党中央要求，始终确保信访工作前进的正确方向。准确把握信访工作在党的群众工作中的职能定位，深入研究新形势下信访工作的特点规律，不断完善为民谋利、为民办事、为民解忧工作机制，切实把群众合理诉求解决好，把党中央的关怀温暖送到人民群众心坎上，不断为中国式现代化厚植群众根基。准确把握信访工作在创新社会治理中的职能定位，坚持和发展新时代“枫桥经验”，深入践行“浦江经验”，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，扎实开展信访问题源头治理，持续推进化解信访积案常态化，深化信访工作示范县创建活动，不断为中国式现代化增添治理效能。准确把握信访工作在发展全过程人民民主中的职能定位，按照《信访工作条例》要求，聚焦党和国家中心任务，加强人民建议征集工作，发挥“民意直通车”优势，为推进中国式现代化凝聚群众智慧和民心力量。准确把握信访工作在维护社会安全稳定中的职能定位，牢固树立总体国家安全观，发挥信访工作联席会议机制作用，进一步加强信访事项受理办理、多元协调化解矛盾纠纷等工作，努力为推进中国式现代化营造和谐稳定的社会环境。

研讨人员一致表示，要坚决扛起政治责任，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，把握好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的契机，围绕高质量发展的任务，积极顺应时代发展新形势新任务，塑造信访事业发展新优势新动能，在服务党和国家大局中彰显时代担当、开创崭新局面。加快形成与高质量发展相适应的理念观念，完整、准确、全面贯彻新发展理念，深刻理解把握蕴含其中的以人民为中心的发展思想，坚持问题导向，常怀忧患意识，不断增强工作的系统性、针对性和实效性。加快构建与高质量发展相协调的体制机制，继续坚持发展工作实践中业已形成、行之有

效的体制机制，着力解决制约信访工作的体制机制问题，更好地提升信访工作整体效能。加快完善与高质量发展相衔接的方式方法，积极实践探索新模式新路径新手段，整合吸引各方力量参与信访工作，统筹做好情、理、法工作，真正做到“事心双解”。扎实开展干部队伍教育整顿，坚持以政治建设为统领，以常态化教育培训锻炼为重点，以从严管理监督为抓手，打造一支对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质信访工作队伍，以奋发有为的精神状态构建信访工作高质量发展新格局，坚定不移以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴。

局机关副司级以上干部列席会议。

国家信访局开展主题教育调研成果交流

国家信访局 2023 年 6 月 16 日

6 月 15 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第二次调研成果交流会，集中交流机关党员干部开展调研的有关情况和收获体会，加强学习借鉴，推动调研成果转化，确保主题教育取得实效。国务院副秘书长、国家信访局党组书记、局长李文章主持会议并就深入推进主题教育提出要求。局党组成员、副局长范小毛出席会议。局党组成员、副局长孙建立、金艳丽以及部分司室负责同志作交流发言。主题教育中央第 26 督导组有关同志到会指导。

会议指出，主题教育开展以来，在中央第 26 督导组精心指导下，国家信访局把理论学习、调查研究、推动发展、检视整改、建章立制贯通起来，有机融合、一体推进。局机关党员干部围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记关于主题教育重要讲话精神，继续聚焦解决群众急难愁盼问题、贯彻落实《信访工作条例》、推动信访工作高质量发展等方面内容，深入基层开展调查研究，组织赴浙江省浦江县实地调研，全面总结深入挖掘“浦江经验”丰富内涵和实践做法，下发《关于持续深入开展大督查大接访大调研活动的通知》，督促指导各地运用党的创新理论，研究新情况，总结新经验，解决新问题。在局党组成员示范带动下，机关干部 40 批次、赴 24 个省份实地督导调研，形成了一批主题突出、内容丰富的高质量调研成果。

会议强调，要围绕贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，继续加强组织领导，精心谋划推动，狠抓工作落实，在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干上下真功夫、下足功夫，不断把主题教育引向深入。要继续推动理论学习达到新高度，在深化上下功夫，坚持读原著学原文悟原理，深刻把握党的创新理论思想的世界观、方法论和贯穿其中的立场观点方法，并在谋划、部署、

推进工作中贯彻好、运用好。在内化上求突破，进一步铸牢对党绝对忠诚的政治品格，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。在转化上求实效，紧密联系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，坚持从创新理论中找理念、找思路、找方法、找举措，把学习调研成效转化为推动信访事业发展的生动实践。

会议要求，要继续坚持以调查研究推动工作，坚持调研开路、调研开局，组织动员党员干部开展有深度、有价值、有实效的调研。坚持用好调查研究这个“传家宝”，深入学习领会习近平总书记提出的“深、实、细、准、效”五字诀，坚持实事求是、求真务实，摸实情、听真话，提升调查研究的质量。改进作风务求实效，牢固树立研以致用的理念，及时吸收借鉴两次调研成果交流会的好经验好做法，与贯彻落实中央决策部署紧密结合，与推动全局中心工作紧密结合，更好指导信访工作实践。要继续集中力量抓好检视整改，找准找实突出问题，坚持即知即改，敢于动真碰硬。发扬自我革命精神，深刻剖析问题根源，着力抓好整改整治，努力取得让群众满意的效果。要继续做深做实机关党员干部教育整顿，深入自查自纠，精准把握政策，坚持依规依纪依法，坚持实事求是、客观公正，以严肃教育纯洁思想、以严格整顿纯洁组织。切实推动队伍建设，大兴提高效率、转变作风、服务基层和群众之风，教育引导党员干部把严谨务实、勤勉干事、清廉俭朴之风贯穿到具体工作中，继续深入开展好主题教育，推动信访部门用党的创新理论统一思想、统一意志、统一行动，奋力开创信访工作高质量发展新局面。

国家信访局机关和中央单位实践锻炼处长、一级调研员以上干部参加会议。

天津市矛盾纠纷多元化解条例

(2022年12月1日天津市第十七届人民代表大会常务委员会第三十八次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了促进和规范矛盾纠纷多元化解工作，保障当事人合法权益，维护社会和谐稳定，提高社会治理现代化水平，建设更高水平的平安天津，根据有关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的矛盾纠纷源头预防、多元化解、监督保障和有关活动适用本条例。

第三条 本市坚持和发展新时代“枫桥经验”，践行以人民为中心的发展思想，坚持党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理，健全有机衔接、协调联动、高效便捷的矛盾纠纷多元化解机制，有效预防和化解矛盾纠纷，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

第四条 本市矛盾纠纷多元化解应当遵循下列原则：

- (一) 尊重当事人意愿；
- (二) 遵守法律法规，遵循国家政策，尊重公序良俗；
- (三) 公平公正，便民高效，诚实守信；
- (四) 和解、调解优先；
- (五) 标本兼治，预防与化解相结合。

第五条 市和区平安建设领导机构统筹谋划、督导考评、推动落实矛盾纠纷多元化解工作。

各级人民政府及有关部门、人民法院、人民检察院等承担矛盾纠纷化解职能的单位和组织，应当按照谁主管谁负责的原则，落实矛盾纠纷化解工作责任，

建立健全矛盾纠纷化解工作领导责任制，主要负责人为矛盾纠纷化解工作第一责任人。

第六条 市和区人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作相关内容纳入国民经济和社会发展规划，加强矛盾纠纷预防和化解能力建设，督促相关部门和单位落实矛盾纠纷化解工作责任，为矛盾纠纷多元化解工作提供有力保障。

乡镇人民政府、街道办事处负责本辖区的矛盾纠纷预防和化解工作。

第七条 各级机关、人民团体、企业事业单位、基层群众性自治组织、行业协会和其他社会组织应当做好本单位、本系统、本行业的矛盾纠纷源头预防、排查预警、调处化解工作。

第八条 各级机关、人民团体、企业事业单位、基层群众性自治组织等应当加强矛盾纠纷化解法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，引导公众自觉遵守法律法规、尊重公序良俗，依法理性表达利益诉求、解决利益纠纷、维护合法权益。

报刊、广播、电视、网络媒体等应当加强矛盾纠纷化解知识和典型案例的宣传普及，发挥舆论引导和监督作用。

第二章 综合机制

第九条 本市畅通和规范诉求表达、利益协调、权益保障渠道，完善社会矛盾纠纷调处化解综合机制，充分发挥社会矛盾纠纷调处化解中心的平台作用，统筹调解、仲裁、诉讼、信访、法律援助、司法救助、心理服务等资源，对矛盾纠纷实行一站式接收、一揽子调处、全链条解决。

市和区平安建设领导机构统筹协调社会矛盾纠纷调处化解综合机制建设，领导推动社会矛盾纠纷调处化解中心规范运行、发挥作用。

第十条 市、区、乡镇(街道)社会矛盾纠纷调处化解中心按照规定分级调处化解矛盾纠纷，完善运行机制，强化组织调度，实行一门受理登记、首接全程跟踪、事项限期办理、群众投诉反馈等工作制度。

承担矛盾纠纷化解职能的单位应当派员进驻社会矛盾纠纷调处化解中心，

履行矛盾纠纷化解职责。

第十一条 自然人、法人或者非法人组织可以向社会矛盾纠纷调处化解中心提出矛盾纠纷化解事项。

社会矛盾纠纷调处化解中心应当向社会公布联系渠道、接待时间和地点等相关事项，在其接待场所公布有关的法律、法规、规章和处理程序。

第十二条 对当事人提出的矛盾纠纷化解事项，社会矛盾纠纷调处化解中心应当按照规定进行登记，并及时录入信息化系统。

社会矛盾纠纷调处化解中心对属于本级调处化解的矛盾纠纷化解事项，应当按照规定组织承担矛盾纠纷化解职能的相关单位办理；对不属于本级调处化解的矛盾纠纷化解事项，应当按照规定提请上级社会矛盾纠纷调处化解中心或者交由下级社会矛盾纠纷调处化解中心办理。

承担矛盾纠纷化解职能的单位对接收的矛盾纠纷化解事项，应当及时化解；对疑难复杂的矛盾纠纷化解事项，承办人员应当报告本单位主要负责人。相关单位主要负责人应当组织推动化解矛盾纠纷，并对办理结果负责。

第十三条 本市完善矛盾纠纷化解综合协调、会商研判等工作机制。承担矛盾纠纷化解职能的相关单位应当定期召开联席会议，分析社会矛盾风险形势，协调解决重大疑难复杂矛盾纠纷，妥善做好应急处置工作。

第十四条 本市建立健全社会矛盾纠纷调处化解情况通报机制。市和区社会矛盾纠纷调处化解中心应当定期汇总、分析、通报矛盾纠纷调处化解情况，及时总结调处化解成功案例，指导解决具有普遍性的矛盾纠纷。

第十五条 本市建立健全公共法律服务中心、各类调解组织与社会矛盾纠纷调处化解中心的对接机制，统筹组织人民调解、行政调解、行业性专业性调解、律师调解等调解力量进驻社会矛盾纠纷调处化解中心依法开展调解工作，建立调解咨询专家库，提供咨询意见和建议。

第三章 源头预防

第十六条 市和区人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院等应当坚

持源头预防，将预防矛盾纠纷贯穿于重大决策、行政执法、司法等全过程，减少矛盾纠纷的产生。

第十七条 市和区人民政府、有关单位应当建立健全重大决策风险评估机制，将风险评估作为重大决策的前置程序，对事关群众切身利益、可能引发影响社会稳定问题的重大改革举措出台、重大政策制定调整、重大工程项目建设、重大活动举办、重大敏感案件办理等进行风险评估。

第十八条 各级人民政府及有关部门应当依法及时、准确公开政府信息，对重大政策、突发事件等主动进行具有针对性、科学性、权威性的解读和宣传，发现影响或者可能影响社会稳定、扰乱社会和经济管理秩序的虚假或者不完整信息的，应当发布准确的政府信息予以澄清，预防和减少矛盾纠纷的产生。

第十九条 各级人民政府及有关部门、有关单位应当健全矛盾纠纷排查和预警机制，开展矛盾纠纷常态化排查，强化对重点地区、重点领域、重点人群、重点时段的集中排查，对矛盾纠纷多发易发领域开展专项排查，定期分析研判、发布风险提示，做到矛盾纠纷早发现、早分析、早预防。

第二十条 乡镇人民政府、街道办事处应当组织、协调辖区内公安派出所、司法所、人民法庭、村民委员会、居民委员会和各类调解组织等矛盾纠纷化解力量，开展矛盾纠纷预防、排查和化解工作。

村民委员会、居民委员会应当组织网格员、人民调解员、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。

第二十一条 市和区人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院等应当加强人民法庭、检察室、公安派出所、司法所以及人民调解组织、法官检察官服务站点、社区警务室等建设，推动矛盾纠纷化解力量向基层倾斜。

市和区级机关、人民团体等单位的工作人员应当按照规定参与村、社区的法治宣传、矛盾调处、网格巡查等工作，帮助协调解决实际困难和问题。

第二十二条 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，全面准确落实司法责任制，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。

人民法院、人民检察院、公安机关应当充分运用现代信息技术，对一定时期内重点领域、重点类型案件进行分析研判，运用司法建议、检察建议、审判白皮书等形式，及时提出治理建议，预防和减少矛盾纠纷的产生。

第二十三条 本市推进社会信用体系建设，加强诚信教育和诚信文化建设，培养公众诚信意识，营造诚信社会环境，完善守信激励和失信惩戒机制，有效预防和减少因不诚信行为引发的矛盾纠纷。

第二十四条 本市健全社会心理疏导和危机干预机制，加强心理健康知识宣传、指导、咨询服务，完善社会心理服务网络，推动社会心理服务和教育进学校、进社区、进单位、进家庭等，帮助公众培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，防范化解因心理问题引发的矛盾纠纷。

第四章 多元化解

第二十五条 当事人可以依法自主选择和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼以及法律、法规规定的其他矛盾纠纷化解途径。

鼓励和引导当事人优先选择成本较低、快捷高效、有利于修复关系的途径化解矛盾纠纷。

第二十六条 引导当事人选择纠纷解决途径，按照下列次序进行：

(一)在不违反法律法规的前提下，引导当事人优先通过协商自行达成和解；

(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，或者纠纷不适宜调解的，引导当事人选择其他非诉讼或者诉讼途径。

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。

第二十七条 司法行政机关应当加强人民调解组织网络建设，推动乡镇(街道)、村民委员会、居民委员会、企业事业单位、社会团体和其他组织建立人民调解委员会，积极培育建立行业性、专业性人民调解组织，发挥人民调解在化

解基层矛盾纠纷中的主渠道作用。

司法行政机关应当指导和推动人民调解、行政调解，加强人民调解与行政调解、司法调解的衔接联动，指导和监督行政复议、行政应诉工作，综合协调行政裁决工作，加强民商事仲裁机制建设。

司法行政机关应当推动法律援助机构、基层法律服务所、律师事务所、公证机构、仲裁机构等参与化解矛盾纠纷，健全律师参与化解矛盾纠纷的工作制度。

第二十八条 公安机关应当推进社区警务与网格化服务管理融合，全面动态掌握辖区基本治安要素，及时研判并报告预警信息。会同有关部门和基层组织排查各类矛盾纠纷，依法开展矛盾纠纷化解工作，预防减少矛盾纠纷激化升级。

公安机关应当建立健全治安案件调解、道路交通事故损害赔偿争议调解等工作机制，加强与人民调解的衔接联动，对符合和解、调解条件的，依法协调当事人和解、调解。

第二十九条 教育、民政、财政、人力资源和社会保障、规划资源、住房城乡建设、城市管理、交通运输、水务、农业农村、卫生健康、退役军人事务、市场监管、国有资产监督管理、地方金融监督管理、知识产权等部门，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政裁决等工作，会同司法行政机关加强行业性、专业性调解组织的建设，化解本领域行业性、专业性矛盾纠纷。

第三十条 信访工作机构应当畅通信访渠道，依法分类处理信访事项，跟踪、督促和协调信访事项的办理，推动信访事项办理与其他矛盾纠纷化解途径有效衔接，促进矛盾纠纷依法、及时化解。

第三十一条 人民法院应当依法履行审判职责，加强一站式多元化解矛盾纠纷机制建设，推动诉讼与非诉讼对接，完善与社会矛盾纠纷调处化解中心的工作衔接，强化对人民调解组织、特邀调解组织的业务指导。

人民法院在登记立案前，对家事纠纷、邻里纠纷、小额债务、消费者权益保护、交通事故、医疗纠纷、物业管理等适宜调解的纠纷，引导当事人选择诉

外调解，或者征得当事人同意，委派有关调解组织进行调解；对经审查符合立案条件且依法可以调解的行政诉讼案件，根据案件具体情况和当事人意愿，委派有关调解组织进行调解。

人民法院应当畅通司法确认渠道，完善相关审查程序和考核机制，加大对调解协议的司法确认力度，创新司法确认工作方式，提高司法确认效率。

第三十二条 人民检察院应当依法履行法律监督职责，健全公益诉讼制度，加强与人民调解的衔接联动，完善参与化解矛盾纠纷工作机制。

人民检察院办理刑事案件，以及开展民事、行政诉讼监督工作，具备法定和解条件的，应当建议和引导当事人通过和解的方式解决纠纷；经当事人同意，可以邀请相关组织和人员参与，以促成和解。

人民检察院在履行法律监督中发现行政机关违法行使职权或者不行使职权的，可以依照法律规定采取制发检察建议等方式督促有关行政机关纠正。

第三十三条 工会、共青团、妇联、工商联、残联、法学会等群团组织应当按照各自职责，参与多元化解矛盾纠纷机制建设，共同做好化解矛盾纠纷工作。

第三十四条 行政机关应当建立健全本机关行政调解工作制度，确定专门机构负责本机关行政调解工作，完善行政调解程序，规范行政调解工作，及时妥善化解矛盾纠纷。

第三十五条 行政机关应当加强行政裁决工作，完善行政裁决工作机制，提升行政裁决能力。

行政机关裁决民事纠纷应当按照规定进行调解，当事人拒绝调解或者调解不成的，行政机关应当及时作出行政裁决。

第三十六条 行政复议机关应当依法健全优化行政复议受理、审查、决定工作机制，加强行政复议规范化、信息化、专业化建设。

行政复议机关可以按照自愿、合法的原则对依法可以调解的案件进行调解。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；调解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。

第三十七条 民商事仲裁机构、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构等仲裁机构应当依法开展矛盾纠纷化解工作，对受理的案件依法调解，调解不成的应当依法作出裁决。

第三十八条 公证机构依法开展家事、商事等领域公证活动，通过固定事实、固化法律关系等形式，有效预防矛盾、化解纠纷。

第三十九条 本市支持在医患关系、消费者权益、物业管理、交通事故、劳动争议等矛盾纠纷多发易发领域设立专业性人民调解组织，调解相关领域的矛盾纠纷。

鼓励在投资、金融、房地产、知识产权、电子商务、国际贸易等领域设立专业化调解组织，开展商事纠纷调解。

鼓励群团组织、行业协会商会等设立调解组织，及时调解成员之间以及成员与其他主体之间的民商事纠纷。

第四十条 调解组织和调解员在调解过程中，发现矛盾纠纷可能引发治安案件、刑事案件或者群体性事件的，应当及时向公安机关报告，配合做好化解疏导工作；发现当事人可能存在恶意串通，损害国家利益、社会公共利益或者第三人合法权益的，应当终止调解，并且如实记载调解终止理由。

第五章 保障与监督

第四十一条 各级人民政府应当对矛盾纠纷多元化解工作所需经费给予支持和保障，在预算中适当安排人民调解工作经费，依法将劳动争议仲裁工作经费、农村土地承包经营纠纷仲裁工作经费等纳入财政预算，为行政调解组织以及其他由行政主管部门设立的调解组织提供必要工作条件。

各级人民政府应当按照规定对社会矛盾纠纷调处化解中心运行提供工作条件和经费保障。

鼓励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。鼓励社会各界通过捐赠、公益赞助等方式为多元化解纠纷工作提供支持。

第四十二条 本市加强矛盾纠纷化解信息化建设，运用大数据、人工智能等

信息化技术，完善纵向贯通、横向集成、共享共用、安全可靠的社会矛盾纠纷调处化解平台，推动与公共法律服务、诉讼服务、市民热线、智慧信访等信息化平台的信息共享。推进在线咨询、在线调解、在线仲裁、在线协商谈判以及诉讼案件在线立案、在线审判、电子督促程序等工作，为社会公众提供便捷、高效的矛盾纠纷化解服务。

第四十三条 司法行政部门、有关主管部门、行业协会等应当按照相关规定加强对调解组织的指导和管理，建立调解组织和调解员名册并向社会公开，接受社会监督。

司法行政部门、有关主管部门、行业协会等应当加强调解员队伍建设，完善调解员队伍管理机制，强化调解员职业道德建设，规范调解行为，提高调解水平。人民调解委员会等调解组织应当健全调解员聘用、培训、考评、奖惩等管理制度，完善退出机制，加强对调解员的日常管理。

本市优化人民调解员专业结构，鼓励和支持律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、医生、教师、专家学者等担任人民调解员。

第四十四条 市和区平安建设领导机构应当将矛盾纠纷多元化解工作作为平安建设考评的重要内容。

市和区人民政府有关部门、人民法院、人民检察院应当将预防和化解矛盾纠纷纳入本单位工作考核。

社会矛盾纠纷调处化解中心应当对进驻单位的工作人员加强管理考核，考核结果应当及时反馈进驻单位。

第四十五条 有下列情形之一的，对承担矛盾纠纷化解职能的单位，由本级或者上一级平安建设领导机构予以通报、约谈、督办；造成严重后果的，对直接负责的主管人员和直接责任人员，由有权机关依法予以处理：

- (一) 未建立或者未落实矛盾纠纷多元化解工作领导责任制的；
- (二) 负有矛盾纠纷化解职责，无正当理由，拒不受理纠纷化解申请的；
- (三) 未及时采取有效措施化解矛盾纠纷，造成严重后果的；

(四)无正当理由，拒不接受社会矛盾纠纷调处化解中心调度的；

(五)未履行本条例规定的其他职责的。

第四十六条违反本条例规定，法律、行政法规已有处理规定的，从其规定；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附 则

第四十七条 本条例自 2023 年 1 月 1 日起施行。