

法 律 资 讯

社会矛盾化解专业委员会

2023 年 10 月第 10 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、《李文章：坚持党的群众路线 做好新时代信访工作》 1
- 2、《李文章在青海甘肃调研督导时强调 认真贯彻落实党中央决策部署 深入推进信访工作法治化 切实把矛盾纠纷化解在基层》6
- 3、《吴清到市信访办调研并看望慰问信访干部》9

二、法律法规

- 1、《云南省矛盾纠纷多元化解条例》11

李文章：坚持党的群众路线 做好新时代信访工作

国家信访局 2023 年 10 月 4 日

习近平总书记在党的二十大报告中强调，要坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，树牢群众观点，贯彻群众路线，尊重人民首创精神，坚持一切为了人民、一切依靠人民，从群众中来、到群众中去，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。信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是贯彻党的群众路线的重要内容。新时代新征程上，必须贯彻党的群众路线，深入研究和准确把握新形势下群众工作、信访工作的特点和规律，改进群众工作方法，提高群众工作水平，为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴献力量。

深刻领悟党的群众路线的丰富内涵

我们党的百年历史，就是一部形成、发展、创新群众路线的践行史。中国共产党一经成立就旗帜鲜明地走群众路线，一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去，把党的正确主张变为群众的自觉行动，是我们党的“红色基因”，是对马克思主义群众观的创新性发展，是取得革命、建设、改革胜利的重要法宝。

传承弘扬“一切为了群众”的价值追求。一切为了群众，诚心诚意为人民谋利益，是马克思主义的根本出发点和落脚点，也是党的群众路线的核心要求。《共产党宣言》指出，“过去的一切运动都是少数人的，或者为少数人谋利益的运动。无产阶级的运动是绝大多数人的，为绝大多数人谋利益的独立的运动”。1922 年，党的二大制定的《关于共产党的组织章程决议案》指出，我们既然是为无产群众奋斗的政党，我们便要“到群众中去”，要组成一个大的“群众党”。贯彻党的群众路线，要坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，最大限度实现好、维护好、发展好最广大人民群众的根本利益。

传承弘扬“一切依靠群众”的根本立场。一切依靠群众，是我们的立党之本。毛泽东指出，“真正的铜墙铁壁是什么？是群众，是千百万真心实意地拥护革命的群众”。如果没有人民的全力支持，我们党就不可能在国民党反动派的围追堵截下生存和发展；如果没有数以百万的老百姓推着小车送粮食、运弹药，就不可能取得解放战争的胜利；如果没有安徽省凤阳县小岗村 18 位农民签下“生死状”，就不可能有“家庭联产承包责任制”。正是有了人民群众的主动实践和积极创造，才有了党和国家事业发展的伟大成就。贯彻党的群众路线，要自觉拜人民群众为师，不断从人民群众中汲取营养和力量，依靠人民群众不断开创新的历史伟业。

传承弘扬“从群众中来，到群众中去”的工作方法。从群众中来，才能形成正确认识；到群众中去，才能将正确认识转化为群众行动，才能在群众行动中检验深化认识。贯彻党的群众路线，必须加强调查研究，在调查研究中必须走群众路线，二者相辅相成、紧密联系。在党的历史上，毛泽东的调查研究堪称典范。在新民主主义革命时期，毛泽东深入开展社会调查，撰写《中国社会各阶级的分析》《寻乌调查》等调查报告，为夺取革命胜利打下了坚实思想基础。新中国成立后，他在全面听取中央 30 多个部门汇报基础上，撰写出《论十大关系》，提出了适合中国国情的建设和发展道路。深入群众，就是要“同群众坐在一条板凳上”，让群众打开话匣子，说出真心话。贯彻党的群众路线，要坚持深入群众、深入实际，提高发现问题、总结经验、改进不足的本领，切实制定出真正符合群众利益的政策措施，更好地为人民服务。

传承弘扬“人民满意”的最高标准。人民是否满意，是衡量一切工作成败得失的根本标准。毛泽东曾经说过，“一切空话都是无用的，必须给人民以看得见的物质福利”。邓小平将人民满意标准具体化、形象化，提出把人民拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应作为制定各项方针政策的出发点和归宿。习近平总书记强调，江山就是人民、人民就是江山，人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标。贯彻党的群众路线，要坚持民有所呼、我有所

应，民有所难、我有所为，把群众权益受到公平对待、利益得到有效维护作为评价信访工作的重要标尺，创造经得起历史检验和人民评判的工作业绩。

真正把解决信访问题的过程作为践行党的群众路线的过程

做好信访工作是贯彻党的群众路线的重要体现。习近平总书记重视群众工作、信访工作是一以贯之的，是领导干部践行群众路线、带头做群众工作的典范。党的十八大以来，习近平总书记多次对信访工作作出重要指示，饱含着对信访工作的高度重视、对群众信访的深切关注和对人民群众的真挚情感。特别是党中央、国务院印发《信访工作条例》，作为健全为人民执政、靠人民执政制度的一项重要安排，就是要充分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。

始终坚持走群众路线。密切联系群众，深入实际、深入群众，是习近平总书记一直以来开展工作、走好群众路线的重要方法，也为做好信访工作提供了实践指引。在河北正定，他在写给四大机关领导的一封信中，要求他们脱身冗务，着眼基层，着力实际，亲自摸情况，直接听反映。在福建宁德，他首创“四下基层”制度，到任不到3个月走遍9个县，特别是3次到交通偏僻的寿宁县下党乡现场办公，跋山涉水访贫问苦，协调解决下党乡建设发展难题。在福建福州，他倡导开展进万家门、知万家情、解万家忧、办万家事“四个万家”活动，动员各级领导干部到群众中去送温暖、解民忧。在浙江，他带领省直部门负责人到问题多、矛盾集中的浦江县下访，接待群众436批667人次，解决了一大批信访问题。习近平总书记心里始终装着人民、时刻想着人民、奋斗为了人民，带头做群众工作、信访工作，深厚真挚的人民情怀值得我们每名党员干部学习看齐、发扬光大。

始终坚持把心贴近人民。习近平总书记在地方工作时讲到，我们共产党的干部是来自人民，为了人民的，在信访中倾听人民的呼声，了解人民的愿望，汲取改进工作和作风的营养，“关心、济助”每一个需要关心济助的人，是我们的责任，也是我们的义务。习近平总书记把信访工作作为了解社情民意的重

要窗口，强调要深入研究和准确把握新形势下群众工作的特点和规律，改进群众工作方法，提高群众工作水平。尽管他日理万机、政务繁重，但对群众写给他的来信都十分重视，多次直接回复，这些回信对象十分广泛，内容丰富、饱含深情、催人奋进，在全社会引发了热烈反响，凝聚起党中央团结带领人民群众奋发向上的磅礴力量。

始终坚持为群众排忧解难。信访问题大多是关乎群众切身利益的民生问题，解决好这些现实问题，就抓住了做好群众工作的关键。习近平总书记指出，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。要强化责任担当，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法，把群众合理合法的利益诉求解决好。近年来，国家信访局聚焦群众反映强烈的信访积案，集中力量打了一场攻坚战，解决了一大批钉子案、骨头案和历史遗留难题，促进了重点领域、重点群体突出矛盾明显缓解，有力地维护了群众合法权益和社会大局稳定。

深入践行党的群众路线、做好新时代信访工作

奋进新征程、建功新时代，必须全面学习贯彻党的二十大精神，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，加强和改进人民信访工作。

坚持党对信访工作的全面领导。坚持党对信访工作的全面领导，是信访工作的最高原则、最大优势，也是信访工作政治性的鲜明体现。要深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。要坚决贯彻落实党中央决策部署，提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，始终同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。要严格执行《信访工作条例》，深入推进预防法治化、受理法治化、办理法治化、监督追责法治化和维护秩序法治化，切实提升信访工作法治化水平。统筹推进党的建设和干部队伍建设，打造高素质专业化的信访干部队伍，确保信访工作始终沿着正确的政治方向前进。

坚持以人民为中心。坚持以人民为中心是信访工作的价值追求，也是信访

工作人民性的鲜明体现。要牢固树立群众观点，尊重群众首创精神，充分发挥信访工作反映社情民意的重要窗口作用，积极倾听群众呼声，广泛汲取人民智慧。要坚持人民信访为人民，始终把人民放在心中最高位置，真正把自己当作群众的一员、把群众的事当作自己的事，全力以赴解决好群众的急难愁盼问题。要把群众满意作为制定政策、化解矛盾、衡量成效的根本标准，创新完善信访工作考核和群众评价工作机制，让群众满意成为改进工作的“指向标”。

坚持维护群众合法权益。解决群众合理诉求、维护群众合法权益是信访工作的根本目的，也是信访制度设计的出发点和落脚点。要坚持和发展新时代“枫桥经验”，统筹信、访、网、电等各种渠道，把党员干部下访和群众上访结合起来，把技术手段创新和传统群众工作方法结合起来，打通基层“最后一公里”。要按照“三到位一处理”工作要求，紧盯人民群众最关心最直接最现实的利益问题，加大攻坚化解力度，妥善解决群众的操心事、烦心事、揪心事，不断累积人民群众对党和政府的拥护信赖。要紧紧围绕党中央关心、群众反映强烈的突出问题，加强综合分析研判和政策实施效果评估，及时提出有价值的意见建议，为中央更好掌握社会动态、科学民主决策提供参考。

推进信访工作高质量发展。要围绕全面建设社会主义现代化国家的总体布局，深入研究推进信访工作在中国式现代化工作中的主要目标、重点任务和重大举措，健全完善治理理念、治理方式，更好地服务党和国家发展大局。要围绕“加强和改进人民信访工作”的安排部署，积极构建科学完备的领导体制、工作格局、责任体系和考核机制。要围绕维护国家安全和社会稳定的工作要求，聚焦影响国家安全、社会安定、人民安宁的信访突出问题，进一步完善矛盾风险排查预警、源头多元协调化解等制度机制，更好地发挥社情民意“晴雨表”、化解矛盾“减压阀”、保障安全“稳定器”作用，以信访工作的高质量发展为中国式现代化作出新的更大贡献。

李文章在青海甘肃调研督导时强调 认真贯彻落实党中央决策部署 深入推进信访工作法治化 切实把矛盾纠纷化解在基层

国家信访局 2023 年 10 月 17 日

10 月 10 日至 14 日，中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章到青海、甘肃就信访工作和基层社会治理进行调研，并为青海省委理论学习中心组作专题报告。李文章强调，要认真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，深入推进信访工作法治化，深化信访问题源头治理，防范化解矛盾风险，加强信访部门和干部队伍建设，在服务党和国家大局、维护群众合法权益、化解信访突出问题、促进社会和谐稳定中发挥更大作用。

在青海，李文章先后深入西宁市城西区文亭巷社区、社会治理综合服务中心实地了解基层社会治理等情况；赴海北州信访局实地察看信访工作情况，看望慰问基层信访干部；与省委、省政府领导和省直部门同志进行座谈交流，围绕党建引领基层治理听取街道社区干部意见建议，并调度督导有关重点信访事项。调研期间，李文章专门为青海省委理论学习中心组作了信访工作专题辅导报告，对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作了系统阐述，对《信访工作条例》的核心要义进行了深入解读，对全国信访形势和青海信访情况进行了梳理分析，对当前和今后一个时期的信访重点任务提出了要求。

李文章对青海省的信访工作给予充分肯定。他指出，青海省深入学习贯彻习近平总书记关于信访工作的重要指示精神，认真贯彻落实党中央决策部署，全面落实《信访工作条例》，大力加强信访业务建设，在矛盾源头治理、信访积案化解等方面做了大量工作，为保障青海经济社会大局稳定和全国信访形势持续平稳向好作出了积极贡献。

李文章强调，要认真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，深入贯彻落实《信访工作条例》，持续推进信访工作法治化，积极探索符合青海实际的方法路径和制度机制。要加强干部队伍建设，坚持和弘扬“海拔高、境界更高”的情怀，坚持和弘扬“两弹一星”精神。要深化信访问题源头治理，加强矛盾风险排查化解，解决一批群众反映强烈的信访突出问题，切实把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

在甘肃，李文章深入兰州市城关区酒泉路街道畅家巷社区、兰州市“小兰社会治理综合指挥中心”，白银市综治中心、白银区四龙路街道、工农路街道颐和社区以及有关乡镇，深入了解各级坚持和发展新时代“枫桥经验”、创新基层社会治理、推进信访问题源头治理等情况；与省委、省政府领导和有关部门同志进行座谈交流，到省人民来访接待大厅调研并看望慰问省信访局干部，对有关重点信访事项进行调度和督导。

李文章对甘肃省信访工作给予充分肯定。他指出，近年来甘肃省信访部门深入学习贯彻习近平总书记关于信访工作的重要指示精神，全面落实《信访工作条例》，持续深化信访制度改革，严格落实信访工作责任制，深入推进领导干部接访下访，在体制机制创新、夯实基层基础、矛盾源头治理、信访积案化解等方面取得明显成效，为保障甘肃社会大局稳定和全国信访形势持续平稳向好作出了重要贡献。

李文章强调，要坚定不移抓好习近平总书记关于信访工作重要指示精神的贯彻落实，更加自觉履行好为民解难、为党分忧的政治责任。要坚定不移推进信访工作法治化，进一步完善信访事项受理办理、转办督办、依法处理、监督问责、秩序维护等工作程序，努力实现权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意的工作目标。要坚定不移抓好信访问题源头治理攻坚，以信访工作示范县创建为抓手解决一批问题，加大领导干部接访下访力度，充分发挥县乡两级信访工作联席会议作用，加强信访与各类调解组织、社会组织的协调联动，积极化解矛盾纠纷。要坚定不移抓好矛盾风险排查化解，抓好重点事项化解工作。

要坚定不移抓好信访部门和干部队伍建设，加强政治、思想、组织、纪律和作风建设，推动各项工作再上新台阶。

吴清到市信访办调研并看望慰问信访干部

上海信访发布 2023 年 9 月 26 日

9 月 25 日下午，市委副书记、市委政法委书记、市信访工作联席会议召集人吴清到市信访办调研，看望慰问信访干部。吴清先后到 12345 市民服务热线和人民建议征集展厅实地察看，并召开信访工作调研座谈会，听取工作汇报，提出明确要求。市政府副秘书长、市联席办、市信访办主任徐惠丽参加调研并汇报工作情况，市委政法委常务副书记李余涛参加调研。

在 12345 市民服务热线运营中心，吴清察看了为企服务、法律援助、公安交警、媒体等座席情况。

吴清指出，12345 市民服务热线是市委、市政府服务市民群众的重要窗口，近年来在助力优化营商环境、数字化建设、推动解决群众急难愁盼、服务领导决策等方面工作富有成效。要强化“两网一线”建设，坚持科技赋能，用好新技术，提升热线数字化智能化水平。要进一步提升话务接通率，优化诉求办理机制，提升事项解决率和市民满意度。要继续当好辅助党委政府决策的参谋助手，充分发挥协同治理效能，助力提升城市治理能力。

随后，吴清察看了人民建议征集展厅。他指出，人民建议征集是践行全过程人民民主的重要载体。要进一步提升征集渠道的便捷性，方便群众随时随地提出建议，增强建议办理的科学性，做到流程闭环、慧眼识珠，提高转化落地的有效性。要充分发挥人民智库作用，汇聚群众的智慧力量，为城市发展、科学决策提供辅助。要调动群众建言献策的积极性，讲好热心建议人的征集故事，营造共建共治共享的良好氛围。

在调研座谈会上，吴清听取了信访工作情况汇报，对信访工作取得的成效给予充分肯定，他指出，今年以来，全市各级信访部门认真履职尽责、积极担当作为，信访服务能级不断提升，各项特色工作向纵深推进，有力维护了群众

合法权益和社会大局稳定。

吴清强调，信访工作是了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的重要工作。一要筑牢政治忠诚，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，强化政治机关意识，践行党的群众路线，巩固深化第一批主题教育成果，切实担负起为民解难、为党分忧的政治责任。二要提升信访工作质效，牢牢把握“五个法治化”“四个到位”的工作要求，完善人民建议征集、“家门口”信访服务、市民服务热线、信访事项上门办理等工作，以下沉化和数字化支撑信访工作法治化，做到底数清、权责明、依法办、秩序好、群众满意。三要锻造过硬队伍，坚持严管厚爱相结合，更加重视培养信访干部，不断提高政治素养、业务素养，提高群众工作能力，打造对党忠诚可靠、恪守为民之责、善做群众工作的高素质专业化信访干部队伍。

市信访办副主任、各处室主要负责同志参加调研座谈会。

云南省矛盾纠纷多元化解条例

云南省人民代表大会常务委员会公告

（〔十三届〕第六十三号）

《云南省矛盾纠纷多元化解条例》已由云南省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议于2021年11月24日审议通过，现予公布，自2022年1月1日起施行。

云南省人民代表大会常务委员会

2021年11月24日

云南省矛盾纠纷多元化解条例

（2021年11月24日云南省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过）

第一章 总 则

第一条 为了规范和促进矛盾纠纷多元化解工作，有效预防和化解矛盾纠纷，提高社会治理能力，促进社会和谐和公平正义，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内的矛盾纠纷多元化解相关工作适用本条例。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

本条例所称矛盾纠纷多元化解，是指通过和解、调解、公证、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等多种矛盾纠纷化解方式，构建非诉讼与诉讼方式有机衔接、协调联动的矛盾纠纷化解机制，为当事人提供多样、高效、便捷的矛盾纠纷解决途径和服务。

第三条 矛盾纠纷多元化解应当坚持党委领导、政府负责、民主协商、社

会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的工作体制，统筹优化资源配置，畅通诉求表达渠道，依法开展矛盾纠纷化解工作。

第四条 矛盾纠纷多元化解工作应当公平、公正、高效，遵循下列原则：

- （一）尊重当事人意愿；
- （二）和解、调解优先；
- （三）预防与化解相结合；
- （四）不违背法律法规、国家政策和公序良俗。

第五条 矛盾纠纷多元化解工作应当健全社会稳定风险预警评估、矛盾纠纷排查化解、突发事件应对、社会心理疏导和危机干预、重点群体帮扶、重点地区管理、重点时期管控等制度，建立源头治理、排查发现、调处化解、处置防控的矛盾纠纷预防化解综合机制。

第六条 鼓励企业事业单位、社会组织和个人积极参与矛盾纠纷化解工作。

引导社会资金投入矛盾纠纷化解领域，鼓励社会各界为矛盾纠纷化解工作提供捐赠、资助。

第七条 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开展法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，普及矛盾纠纷多元化解法律知识，培育理性表达诉求、解决纠纷、依法维护合法权益的社会氛围。

第八条 少数民族聚居的地方在不违反法律法规的情况下可以按照少数民族风俗习惯开展矛盾纠纷化解工作。

第二章 化解主体及职责

第九条 国家机关应当按照各自职责承担矛盾纠纷化解责任，坚持属地管理、谁主管谁负责，做好矛盾纠纷化解工作。

第十条 县级以上人民政府应当加强矛盾纠纷多元化解工作的组织领导，将矛盾纠纷化解工作纳入有关法治建设规划，指导、督促有关部门履行矛盾纠纷化解工作职责，加强非诉讼与诉讼解决方式的衔接，制定鼓励社会组织、引导社会资源参与矛盾纠纷化解的政策措施，建立跨行政区域、跨部门、跨行业

的协调会商机制，及时妥善处置矛盾纠纷。

县级以上人民政府有关部门应当做好职责范围内的矛盾纠纷化解工作，加强与其他部门和地区间矛盾纠纷化解工作衔接，依法开展行政调解、行政复议、行政裁决工作，指导本部门领域行业性、专业性人民调解组织建设。

第十一条 乡（镇）人民政府、街道办事处负责辖区内的矛盾纠纷化解工作，健全矛盾纠纷源头发现和预防化解机制，组织协调辖区内相关单位、基层群众性自治组织、调解组织和个人等，开展矛盾纠纷预防、排查和化解工作。

公安派出所、司法所应当依法主动开展矛盾纠纷化解工作。

第十二条 统筹协调矛盾纠纷多元化解工作的机构应当加强矛盾纠纷多元化解的协调指导、督导检查、考核评估等工作，健全矛盾纠纷多元化解工作综合机制，统筹矛盾纠纷化解综合协调工作平台建设，促进多种化解途径有效衔接。

第十三条 司法行政部门负责矛盾纠纷化解政策研究，指导人民调解、行政调解等工作。加强人民调解组织网络建设，会同有关部门培育行业性、专业性人民调解组织，完善多种调解机制建设，促进各类调解的衔接联动，推进公共法律服务体系建设，推动公证机构、律师事务所、基层法律服务所等法律服务机构和法律志愿者参与化解矛盾纠纷。

第十四条 人民法院应当健全诉讼与非诉讼矛盾纠纷解决方式的衔接工作机制，完善诉前委派调解、委托调解与人民调解的衔接工作机制，推进与行政机关、调解组织、仲裁和公证机构在程序安排、效力确认、生效法律文书执行等方面的有机衔接，加强对人民调解的业务指导。

第十五条 人民检察院应当完善参与矛盾纠纷化解工作机制。加强检调对接、公益诉讼、刑事和解、行政争议实质性化解等工作。依法对在履行职责中发现行政机关违法行使职权和不行使职权的行为进行督促纠正。

第十六条 公安机关依法履行社会治安管理职责，在办理治安、交通事故的案件中，对符合和解、调解条件的，依法协调当事人和解、调解。

第十七条 信访部门应当完善基层信访工作机制，指导、督促有关单位依法开展信访工作。协调处理重要信访事项，会同有关部门按照规定分类处理信访诉求，推动信访事项办理与仲裁、行政复议、诉讼等有机衔接。

第十八条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、工商业联合会等人民团体应当根据各自职责参与矛盾纠纷化解工作。

第十九条 调解、公证、仲裁、律师等行业协会应当加强行业自律，依法开展矛盾纠纷化解、权益维护、行业惩戒等工作，参与矛盾纠纷化解机制建设。

第二十条 乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会依法设立的人民调解委员会调解民间纠纷，健全调解工作制度，及时、就地化解矛盾纠纷。

第二十一条 行业协会、商会、民办非企业单位和其他组织可以依法设立行业性、专业性人民调解组织，调解成员之间、成员与其他主体之间的特定行业、专业领域的矛盾纠纷。

企业事业单位根据需要设立人民调解组织化解矛盾纠纷。

第二十二条 鼓励律师积极参与矛盾纠纷化解工作。在医疗纠纷、道路交通、劳动人事争议、消费者权益保护等领域可以根据需要设立律师调解组织。

支持政府法律顾问、公职律师依法参与行政调解工作。鼓励村（居）民委员会聘请律师或者法律工作者担任法律顾问，加强村（社区）矛盾纠纷化解。

第二十三条 鼓励和支持公道正派、热心调解、群众认可的社会人士参与矛盾纠纷化解。

鼓励具备条件的人民调解员和律师、基层法律服务工作者等专业人士、德高望重的社会人士等依托有关人民调解组织设立个人调解工作室，参与矛盾纠纷化解。

第二十四条 边境地区应当建立完善边境矛盾纠纷多元化解机制，健全边境矛盾纠纷化解调解组织和服务机构，为边民纠纷、边境旅游、边境贸易等提供矛盾纠纷化解服务。

第三章 化解途径

第二十五条 国家机关、人民团体、企业事业单位、基层群众性自治组织和其他组织应当加强矛盾纠纷预防、排查和化解，健全信息共享、部门会商、联动协作等工作机制，依法及时妥善处置，防止矛盾纠纷扩大或者激化。对不属于其职责范围的，应当移送有关部门或者单位处理；涉及多个部门或者单位的，由最先排查的部门或者单位提请统筹协调矛盾纠纷多元化解工作的机构协调处理。

第二十六条 当事人可以依法自主选择下列矛盾纠纷化解途径：

- （一）协商和解；
- （二）人民调解、行业性专业性调解、商事调解组织或者其他具有调解职能的组织和个人调解；
- （三）行政调解、行政裁决、行政复议以及其他行政机关处理矛盾纠纷的方式；
- （四）公证；
- （五）仲裁；
- （六）诉讼；
- （七）当事人达成的其他调处方式；
- （八）法律、行政法规规定的其他途径。

第二十七条 矛盾纠纷化解主体在受理矛盾纠纷时，应当依法向当事人告知矛盾纠纷化解方式、途径、成本和风险。鼓励和引导当事人在不违反法律法规的前提下，优先以非诉讼方式解决矛盾纠纷。

第二十八条 鼓励当事人就矛盾纠纷先行协商，自愿、公平达成和解协议。应当事人邀请，人大代表、政协委员、有关调解组织、基层群众性自治组织、当事人所在单位或者其他第三方可以参与协商，提供专业意见，促成和解。

第二十九条 行政机关应当依法规范行政调解工作程序，加强消费者权益保护、交通损害赔偿、治安管理、环境污染、社会保障、劳动人事争议、房屋

土地权益、知识产权等方面的行政调解，及时妥善化解矛盾纠纷。

第三十条 行政机关应当加强行政裁决工作，提升行政裁决能力。依法健全完善行政裁决工作机制，明示行政裁决事项和行政裁决适用范围。

第三十一条 行政复议机关应当依法健全优化行政复议审理工作机制，加强行政复议规范化、信息化、专业化建设。在行政复议过程中，对于可以依法和解、调解的事项，充分运用和解、调解方式化解矛盾纠纷。

第三十二条 人民法院在登记立案前，应当依法进行诉讼风险告知，引导当事人选择和解、调解等适宜的非诉讼解决方式，或者经当事人同意后委派给特邀调解组织、特邀调解员进行调解。当事人坚持以诉讼方式解决矛盾纠纷的，应当保障当事人的诉讼权益。

人民法院在登记立案后，对适宜调解的案件，经当事人同意，可以由法官调解或者委托给特邀调解组织、特邀调解员进行调解。

第三十三条 人民检察院在办理案件过程中，对符合法定条件的案件，可以主持调解，或者建议当事人采取和解、向调解组织申请调解等方式化解矛盾纠纷。对调解、和解不成的案件，应当及时依法处理。

第三十四条 公证机构根据当事人申请，依法对民商事等矛盾纠纷进行调解。

鼓励、支持公证机构参与公安派出所和人民法院的调解工作。

第三十五条 仲裁机构应当建立完善仲裁调解工作机制，提高仲裁效能，依法及时化解合同和其他财产权益纠纷、农村土地承包经营纠纷、劳动人事争议。

第四章 衔接联动

第三十六条 当事人应当按照约定履行自愿达成的和解、调解协议，相关调解组织应当引导、督促当事人自觉履行调解协议。

第三十七条 行政机关应当健全完善行政调解与人民调解、司法调解衔接联动措施，畅通对接渠道。对行政调解不能达成协议的，依法及时进行处理。

第三十八条 公安机关建立人民调解与“110”非警务警情对接分流机制，将适合人民调解的矛盾纠纷分流至人民调解组织进行调解。

第三十九条 经行政机关、人民调解组织、行业性专业性调解组织、商事调解组织或者其他具有调解职能的组织调解达成的具有民事合同性质的协议，以及在登记立案前由人民法院委派给特邀调解组织、特邀调解员调解达成的协议，当事人可以依法向有管辖权的人民法院申请司法确认。

人民法院加强与辖区内行政机关和调解组织的对接，完善相关审查工作程序，依法对调解协议进行法律审查和效力确认。

第四十条 信访部门收到信访事项，应当依法甄别处理，对应当由仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼、检察监督等法定程序解决的事项，告知信访人按照相应程序办理。

第四十一条 当事人可以根据仲裁协议，依法申请仲裁机构进行仲裁裁决。

具有给付内容、债权债务关系明确、载明债务人愿意接受强制执行承诺的和解、调解协议，当事人可以依法向公证机构申请办理具有强制执行效力的公证债权文书。

对以金钱、有价证券为给付内容的和解、调解协议，当事人可以依法向有管辖权的人民法院申请支付令。

第五章 保障措施

第四十二条 州（市）、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）应当加强矛盾纠纷多元化解综合性服务平台建设，推动与同级综治中心融合发展，整合资源力量，为当事人提供一站式纠纷化解服务。

第四十三条 县级以上人民政府应当为矛盾纠纷多元化解工作提供必要的经费支持，建立与经济发展相适应的矛盾纠纷多元化解工作经费保障机制，按照预算管理的规定将矛盾纠纷多元化解工作经费纳入部门预算予以保障。

第四十四条 符合政府购买服务主体资格的各级国家机关，可以通过政府购买服务等方式，支持有条件的社会组织化解矛盾纠纷，所需服务事项纳入政

府购买服务指导性目录。

第四十五条 有关国家机关、人民团体和其他组织应当优化调解员队伍结构，推动调解员专业化建设，发展调解工作志愿者队伍，完善调解员培训机制。

鼓励社会力量开办调解员培训机构。

鼓励高等院校加强矛盾纠纷多元化解理论研究和人才培养。

第四十六条 加强矛盾纠纷化解信息化建设。支持矛盾纠纷化解主体通过在线咨询、在线协商、在线调解、在线确认等方式，逐步实现网上化解矛盾纠纷。

第六章 监督管理

第四十七条 统筹协调矛盾纠纷多元化解工作的机构应当把矛盾纠纷多元化解工作纳入相关考评内容。

各级人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入年度工作考评。

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

经民政部门登记的调解类社会组织，业务主管部门和民政部门应当依法监督管理。

第四十九条 各级人民政府及其部门、人民法院、人民检察院以及有关人民团体、基层群众性自治组织、其他组织开展矛盾纠纷多元化解工作应当自觉接受社会监督。

第五十条 人民法院可以通过依法提出司法建议和行政审判白皮书、人民检察院可以通过依法提出检察建议等形式，对执法办案中发现的有关矛盾纠纷化解的问题提出建议。

第五十一条 县级以上人民代表大会及其常务委员会通过执法检查、听取审议专项工作报告、代表视察、专题调研、专题询问等方式，对同级人民政府、人民法院、人民检察院履行矛盾纠纷多元化解工作职责情况进行监督。

第五十二条 各级人民政府及其部门、人民法院、人民检察院以及有关人

民团体、基层群众性自治组织、其他组织有下列行为之一的，由有关主管机关责令改正；拒不改正或者造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究相应责任：

（一）未按规定建立或者落实矛盾纠纷化解机制，未明确矛盾纠纷多元化解责任承办工作机构和人员的；

（二）未按规定履行职责，导致发生影响社会稳定的案（事）件的；

（三）负有化解矛盾纠纷职责，无正当理由，拒不受理矛盾纠纷化解申请的；

（四）化解矛盾纠纷不及时，没有采取有效措施，造成严重后果的；

（五）未履行本条例规定的其他义务的。

第五十三条 调解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罢免或者解聘；造成严重后果的，依法追究法律责任：

（一）故意偏袒一方当事人的；

（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、当事人个人隐私或者商业秘密的。

第七章 附则

第五十四条 本条例自 2022 年 1 月 1 日起施行。