

杭州市社会矛盾纠纷多元化解办法

(2021年12月23日杭州市人民政府令第333号公布 自2022年2月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了完善社会矛盾纠纷多元化解机制，及时、便捷、有效地化解矛盾纠纷，推进城市治理体系与治理能力现代化，维护社会公平正义，建设和谐社会，根据有关法律法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内社会矛盾纠纷多元化解工作和相关活动，适用本办法。

本办法所称社会矛盾纠纷多元化解，是指通过和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等途径，构建有机衔接、协调联动、高效便捷的多元化解机制，化解社会矛盾纠纷，推进社会和谐的行动。

第三条 本市坚持和发展新时代“枫桥经验”，发挥人民主体作用，完善正确处理人民内部矛盾工作机制，畅通和规范公众诉求表达、利益协调、权益保障通道，构建源头防控、排查梳理、纠纷

化解、应急处置的社会矛盾综合治理机制，坚持以非诉讼矛盾纠纷解决机制为先，将矛盾纠纷化解在基层和源头。

第四条 本市社会矛盾纠纷多元化解工作坚持党委领导、政府主导、综合协调、源头治理、预防为主，并遵循下列原则：

- （一）公平、公正、便民、高效；
- （二）尊重当事人意愿；
- （三）不违背法律法规、国家政策，尊重公序良俗；
- （四）和解、调解优先；
- （五）预防和化解相结合，注重源头治理。

第五条 市、区、县（市）人民政府应当将社会矛盾纠纷多元化解工作纳入有关法治政府建设规划，做好预防和化解社会矛盾纠纷能力建设和经费保障，组织协调和督促相关工作部门落实多元化解社会矛盾纠纷工作职责。

第六条 各级行政机关、人民团体、企业事业单位、村民委员会、居民委员会以及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，普及多元化解社会矛盾纠纷知识，营造全社会支持和参与多元化解社会矛盾纠纷的良好氛围。

第七条 市、区、县（市）人民政府及其有关工作部门对在矛盾纠纷多元化解工作中做出显著成绩的单位和个人，按照有关规定给予表彰奖励。

第二章 职责分工

第八条 市、区、县（市）人民政府应当建立健全重大行政决策社会稳定风险评估制度。各级行政机关作出对经济社会发展有重大影响、涉及重大公共利益或者社会公众切身利益，可能对社会稳定、公共安全等方面造成不利影响的重大决策，应当事前开展社会稳定风险评估，并编制评估报告。

市、区、县（市）人民政府应当建立健全社会矛盾纠纷排查预警制度，对可能引发社会矛盾纠纷的事项进行监测、统计、分析，加强研判和预警，依法妥善处置。乡（镇）人民政府、街道办事处、村民委员会、居民委员会应当定期开展社会矛盾纠纷排查。市、区、县（市）人民政府的工作部门应当定期对职责范围内的社会矛盾纠纷进行排查。

第九条 区、县（市）、乡（镇）人民政府和街道办事处应当建立社会矛盾纠纷调处化解工作平台，按照规定的权限承担信访和社会矛盾纠纷化解、社会治理事件处置、社会风险研判分析等职责，开展接访、调解、行政裁决、行政复议和公共法律服务等活动，实施社会治理领域“最多跑一地”改革。

人民法院、人民检察院、仲裁机构等单位因履行职责需要在社会矛盾纠纷调处化解工作平台开展社会矛盾纠纷化解工作的，区、县（市）、乡（镇）人民政府和街道办事处应当予以保障。

第十条 司法行政部门负责人民调解、行政调解、行政裁决的综合协调和指导工作，依法履行行政复议相关职责；完善人民调解、

行政调解、行政裁决、行政复议工作机制，促进人民调解、行政调解与司法调解的衔接联动；培育和发展行业性专业性人民调解委员会，引导律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、基层法律服务所等单位参与社会矛盾纠纷化解。

第十一条 信访工作机构应当依法分类处理信访事项，建立健全信访事项办理与其他社会矛盾纠纷化解途径相衔接的工作机制，指导、督促和协调有关单位依法开展信访工作。

第十二条 公安、民政、城乡建设、住房保障和房产管理、人力资源和社会保障、规划和自然资源、生态环境、交通运输、农业农村、林业、卫生健康、退役军人事务、市场监管、教育、医疗保障等行政主管部门，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政裁决等社会矛盾纠纷化解工作，推动建立相关领域的调解组织，并保障其正常运行。

第十三条 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、劳动仲裁派出庭、退役军人服务站、村民委员会、居民委员会、人民调解委员会等社会矛盾纠纷化解力量，充分发挥社会矛盾纠纷调处化解工作平台功能，完善各类调解衔接机制和社会矛盾纠纷化解机制，开展社会矛盾纠纷预防、排查和化解工作。

村民委员会、居民委员会应当依法建立人民调解委员会，组织人民调解员、网格管理员、社区工作者、法律顾问等预防、排查、化解社会矛盾纠纷。

第十四条 工会、共青团、妇女联合会、工商业联合会、残疾人联合会等组织应当按照各自职责，参与社会矛盾纠纷多元化解机制建设，开展相关领域社会矛盾纠纷化解工作。

人民调解协会应当发挥行业指导作用，吸纳各类调解组织参与行业治理，培育、扶持经济社会发展急需的调解组织，加强调解组织专业能力建设，制定、完善调解规则，提高调解公信力，提升调解工作规范化水平。

第十五条 社会矛盾纠纷化解组织在化解矛盾纠纷过程中，发现矛盾纠纷激化，有可能引起治安案件、刑事案件，向公安机关报警的，公安机关应当及时进行处置，维持社会矛盾纠纷化解工作秩序，保护社会矛盾纠纷化解工作人员和当事人的人身安全。

第三章 化解途径

第十六条 当事人可以依法选择下列途径化解社会矛盾纠纷：

- （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。

第十七条 社会矛盾纠纷化解组织在收到当事人矛盾纠纷化解申请后，应当按照职责及时予以处理；不属于职责范围事项的，应当告知当事人向相应的组织提出申请。

市、区、县（市）人民政府及其工作部门应当加强与人民法院、人民检察院、仲裁机构、各类调解组织的协调配合，推动程序衔接，促进社会矛盾纠纷多元化解。

第十八条 鼓励当事人就社会矛盾纠纷自行协商，通过磋商、谈判、第三方斡旋等方式，达成和解协议。

第十九条 本市构建以人民调解为基础，人民调解、行政调解、司法调解等有机衔接、协调联动，各有关行政主管部门和组织、个人共同参与的大调解工作格局。

第二十条 依法设立的医患纠纷、家事纠纷、消费纠纷、物业纠纷、交通事故纠纷、知识产权纠纷、劳动争议等行业性专业性人民调解委员会，在司法行政部门和有关行政主管部门的指导下，调解相关领域的矛盾纠纷。

企业事业单位可以根据需要设立人民调解委员会，依法开展本单位内部矛盾纠纷的预防和化解工作。

第二十一条 行政机关、具有管理公共事务职能的组织可以调解当事人申请的下列纠纷：

（一）法律、法规、规章规定的与本机关、组织履行行政管理职能有关的公民、法人或者其他组织之间的民事纠纷；

（二）公民、法人或者其他组织对行政机关、具有管理公共事

务职能的组织行使法律、法规、规章规定的行政裁量权作出的行政行为不服的；

（三）公民、法人或者其他组织与行政机关、具有管理公共事务职能的组织之间的行政赔偿、行政补偿纠纷；

（四）其他依法可以调解的行政争议。

行政机关、具有管理公共事务职能的组织可以依法主动组织调解下列纠纷：

（一）资源开发、环境污染、重大交通事故、危旧房搬迁等方面的民事纠纷；

（二）涉及人数较多、可能对本行政区域行政执法活动产生重大影响的行政争议；

（三）行政机关、具有管理公共事务职能的组织认为需要主动组织调解的其他事项。

第二十二条 行政调解当事人在行政调解活动中享有申请行政调解工作人员回避、陈述事实和理由、委托代理人参加调解、主张及举证质证、要求终止调解等权利。当事人应当对其提交证据的真实性负责。

行政机关、具有管理公共事务职能的组织开展行政调解工作，应当听取当事人陈述，向当事人讲解有关法律、法规、规章和政策，根据当事人提交的或者依职权主动调查的证据，在厘清事实、明辨法理的基础上，引导当事人达成调解协议。

第二十三条 司法行政部门应当会同有关行政主管部门推进

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、房屋土地征收、知识产权等方面社会矛盾纠纷的行政调解工作，规范行政调解程序，提高行政调解水平。

第二十四条 鼓励商会、行业协会、民商事仲裁机构或者相关专业机构依法设立商事调解组织，在投资、金融、证券期货、保险、房地产、工程承包、技术转让、知识产权、国际贸易、电子商务等领域进行商事矛盾纠纷化解。

相关行政主管部门应当依法对商事调解组织开展商事调解进行指导、监督。

第二十五条 仲裁机构、行政裁决机关在作出裁决前、行政复议机关在作出复议决定前，可以依法先行调解；当事人自愿调解的，应当调解。未能达成调解协议的，应当依法作出裁决、决定。

第二十六条 鼓励调解组织依托网络平台，建立线上调解工作室，通过在线咨询、调解等方式，面向社会提供调解服务。

第二十七条 调解组织调解社会矛盾纠纷，可以参照人民调解程序进行。法律法规另有规定的除外。

调解组织应当将调解规范、流程、调解员名册等内容对外公布，便于当事人查询，并在当事人提交调解申请后详细说明，为当事人提供清晰、便捷的办事指引。

调解组织应当建立调解工作档案，将调解登记、调解工作记录、调解协议书等材料立卷归档。

第二十八条 调解员应当保持中立、客观。调解员与当事人或

者调解事项存在直接利害关系或者有其他关系，可能影响公正调解的，应当在调解前主动披露。当事人要求回避的，应当回避。

调解不公开进行。但是，当事人同意公开的除外。

调解组织、调解员以及其他有关人员不得泄露在调解过程中知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐私。

第二十九条 调解组织在征得当事人同意后，可以邀请有关机关、社会组织的工作人员，具有专门知识或者特定技能的人员，以及当事人的亲属、邻里、同事等参与调解。

第三十条 调解组织应当按照有关调解规则规定的期限完成调解，当事人也可以自行约定调解期限。法律、法规、规章对调解期限另有规定的，从其规定。

在期限内经调解未能达成协议的，调解组织应当终止调解。根据调解规则当事人同意延期的，可以继续调解。

第三十一条 调解员应当记录调解情况。经调解当事人达成协议的，调解组织应当制作调解协议书，由当事人在调解协议书上签名、按指印或者盖章，调解员签名并加盖调解组织印章。

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。

当事人认为无需制作调解协议书的，调解员应当记录协议内容。

第三十二条 和解协议、调解协议不得损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益。依法达成的和解协议、调解协议，当事人

应当自觉履行。调解组织应当对调解协议的履行情况进行监督，引导、督促当事人履行约定的义务。

具有给付内容并载明债务人愿意接受强制执行承诺的和解协议、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。

第三十三条 经调解未能达成协议的，调解组织应当告知当事人依法申请有关行政机关处理、申请仲裁或者向人民法院起诉，引导当事人依法通过其他适当途径解决矛盾纠纷。

第三十四条 行政机关依据法律、法规授权，经当事人申请，可以对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）法律法规规定的其他事项。

依法承担行政裁决职责的行政机关，应当明确具体负责办理行政裁决案件的机构，将承担的行政裁决事项纳入行政权力事项清单，规范行政裁决程序，及时告知当事人有申请行政裁决的权利。

第三十五条 司法行政部门应当采取措施推进行政复议规范化、专业化、信息化建设，优化行政复议审理机制，建立行政复议决定书、行政复议意见书、行政复议建议书执行监督机制。

第三十六条 鼓励和支持本市仲裁机构完善机构体系设置，依法拓展仲裁业务，提供国际化、便利化争议解决服务。

仲裁机构应当优化仲裁规则，健全仲裁程序，完善仲裁案件信息化管理系统，提高现代化服务水平和能力。

第三十七条 有关行政主管部门应当配合人民法院、人民检察院开展立案前矛盾纠纷评估工作，为人民法院、人民检察院引导当事人自愿选择适当的非诉讼方式解决矛盾纠纷，以及建立诉讼与非诉讼衔接机制和特邀调解员队伍提供协助。

第四章 保障措施

第三十八条 本市按照智慧城市建设要求，鼓励在社会矛盾纠纷化解工作中运用现代信息技术，通过互联网在线办理案件受理、调解、审理等活动，推进社会矛盾纠纷化解工作便利化、智慧化。

第三十九条 区、县（市）人民政府应当采取措施推动人民调解委员会和其他调解组织、律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、基层法律服务机构、法律援助机构进驻社会矛盾纠纷调处化解工作平台，提供一站式纠纷解决服务。

第四十条 区、县（市）人民政府应当建立健全社会矛盾纠纷调处化解工作平台窗口首问责任、一次性告知、限时办结、预约调处等运行机制，完善区和县（市）、乡（镇）和街道、村和社区三级社会矛盾纠纷流转办理机制。

第四十一条 承担社会矛盾纠纷化解职责的行政机关，可以依法将适合由社会组织承担的矛盾纠纷化解任务委托给相关社会组

织承担。

第四十二条 鼓励律师和依法设立的律师调解组织参与调解活动，提供调解服务，协助社会矛盾纠纷当事人自愿协商达成协议。鼓励律师在各类调解组织中担任调解员。

村民委员会、居民委员会聘请律师担任法律顾问的，市、区、县（市）人民政府可以按照规定给予资金补助。

第四十三条 担任调解员应当具备法定任职条件。

鼓励和支持公道正派、热心调解、群众认可的社会人士、专业人员和有法律工作经历的退休人员担任调解员。

支持有调解专长的人士设立专业调处类社会组织，培育职业调解员队伍。

第四十四条 人民调解员从事调解工作，应当按照规定给予适当的误工补贴。专职人民调解员聘用、政府购买调解服务、调解员培训、“以奖代补”等调解工作经费分别列入县乡两级财政预算。

鼓励人民调解协会、调解组织为调解员购买人身意外伤害等保险，为其履职提供保障。

第四十五条 人民调解、行政调解不得向当事人收取任何费用。但是，鉴定、评估等应当由当事人承担费用的除外。

其他调解组织向当事人收取调解费用的，应当遵循合法、合理、公开、诚信的原则。收费标准可以根据争议标的金额、矛盾纠纷的复杂疑难程度和调解所需时间等因素确定，并在受理调解前告知当事人。

第四十六条 当事人采用非诉讼方式解决社会矛盾纠纷，符合法律援助条件的，法律援助机构应当依法提供法律援助。

第四十七条 市司法行政部门负责制定全市调解员培训规划，编制培训教材，建立培训师资库、精品案例库和网上培训平台，指导区、县（市）相关行政主管部门和人民调解协会定期组织培训。

市司法行政部门应当会同其他有关行政主管部门组织开展行政裁决、行政复议、仲裁等业务培训，提高从业人员专业水平。

第四十八条 有条件的社会矛盾纠纷调处化解工作平台可以建立心理工作室，引入心理咨询师参与矛盾纠纷化解工作，为当事人提供专业的心理辅导、情绪疏导、家庭关系调适等心理疏导服务。

第五章 考核与监督

第四十九条 市、区、县（市）人民政府应当制定和执行社会矛盾纠纷多元化解工作责任制度和奖惩机制。

第五十条 社会矛盾纠纷化解组织应当采取措施识别、防范虚假调解、和解。

第五十一条 司法行政部门应当会同有关行政主管部门建立健全人民调解委员会和人民调解员名册管理制度，制定人民调解员职业道德准则，组织开展人民调解员等级评定。

人民调解委员会名册应当向社会公开。

第五十二条 调解组织应当建立健全各项调解工作制度，建立

调解员名册并向社会公开，规范调解员管理，落实矛盾纠纷解决工作责任制度和过错责任追究制度。

第五十三条 调解员在调解工作中有下列行为之一的，由有关行政主管部门或者其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）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、当事人个人隐私的；
- （五）明知当事人进行虚假和解、调解，不及时向调解组织报告的；
- （六）其他违反法律法规、职业道德的行为。

第六章 附 则

第五十四条 本办法自 2022 年 2 月 1 日起施行。