

新场镇人民政府文件

新府〔2019〕66号

关于印发《新场镇关于加强人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作的实施意见》的通知

机关各科室、各村（居）委：

现将《新场镇关于加强人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作的实施意见》印发给你们，请认真遵照执行。

上海市浦东新区新场镇人民政府

2019年4月18日



新场镇司法所

2019年4月25日印发

新场镇关于加强人民调解参与信访 矛盾纠纷化解工作的实施意见

为深入贯彻党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实中办、国办《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》、《关于进一步加强信访法治化建设的意见》以及市司法局、市信访办《关于加强人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作的意见》等文件要求，根据市、区人民调解工作会议的部署，结合新场实际，坚持和发展“枫桥经验”，进一步规范 and 深化人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作，依法及时就地化解矛盾，现提出以下意见。

一、工作目标

在总结镇司法信访综合服务窗口（以下简称“镇服务窗口”）以及信访代理制工作经验的基础上，深入推进人民调解参与信访矛盾纠纷化解，建立、完善信访工作与人民调解工作对接联动机制，完善矛盾纠纷多元化解机制，深化新场“一般矛盾不出居（村）委，疑难矛盾不出镇，矛盾不上交”工作（以下简称“三不”工作），实现信访矛盾纠纷总量下降的目标，依法维护人民群众合法权益，切实促进城市精细化管理，为建设更高水平的平安新场、法治新场营造和谐稳定的社会环境。

二、基本原则

（一）依法合理原则

坚持法治思维和法治方式,严格执行《中华人民共和国人民调解法》、国务院《信访条例》和《上海市信访条例》等相关法律、法规、规章和政策,界定导入人民调解渠道化解的信访矛盾纠纷类型,按照法定程序、流程和方法,规范调解信访矛盾纠纷,实现矛盾纠纷的有效分流和及时化解。

(二) 主动参与原则

充分发挥人民调解在矛盾纠纷多元化解机制中的优势,参与信访矛盾纠纷化解。建立信访矛盾纠纷责任部门、信访部门、人民调解委员会各司其职、相互配合的工作机制。不因人民调解参与化解而改变信访矛盾纠纷的责任主体。

(三) 公平高效原则

将“属地管理、分级负责,谁主管、谁负责,依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的信访工作原则与“平等、自愿、依法和尊重当事人权利”的人民调解工作原则有机结合起来,建立健全与人民调解参与信访矛盾纠纷化解相对应的工作制度、平台和程序,提高矛盾纠纷化解的效果。

(四) 协作联动原则

坚持对接联动、调解优先,各单位和人民调解委员会形成工作合力,广泛动员律师等法律工作者和社会组织等社会力量共同参与,逐步形成党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的工作格局。

三、工作架构

（一）领导机构

依托镇“三不”工作小组成立街镇人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作小组，由分管副书记任组长，司法所、信访办以及相关科室负责人为成员。工作小组办公室设在司法所，负责协调推进镇人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作。

（二）工作机构

依托镇司法信访综合服务窗口或公共法律服务工作站，由镇人民调解委员会选派人民调解员驻点。原则上派驻不少于 1 名专职调解员，配合信访接待、提供咨询引导、参与化解矛盾纠纷。

居村层面，以居村人民调解委员会为主体，依托公共法律服务工作室，组织人民调解员、志愿者、“五老人员”等做好不稳定因素的排摸和信访矛盾的疏导，做到早预防、早发现、早处置。有条件的居村人民调解委员会可聘任 1 名专职人民调解员，配合信访接待、提供咨询引导、参与化解矛盾纠纷。

四、调解范围

（一）以下信访矛盾纠纷可以移送进行人民调解

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内容的纠纷；
4. 镇党委、政府直接交办和信访联席会议协商会办的依法可以通过人民调解处理的信访矛盾纠纷；

5. 其他依法可以通过人民调解处理的信访矛盾纠纷。

（二）以下信访矛盾纠纷不适用移送进行人民调解

1. 不属于人民调解受理范围的，即法律、法规规定只能由专门机关管辖处理的，或者法律法规禁止采用民间调解方式解决的；

2. 一方当事人拒绝人民调解的；

3. 所涉及的矛盾纠纷已经人民调解委员会调解达成协议或者调解终止的；

4. 其他不适宜人民调解的信访矛盾纠纷。

五、工作程序

（一）引导分流

1. 镇信访部门在接待来访过程中，按信访工作有关规定处理后，发现信访矛盾纠纷属于调解范围的，应当先行引导信访人通过人民调解途径解决纠纷。

2. 人民调解委员会根据信访部门需要，对信访人做好接待、提供咨询、引导调解等工作。人民调解员可以根据信访部门或有关责任部门的邀请，参与和协助化解信访矛盾纠纷。通过劝解沟通等方式，稳定疏导矛盾，防止矛盾激化。

（二）对接移送

镇信访部门在信访接待中征得信访人、有关责任部门以及其他纠纷当事人同意人民调解后，将信访矛盾纠纷转交镇人民调解委员会，必要时可将重大、疑难信访矛盾纠纷转交区信访矛盾纠纷人民调解委员会。

对移送人民调解的信访事项，需填写移送单及人民调解申请书，经分管领导审签后，连同相关法律文书一并移送到人民调解组织。同时，告知信访人到人民调解组织接受调解。人民调解组织对于移交的信访事项，在 3 日内（遇法定节假日顺延）确定是否受理。确定受理的，需反馈给信访部门和信访人；确定不予受理的，将相关材料退回信访部门，并以书面形式告知理由。

（三）纠纷调解

信访矛盾纠纷调解应自人民调解委员会收到之日起 30 日内调结。因特殊情况需要延长调解期限的，经信访矛盾纠纷当事人同意，可以延长 30 日。经调解成功的，应积极引导当事人向人民法院进行司法确认。经延长调解期限仍不能调解成功的，调解终止。对调解终止的信访矛盾纠纷，人民调解委员会应当通过劝说疏导等方式尽力缓解，并引导当事人通过诉讼等法定方式解决纠纷。

探索信访矛盾纠纷前置调解，做到应调尽调。

（四）结果反馈

调解协议签订或调解终止后，人民调解委员会应当在 3 日内将信访矛盾纠纷调解结果反馈相关信访部门并报司法行政部门。

六、工作制度

（一）协调联络制度

镇服务窗口（公共法律服务工作站）应分别明确一名专门联络员，承担人民调解参与信访矛盾纠纷指导、化解的具体工作。信访部门联络员负责移送信访矛盾纠纷材料，以及信访办理结果

的报送等工作。镇服务窗口联络员负责信访矛盾纠纷材料的接收、转交和反馈工作。

（二）工作例会制度

依托“三不”工作联席会议平台，镇、居村两级人民调解组织应定期召开工作例会，交流情况，分析研判信访矛盾纠纷走势，提出预防与化解的对策、建议，实现信息共享、工作同步。

（三）专家咨询制度

建立由法律、心理学、司法鉴定以及各行业的人才、专家、学者等在内的信访矛盾纠纷调解专家咨询库，完善专家咨询制度，为化解信访矛盾纠纷提供智力支撑。

（四）归档保密制度

信访部门、镇服务窗口和人民调解委员会应当建立健全符合工作需要的科学、合理、规范的工作资料台账，按各自部门相关规定做好归档工作。应当严格遵守保密规定，信访矛盾纠纷未经当事人同意的，或涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私、未成年人的，调解一律不公开。

（五）情况报告制度

人民调解委员会在信访矛盾纠纷调解过程中，遇有重大、复杂情况或矛盾激化苗头的纠纷，可能引发群体性事件、越级上访等情况应及时向分管领导和上级司法行政部门报告；发现违法犯罪活动，应及时告知辖区公安机关。

（六）考核奖惩制度

将人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作目标管理纳入“三不”工作和平安新场、法治新场整体工作部署,抓好责任分解。建立一套不单一追求调解成功率,注重信访矛盾纠纷疏导、缓解、稳控,涵盖接待咨询、协助化解、纠纷调解等多维度的工作质量评价体系。对工作成效显著的人民调解组织和个人予以表彰、奖励,并形成典型案例推广宣传。对在处理信访矛盾纠纷中不履行或不正确履行职责并造成严重后果的人员实行责任追究。

七、职责分工

(一) 司法行政部门

司法所:加强对人民调解组织的指导,促进信访矛盾纠纷人民调解的规范化建设。注重选派政法、信访等部门退休人员,律师、公证员、司法鉴定人、心理咨询师等具有丰富经验的人员担任人民调解员。加强对人民调解员队伍的日常管理与业务培训,提高政治业务素质。

(二) 信访部门

信访办:对适合人民调解的信访矛盾纠纷,信访部门负责积极引导当事人通过人民调解途径化解。为派驻的人民调解员提供必要的场所、人身安全等保障。

八、经费保障

通过政府购买服务等方式,落实人民调解参与信访矛盾纠纷化解的经费保障。

调解信访矛盾纠纷,不向当事人收取任何费用。

调解信访矛盾纠纷，按照《关于加强人民调解员队伍建设的实施意见》（沪司发[2018]86号）以及新区司法局关于人民调解员办案补贴的有关规定，根据纠纷难易程度，分别给予不同的办案补贴。专家咨询费参照专职人民调解员办案补贴标准执行。

由司法所将人民调解化解信访矛盾化解的经费纳入每年财政预算。

九、工作要求

（一）统一思想，加强领导

从全面推进依法治国的高度充分认识人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作的重要性，坚持以人民为中心的发展思想，加强对人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作的统一领导、协调衔接和保障支撑。

（二）分工协作，形成合力

通过信息化手段进行数据交换、信息共享、预警研判，优化办理流程，提高智能化水平和工作效率，努力实现信访工作与人民调解工作的无缝对接。加大宣传力度，充分运用各种形式，积极宣传人民调解化解信访矛盾纠纷的重要作用，提高群众对人民调解工作的认知度，为人民调解化解信访矛盾纠纷营造良好的社会氛围。

（三）强化保障，注重实效

落实好《关于加强人民调解员队伍建设的实施意见》，强化人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作的保障力度。信访部门要加大对派驻接待、前置调解工作的支持力度，协助开展人民调解员信访

业务培训。司法行政部门要加强人民调解员队伍建设,培育一支善做信访矛盾纠纷化解和群众工作的专业队伍;要完善对人民调解员的统一评聘、技能培训和绩效考核等工作,为此项工作有效开展提供人才支撑,不断提高信访矛盾纠纷调解的专业性、规范性。

附件 1 . 《浦东新区信访矛盾纠纷移交人民调解函》

附件 2. 《浦东新区信访矛盾纠纷人民调解受理告知单》

附件 3. 《浦东新区信访矛盾纠纷人民调解结果反馈单》

附件 1

浦东新区新场镇信访矛盾纠纷移交人民调解函

信访类别	
信访人基本情况	姓名: _____ 性别: _____ 民族: _____ 年龄: _____ 联系方式: _____ 单位或住址: _____
被信访人基本情况	姓名: _____ 性别: _____ 民族: _____ 年龄: _____ 联系方式: _____ 单位或住址: _____
信访主要事项	
移送纠纷类型	☐ 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内容的纠纷; ☐ 4. 本地区党委、政府直接交办和信访联席会议协商会办的依法可以通过人民调解处理的信访矛盾纠纷; ☐ 5. 其他依法可以通过人民调解处理的信访矛盾纠纷。
分管领导意见	年 月 日
人民调解委员会意见	年 月 日
备注	

附件 2

浦东新区新场镇信访矛盾纠纷人民调解受理告知单

_____:

经审查, _____ (当事人姓名、纠纷类型) 符合人民调解参与信访矛盾纠纷的调解范围, 且双方当事人自愿接受人民调解。我们人民调解委员会将受理本起纠纷。

(人民调解委员会印章)

_____年____月____日

浦东新区新场镇信访矛盾纠纷
人民调解不予受理告知单

_____:

经审查, _____ (当事人姓名、纠纷类型) 因 _____ (理由) _____。我们人民调解委员会不予受理本起纠纷。

(人民调解委员会印章)

_____年____月____日

附件 3

浦东新区新场镇信访矛盾纠纷人民调解结果反馈单

_____:

_____ (当事人姓名、纠纷类型) 信访矛盾纠纷经我们人民调解委员会调解, 现将结果反馈如下:

- ☐ 1、自愿达成人民调解协议;
- ☐ 2、达成口头协议;
- ☐ 3、调解不成;
- ☐ 4、终止调解。

(人民调解委员会印章)

_____年____月____日