新法速递 | 《四川省纠纷多元化解条例》颁布实施

党的十八届四中全会以来，在中央、省委的坚强领导下，在中央政法委的有力指导下，我省坚持用法治思维和法治方式处理社会发展中产生形成的矛盾纠纷，加快推进矛盾纠纷多元化解工作立法保障。党的十九届四中全会的召开，开辟了中国之治新境界，四川社会治理有了新布局，我省对社会治理体系建设、完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制有了新使命、新要求。

为了贯彻落实十八届四中全会和十九届四中全会精神，助力形成具有四川特色的纠纷预防调处化解模式，我省加快了《四川省纠纷多元化解条例》立法进程。2019年11月28日，四川省第十三届人大常委会第十四次会议表决通过了《四川省纠纷多元化解条例》（以下简称《条例》），2020年1月1日正式施行，标志着四川社会治理的纠纷化解用法靠法时代全面来临、新时代“枫桥经验”四川模式全面开启。

**一、《条例》是时代之治的产物**  
《条例》草案的起草始于2016年初，2016年11月省人大常委会通过一审，2018年9月通过二审，最终于2019年11月28日三审全票表决通过。开展纠纷多元化解立法是我们贯彻落实中央和省委决策部署的重要内容，也是积极回应新时代人民群众新需求的现实需要，更是主动适应社会治理变革，司法改革、升级纠纷多元化解工作，全面落实依法治省的应有之义。

**一是落实中央和省委 决策部署的需要。**党的十八大以来，中央、省委对健全多元化纠纷解决机制作出了重要部署。应对社会矛盾纠纷的多发、易发、频发，十八届四中全会指出，要健全社会矛盾纠纷预防化解机制，完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等有机衔接、相互协调的多元化纠纷解决机制。2015年12月，中办、国办出台的《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》（中办发〔2015〕60号），从国家战略的高度对矛盾纠纷多元化解工作进行了规范和固化，并鼓励各地因地制宜出台相关地方性法规，从法律层面推进矛盾纠纷多元化解机制建设。党的十九大和十九届四中全会再次强调，要完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，推进矛盾纠纷就地化解，确保矛盾不转移、不上交。2016年10月，省委办公厅、省政府办公厅印发了《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的实施意见》（川委办〔2016〕45号），对多元化解矛盾纠纷提出了明确要求。最近，省委十一届六次全会要求，要积极构建多元化矛盾纠纷解决机制。我省制定审议《条例》，是落实中央和省委决策部署的重要举措。

**二是回应新时代经济社会发展的需要。**当前，中国特色社会主义进入新时代，社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。人民群众在物质文化生活得到较好满足后，更加希望社会和谐稳定，更加希望人身权、财产权不受侵犯，更加期待个人尊严、情感得到更多尊重，隐私、名誉、荣誉等人格权得到有效保护，更加希望参与共商共建共治共享的社会治理格局。同时，随着我国改革进入了攻坚期和深水区，涉及到深层次的社会矛盾明显增加，各种利益冲突明显加剧，纠纷日趋复杂多样。因此，从法律层面构建矛盾纠纷多元化解机制，是适应新时代解决新问题的现实需要，也是推进社会治理体系和治理能力现代化的重要内容。

**三是适应当前司法体制改革的需要。**当前是社会矛盾纠纷凸显期，法院系统普遍反映“案多人少”的问题相当突出，仅靠增加司法办案力量的办法已不适应司法体制改革的要求。随着法官员额制改革的全面完成，法院系统“案多人少”的问题更加严重。然而，和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议等非诉讼途径作用又发挥不够，存在主体责任不明确、衔接机制不完善、保障措施不到位等问题，需要通过立法加以解决，让法、理、情、责共同发挥出化解矛盾纠纷的效能。

**四是总结我省多元化解成功经验的需要。**四川是人口大省、经济大省、民族工作大省，社会矛盾纠纷量大面宽、交织叠加、错综复杂。面对严峻的矛盾纠纷形势，我省在2009年开始构建的矛盾纠纷“大调解”工作体系的基础上，积极适应新时代新要求，积极探索矛盾纠纷多元化解工作，并积累了丰富经验，取得了良好效果，特别是 “诉非衔接”“公调对接”“检调对接”“诉源治理”的改革经验走在全国前列，需要加以总结提升，以地方性法规的形式固定下来，促进纠纷多元化解工作规范化、法治化。

**二、《条例》是纠纷化解的总指引总规范**  
《条例》以明确责任主体、完善工作机制、推动责任落实为主线，共有5章内容，即：总则、化解主体、化解机制、监督管理、附则。

**（一）总则。**主要明确了立法目的、适用范围、司法解释、工作原则、主体责任、宣传教育等内容。第四条规定了纠纷多元化解工作应当遵循的五条原则，明确纠纷多元化解工作应当“尊重当事人依法选择纠纷化解途径的意愿”和“便民利民，快捷高效”；第五条规定了地方人民政府及其有关部门、负责纠纷多元化解指导工作的机构、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织以及其他社会组织的共同责任；第六条对纠纷多元化解工作领导责任制作出了规定。

**（二）化解主体。**主要对县级以上地方人民政府、负责纠纷多元化解指导工作的机构、人民法院、人民检察院、公安机关、司法行政机关、信访工作机构、乡镇人民政府、街道办事处、村（居）民委员会、人民团体、以及其他行政机关、社会组织的法定职责进行了细化。第九条明确负责纠纷多元化解指导工作的机构（即矛盾纠纷多元化解工作领导小组办公室）承担纠纷多元化解机制建设、组织协调、督促检查、考核评估和建立完善纠纷多元化解综合协调工作平台等职责；为强化基层基础作用，促进纠纷前端治理，第十六条、第十七条明确乡镇人民政府、街道办事处和村（居）民委员会的纠纷化解职责。

**（三）化解机制。**主要是对我省“三三制调解”等实践经验进行了总结提升固化，对纠纷预防、排查、调处、化解机制建设作出了具体的法律规定。第二十四条规定了开展重大行政决策社会稳定风险评估，从源头上预防和化解社会稳定风险事件和重大群体性纠纷；第二十五条明确健全行政执行监督和纠错机制，从源头上预防和化解行政争议；第二十六条明确建立纠纷排查分析工作制度；第二十七条明确建立纠纷分级分类管理和分级递进调处机制；第二十八条明确建立多发性、群体性和重大疑难复杂纠纷研究、预防、督办机制；第三十一条明确建立纠纷受理首问责任制。第四十条对法律援助作出了明确规定。

**（四）监督管理。**主要对纠纷多元化解工作的监督管理作出了法律规定。第四十一条、第四十五条第二款、第四十七条对纠纷多元化解工作考核及相关责任主体违反本条例的法律责任作出明确规定。

**（五）附则。**明确本条例自2020年1月1日起施行。

**三、《条例》体现新时代“枫桥经验”的新要求**

《条例》坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚决贯彻落实十九届四中全会对完善社会治理体系和社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制的最新决策部署，充分体现了新时代新要求。

**（一）充分体现了党政主导的政治要求。**《条例》坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，第三条明确规定“纠纷多元化解工作，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、科技支撑的社会治理体系，完善和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等协调联动工作机制”，深入贯彻了党的十八大、十八届四中全会和十九大、十九届四中全会精神，充分体现了党委领导、政府负责的立法思想。《条例》第八条和第九条分别规定了县级以上党委和地方人民政府领导下负责纠纷多元化解指导工作的机构的法定职责，是对党委领导、政府负责的细化落实。**（二）充分体现了三治融合的时代要求。**第五条明确基层群众性自治组织以及其他社会组织的职能职责，第七条规定加强法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，第十七条规定村（居）民委员会应当健全人民调解组织，组织人民调解员、网格管理员、村（社区）工作者、法律顾问等，就地预防、排查、化解纠纷，以及第十九条关于行业协会、商会和其他社会组织的规定，第二十一条关于人民调解协会的规定，都是坚持自治、法治、德治三治融合的具体体现。**（三）充分体现了以人民为中心的主旨要求。**《条例》第四条规定纠纷多元化解工作，应当遵循“便民利民、快捷高效、尊重当事人依法选择纠纷化解途径的意愿”等原则，许多条款对各级人民政府及其相关部门、有关机构、群团组织的纠纷化解法律义务实行“首问责任制”等进行了明确规定，将其工作纳入法治轨道，增强刚性执行力，并赋予了人民群众的监督权力，充分体现了以人民为中心的立法思想，深入贯彻了“不忘初心、牢记使命”的价值意蕴和实践指向。**（四）充分体现了示范引领的创新要求。**《条例》第二章化解主体、第三章化解机制将四川矛盾纠纷层级管理、分级分类调处、诉非衔接、诉源治理、公调对接等经验做法上升为法规内容，将建立联动协调机制，夯实多元化解工作体系，健全多元化解综合协调工作平台等工作实践以立法的形式进行了固化。特别是，《条例》对“社会稳定风险评估”作出了明确规定，使这一四川政法部门首创的重大经验上升为地方性立法，正式成为各级政府及有关部门的法律义务。

**四、《条例》助推纠纷多元化解工作翻开新时代新篇章**  
《条例》的审议通过，实现了“三个第一”：**一是**第一部在机构改革和党的十九届四中全会后出台的关于提高社会治理能力加强纠纷多元化解工作的省级地方性法规；**二是**第一部将工作重点由后端化解变为前端预防调处的省级地方性法规；**三是**第一部将四川政法工作经验上升为以立法形式固化推广的省级地方性法规。《条例》的出台为四川矛盾纠纷多元化解工作提供了坚强的法治保障，标志着四川矛盾纠纷多元化解工作翻开了新时代的新篇章。

**（一）《条例》实施是推进健全纠纷预防调处化解机制服务经济社会高质量发展的强大动力。**习近平总书记指出：形势在发展，时代在前进，法律体系必须随着时代发展和实践发展而不断发展。党的十八大以来，中央、省委对完善纠纷多元化解机制作出了系列的决策部署。但立法方面，我国还没有统一的多元化纠纷解决法律法规，相关内容散见于《人民调解法》《仲裁法》《民事诉讼法》等法律规范和相关司法解释中，既不完善，也不统一，给多元化纠纷解决机制的司法实践带来了困难。《条例》实施是在现行相关法律法规上进行适度补充修订、填补空白，明确了纠纷多元化解工作的责任主体和工作机制，进一步推进了矛盾纠纷多元化解工作法治建设。

**（二）《条例》实施是推进完善社会治理体系全面依法开展纠纷多元化解工作的重要依据。**习近平总书记指出，人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标。随着我国社会主要矛盾发生历史性变化，人民群众在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增长，反映在矛盾纠纷领域，人民群众对矛盾纠纷解决的方式和效果提出新的更高要求：不仅希望矛盾纠纷得到有效解决，而且希望纠纷解决的途径更加多元、手段更加多样、方式更加快捷、效果更加和谐。以往，对于人民群众的诉求，由于缺乏明确法律依据，开展纠纷多元化解工作主要依靠政策和人治推动，难以实现预期成效。《条例》的颁布实施，不仅对纠纷多元化解工作如何服务群众提出了法律要求，还对相关责任主体违反本条例的法律责任作出明确规定，进一步健全完善了纠纷多元化解工作体系。

**（三）《条例》实施是践行执政为民理念建设服务型政府的有效举措。**习近平总书记指出，为人民服务是我们党的根本宗旨，也是各级政府的根本宗旨。民之所望，施政所向。正确认识和解决社会主要矛盾尤其是人民亟待解决的社会问题是政府职能定位的根本前提。《条例》实施为各级人民政府解决人民群众关心关注的社会矛盾纠纷化解创造了条件，改变了过去矛盾纠纷无人管、多头管的问题，明确了矛盾纠纷谁来管、怎么管的责任，更方便快捷化解人民群众身边的矛盾纠纷，切实做到在社会治理领域谋民生之利、解民生之忧、增民生之福。

**（四）《条例》实施是强化全民法治意识构建平安和谐社会的稳固基石。**习近平总书记强调，要坚持问题导向，提高立法的针对性、及时性、系统性、可操作性，发挥立法引领和推动作用。依法开展纠纷预防调处化解工作是构建平安和谐社会的必然要求。开展纠纷多元化解、构建平安和谐社会需要全社会齐抓共治、综合施策，更需要靠法治为其保驾护航。《条例》的颁布实施不仅具有规范作用，更具有教育作用。在引导群众依法解决纠纷的同时，能够增强群众的法治意识，让更多的人民群众参与建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体，共同打造和谐稳定的良好社会环境，建设更高水平的平安四川。

**四川省纠纷多元化解条例**

（2019年11月28日四川省第十三届人民代表大会常务委员会第十四次会议通过）

**第一章 总 则**

第一条  为了规范和促进纠纷多元化解工作，保障当事人合法权益，提高社会治理能力，维护社会平安和谐与公平正义，根据有关法律法规，结合四川省实际，制定本条例。

　　第二条  本省行政区域内开展纠纷多元化解工作及有关活动适用本条例。

　　第三条  纠纷多元化解工作，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、科技支撑的社会治理体系，完善和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等纠纷解决途径相互衔接、协调联动的工作机制，及时有效预防和化解各类纠纷。

　　第四条  纠纷多元化解工作，应当遵循下列原则：

　　（一）遵守法律法规，尊重公序良俗；

　　（二）尊重当事人依法选择纠纷化解途径的意愿；

　　（三）便民利民，快捷高效；

　　（四）源头治理，标本兼治;

　　（五）预防与化解相结合。

　　第五条  地方人民政府及其有关部门、负责纠纷多元化解指导工作的机构、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织以及其他社会组织，应当按照职责分工建立健全纠纷风险预防、排查分析、依法处理等机制；坚持属地管理和谁主管谁负责，对跨区域、跨部门、跨行业，涉及人数众多、社会影响较大的纠纷，应当加强联动配合，从源头上预防和化解纠纷。

　　第六条  承担纠纷化解职能的单位和组织，应当建立纠纷化解工作领导责任制，明确主要负责人为纠纷化解工作第一责任人，落实纠纷化解工作的人员、制度和必要条件，健全多层次、全覆盖和分工明确、协调一致的纠纷多元化解工作责任体系。

第七条  加强法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，普及纠纷多元化解有关法律知识，宣传典型案例，引导公民自觉遵守法律法规和尊重公序良俗，依法理性表达利益诉求、解决利益纠纷、维护合法权益。

**第二章 化解主体**

第八条  县级以上地方人民政府应当将纠纷多元化解工作纳入当地法治政府建设规划，加强纠纷预防和化解能力建设，促进纠纷化解组织发展，建立纠纷多元化解工作培训机制，督促行政部门落实纠纷化解职责，整合乡镇（街道）、村（社区）等各类基层力量开展纠纷化解，引导社会力量参与纠纷化解。

　　县级以上地方人民政府应当为纠纷多元化解工作提供经费保障，将人民调解、劳动争议和农村土地承包经营纠纷调解仲裁工作经费依法纳入预算，对人民调解组织及其调解人员给予适当经费补助或者补贴。

　　第九条  负责纠纷多元化解指导工作的机构应当开展纠纷多元化解机制建设、组织协调、督促检查和考核评估，建立完善纠纷多元化解综合协调工作平台，为纠纷化解提供联动保障。

　　第十条  人民法院建立诉讼与非诉讼对接平台，依法开展纠纷化解引导、调解和司法确认等工作，对人民调解、行政调解以及其他调解进行业务指导。

　　第十一条  人民检察院完善参与纠纷化解工作机制，依法开展有关纠纷化解工作。

　　第十二条  公安机关应当推进治安调解，完善交通事故损害赔偿等纠纷处理工作机制，依法参与乡镇（街道）、村（社区）纠纷化解工作。

　　第十三条  司法行政机关应当加强公共法律服务实体平台建设，指导管理人民调解、行政调解和行业性、专业性调解工作；负责行政裁决的综合协调和指导，会同有关部门规范行政裁决、行政复议等工作机制，推动行政争议和与行政管理活动有关的民事纠纷在行政职权范围内得以化解。

　　推动乡镇（街道）、企业事业单位、基层群众性自治组织和其他社会组织健全人民调解组织；指导市（州）、县（市、区）在纠纷易发多发领域，设立行业性、专业性人民调解组织，调处行业性、专业性重大疑难复杂纠纷。

　　健全律师参与化解和代理涉法涉诉信访案件工作机制，引导律师事务所、法律援助机构、基层法律服务所和公证机构、司法鉴定机构、仲裁机构等参与纠纷化解工作。

　　第十四条  教育、民政、人力资源社会保障、自然资源、生态环境、住房城乡建设、农业农村、卫生健康、市场监督管理、交通运输、财政、文化旅游、发展和改革等行政主管部门，应当依法开展行政调解、行政裁决和行政复议工作，培育和推动本领域行业性、专业性调解组织建设，规范本领域行业性、专业性调解工作机制。

　　第十五条  信访工作机构应当通过法定途径分类处理信访事项，建立与调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等途径相衔接的工作机制。

　　第十六条  乡镇人民政府、街道办事处应当组织、协调辖区内综治中心、公安派出所、司法所、人民法庭、村（居）民委员会和人民调解组织等纠纷化解力量，开展纠纷预防、排查和化解。

　　第十七条  村（居）民委员会应当健全人民调解组织，组织人民调解员、网格管理员、村（社区）工作者、法律顾问等，就地预防、排查、化解纠纷。

　　第十八条  工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会和工商业联合会、贸易促进会、法学会等团体发挥各自的组织优势，参与纠纷多元化解工作。

　　第十九条  行业协会、商会和其他社会组织可以依法设立行业性、专业性调解组织，调解行业性、专业性纠纷以及其他依法可以调解的纠纷。

　　商会、商事仲裁机构、社会服务机构等社会组织可以依法设立商事调解组织，调解投资、贸易、金融、证券、保险、房地产、知识产权、技术转让等领域的民商事纠纷。

　　第二十条  引导公道正派、热心调解、群众认可的社会人士参加人民调解组织担任人民调解员；支持优秀人民调解员依托人民调解组织设立调解工作室调解纠纷；鼓励律师、基层法律服务工作者加入各类调解组织担任调解员；引导、支持政府法律顾问、公职律师依法参与行政调解工作。

　　第二十一条  人民调解组织、人民调解员可以依法自愿组成非营利性的行业自律性的人民调解协会。人民调解协会依照章程发挥行业指导、监督作用，推动人民调解组织建设，开展对人民调解员的教育培训、服务管理、典型宣传、权益维护等工作。

　　省、市（州）、县（市、区）人民调解协会可以依法设立综合性或者行业性、专业性人民调解组织，调解跨区域、跨部门纠纷或者行业性、专业性纠纷以及重大疑难复杂纠纷。

　　司法行政部门会同民政部门指导、监督人民调解协会工作。

　　第二十二条  地方人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院及其他组织根据需要，将纠纷多元化解和法律服务资源配置到乡镇（街道）、村（社区），加强纠纷预防和化解工作的业务指导，促进纠纷源头治理。

　　第二十三条  国家机关、人民团体以及具有行政管理职能的组织，可以依法通过购买服务等方式，将纠纷化解工作委托给其他依法成立的纠纷化解组织承担。

**第三章 化解机制**

第二十四条  地方人民政府及其有关部门作出涉及公民、法人和其他组织切身利益、可能对社会稳定产生影响的重大行政决策，应当事先开展社会稳定风险评估，对重大行政决策存在的社会稳定风险因素进行识别、分析、预防，并根据评估结果，依照法定程序，对重大行政决策作出实施、暂缓实施、不实施的决定，从源头上预防和化解社会稳定风险事件和重大群体性纠纷。

　　地方人民政府及其有关部门应当结合本地、本部门、本系统实际，制定社会稳定风险评估办法并组织实施。

　　第二十五条  地方人民政府及其有关部门应当加强行政执法监督，将行政争议预防和化解纳入行政执法责任制考核，依法及时纠正违法或者不适当的行政执法行为，将行政争议化解在初期。

　　第二十六条  地方人民政府应当建立纠纷集中排查、专项排查和经常性排查相结合的排查分析工作制度。

　　县（市、区）人民政府、乡（镇）人民政府和街道办事处、村（居）民委员会应当定期开展纠纷排查并逐级报告情况，健全纠纷源头发现和预警机制。

　　对纠纷易发多发领域，应当重点开展纠纷排查和调处；发生重大自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件时，应当同步开展纠纷排查和调处。

　　第二十七条  负责纠纷多元化解指导工作的机构应当依托纠纷多元化解综合协调工作平台，建立纠纷风险等级评估、分级分类处理和办理结果反馈等制度。

　　健全人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系，落实调解工作责任，实行村（社区）、乡镇（街道）、县（市、区）调解组织逐级递进调解纠纷，形成在县（市、区）行政区域内发现、分流、调处、管控纠纷的工作机制。

　　第二十八条  负责纠纷多元化解指导工作的机构应当组织行政机关、人民法院、人民检察院以及相关人民团体、企业事业单位、社会组织，对多发性、群体性和重大疑难复杂纠纷进行研究，从源头上、制度上提出预防和化解纠纷的对策建议，督促有关机关和组织研究办理。有关机关和组织应当及时研究办理并回复办理结果。

　　第二十九条  负责纠纷多元化解指导工作的机构应当健全纠纷化解单位、组织之间联动机制，综合运用纠纷调处、权益保障、法治教育、心理疏导、困难帮扶等形式，及时化解和有效管控纠纷。

　　第三十条  纠纷化解单位、组织应当加强协调配合，推动程序衔接，依法通过委派、委托、邀请、移送等方式开展纠纷化解工作。

　　第三十一条  纠纷化解单位、组织对当事人纠纷化解申请，按照下列情形分别处理：

　　（一）对属于其职责范围的，应当及时受理解决；

　　（二）对不属于其职责范围的，应当做好解释、疏导、移交工作，引导当事人向有权处理的单位、组织提出申请；

　　（三）对涉及多个单位、组织职责范围的，可以共同办理，必要时提请负责纠纷多元化解指导工作的机构协调办理；

　　（四）对跨区域、跨部门、跨行业或者重大疑难复杂纠纷，可以提请负责纠纷多元化解指导工作的机构或者上一级主管机关，协调联动化解。

　　第三十二条  纠纷化解单位、组织在受理纠纷时，应当向当事人告知纠纷化解途径的时效、成本和风险，引导当事人依法理性选择成本较低、对抗性较弱、有利于修复关系的方式化解纠纷。

　　第三十三条  引导当事人选择纠纷化解途径，按照下列次序进行：

　　（一）引导和解；

　　（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。

　　第三十四条  人民调解组织依法调解民间纠纷；可以调解其他纠纷化解单位、组织委派、委托、邀请、移送调解的纠纷。

　　人民调解组织对当事人与国家机关及其工作人员、村（居）民委员会及其成员之间的纠纷，涉及人员多、影响面广的纠纷，可能引发治安案件、刑事案件或者群体性事件的纠纷，应当及时向基层人民政府或者公安机关、行业主管部门报告，并配合做好疏导化解工作。

　　第三十五条  行政机关在履行职责过程中，对与行政管理活动有关的民事纠纷或者行政争议，依法可以由行政机关调解的，可以根据当事人的申请进行调解；依法应当由行政机关调解的，应当主动进行调解。调解不成的，引导当事人依法选择其他途径解决。

　　行政机关对自然资源、生态环境、公共安全、食品药品安全等领域的纠纷，以及涉及人数较多、可能影响社会稳定的纠纷，应当依职权主动进行调解，并及时向上一级机关和负责纠纷多元化解指导工作的机构报告。

　　第三十六条  行政机关在履行职责过程中，对与行政管理活动有关的民事纠纷，依法可以由行政机关裁决的，可以根据当事人的申请，依照法定职权进行裁决。

　　行政机关在行政裁决过程中可以先行调解，调解不成的，依法作出行政裁决，并告知当事人不服行政裁决的救济途径。

　　第三十七条  公安机关对依法可以调解的治安案件，可以引导当事人和解或者进行调解处理，或者经当事人同意邀请相关单位、组织参与调解；对不构成违反治安管理行为的其他纠纷，应当告知当事人选择相关纠纷化解单位、组织处理。

　　第三十八条  仲裁机构在仲裁过程中，依照规定引导当事人和解或者调解。

　　第三十九条  调解过程中，可以根据实际需要，邀请与纠纷有一定关联的组织或者个人协助调解，也可以邀请人大代表、政协委员、法律专家、心理专家或者其他相关专业人员以及社区工作者、社会志愿者参与调解。

　　调解过程中，可以根据实际需要，委托律师、相关专家或者其他第三方，对纠纷相关事实进行调查、审计、鉴定或者对纠纷处理进行咨询、评估。调查、审计、鉴定结果或者咨询、评估意见供调解参考。

　　第四十条  法律援助机构对符合法律援助条件的当事人，应当依法提供法律援助。

　　人民法院对符合司法救助条件的当事人，应当依法提供司法救助。

民政、卫生健康、教育、住房城乡建设、人力资源社会保障等部门对符合社会救助条件的当事人，应当依法提供社会救助。

**第四章 监督管理**

第四十一条  地方各级人民政府应当将纠纷多元化解工作纳入年度工作考核。

　　负责纠纷多元化解指导工作的机构应当将纠纷多元化解工作纳入有关责任制考核和工作考评。

　　第四十二条  有关国家机关、人民团体和社会组织建立健全调解组织、调解员名册管理制度，完善调解员培训机制，推动调解员专业化建设。

　　第四十三条  负责纠纷多元化解指导工作的机构和纠纷化解单位、组织探索建立纠纷化解信息共享制度。

　　鼓励纠纷化解单位、组织利用互联网和其他新技术，通过在线咨询、在线调解等方式化解纠纷。

　　第四十四条  各类调解组织应当实行调解员回避制度。

　　有下列情形之一的，调解员应当自行回避，但是经当事人一致同意由其调解的除外：

　　（一）与当事人或者其代理人有利害关系的；

　　（二）与调解事项有利害关系的；

　　（三）其他可能影响公正调解的。

　　调解员有前款规定情形的，当事人有权要求其回避。当事人要求其回避的，调解组织应当及时更换调解员。

　　第四十五条  人民调解、行政调解、行政裁决、行政复议、劳动争议和农村土地承包经营纠纷调解与仲裁，不得收取当事人费用。法律、法规另有规定的除外。

　　违反前款规定，向当事人收取费用或者以其他名义收取报酬的，由主管部门责令退还，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法处理。

　　第四十六条  县级以上地方人民代表大会及其常务委员会依法对本级人民政府、人民法院、人民检察院履行纠纷多元化解工作职责进行监督。

　　第四十七条  地方人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织以及有关组织，有下列情形之一的，由本级或者上一级负责纠纷多元化解指导工作的机构予以通报、约谈、督办；造成严重后果的，建议有权机关对主管人员和其他直接责任人员依法处理：

　　（一）未建立或者未落实纠纷化解领导责任制的；

　　（二）未建立或者未落实纠纷化解联动机制的；

　　（三）负有纠纷化解职责，无正当理由，拒不受理纠纷化解申请的；

　　（四）没有采取有效措施，化解纠纷不及时的；

　　（五）未履行本条例规定的其他义务的。

第四十八条  违反本条例规定的行为，法律、法规对法律责任已有规定的，从其规定。

**第五章 附 则**

第四十九条  本条例自2020年1月1日起施行。