

淄博市周村区人民政府办公室

周政办字〔2016〕35号

周村区人民政府办公室 关于加强行政调解工作的实施意见

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府有关部门，有关单位：

为推动行政调解化解社会矛盾、维护社会和谐稳定，根据《国务院关于加强法治政府建设的意见》（国发〔2010〕33号）和区委、区政府有关健全完善矛盾纠纷多元化解机制文件精神，结合我区实际，制定本实施意见。

一、切实提高对行政调解工作重要性的认识

行政调解是由行政机关或者法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织（以下简称行政机关）主持或主导的，以法律、法规和政策规定为依据，主要以民事纠纷和行政争议为对象，通过说服劝导等方法，促使各方当事人平等协商、互谅互让、达成

协议、消除矛盾的一种纠纷解决机制。各行政机关要将行政调解作为重要的社会矛盾调处手段，充分利用行政调解工作优势，运用调解的办法做好矛盾纠纷化解工作，从源头上预防和减少社会矛盾，为切实维护社会和谐稳定发挥重要作用。

二、行政调解的范围、原则和程序

(一) 范围。主要包括：行政机关与公民、法人或者其他组织之间产生的依法可以进行调解的行政争议；公民、法人或者其他组织之间产生的依法由行政机关调解的民事纠纷；当事人申请要求行政机关作为第三方主持或参与行政调解的纠纷；需要行政机关参与调解的其他纠纷。

(二) 原则。一是自愿原则，要尊重各方当事人意愿，不得强迫当事人接受调解方式或调解结果；二是合法原则，要遵循法律、法规和政策，不得损害国家利益、公共利益和他人合法权益；三是公平公正原则，要兼顾各方当事人的合法权益，平等协商处理利益纠纷，体现公平正义，行政机关作为当事人一方时，与行政相对人的地位平等；四是注重效果原则，要达到“定纷止争、案结事了”的目的。

(三) 程序。根据案情复杂和调解难易程度，行政调解工作可分为简易程序和一般程序。对于案情简单、当场能够解决的争议纠纷，适用简易程序，行政机关依法当场制作行政调解书，并交付当事人。案情复杂、当场不能解决的争议纠纷适用一般程序。一般程序包括以下几个步骤：

1. 申请。行政调解可书面申请，也可口头申请；可由一方

当事人申请，也可由行政机关依职权提出，但必须征得各方当事人同意。

2. 受理。行政机关收到行政调解申请后，应及时决定是否受理并告知当事人。两个以上行政机关收到同一行政调解申请的，由具有相关管理职能的行政机关受理；属于两个以上行政机关有权管辖的，由最先收到行政调解申请的行政机关受理。已申请仲裁、行政复议、起诉或当事人有一方不同意调解的，行政机关不予受理。受理或不予受理的，在5个工作日内书面告知申请人。

3. 调解。行政机关受理行政调解后，应当在调解7日前将调解的时间、地点通知当事人，告知当事人依法享有的权利、遵循的程序及相关事项。在查明事实，分清责任的基础上，分析并归纳各方争议的焦点，依据法律、法规、规章及有关政策，对当事人进行说服、劝导，引导当事人消除争议，达成调解协议。行政机关主持调解工作时，可邀请当事人所在的基层组织以及其他与案件有关的社会力量参加调解；重大、复杂、群众关注度高的争议纠纷，可邀请相关专家参加调解，保证调解的中立性和客观性。对争议纠纷基本事实有异议的，行政机关可采取听证、现场调查等方式进行调查。当事人认为有必要的，可对调解协议依法进行司法确认。

调解达成协议的，行政机关依法制作行政调解书。对在规定时间内达不成调解协议或一方当事人不愿意继续调解的，行政机关应当及时告知当事人，并依法作出处理或引导当事人通过行政复议、仲裁和诉讼等渠道解决。

4. 归档。行政调解案件要按时间顺序归档编号，做到一案一档。文书归档顺序为：行政调解卷宗目录；行政调解申请书或口头申请笔录；行政调解告知书；有关证据材料；行政调解协议书或行政调解终结材料；送达回证；卷内备考表等。

三、建立健全行政调解工作机制

(一) 建立完善行政调解工作机构。各行政机关应当建立行政调解工作机构，明确分管负责人和专兼职工作人员，区公安、住建、民政、人社、卫计、农业、水务、环保、工商、房管、物价、交警、国土资源等行政调解任务较重的部门单位要确定2名以上与工作任务相适应的业务骨干作为专兼职行政调解人员，落实行政调解办公场所和相应的设备设施，切实做到“六有”，即有调解场所、有标牌、有调解文书、有登记台账、有工作制度，有用于日常办公、接待来访和存放调解案卷资料的橱柜等办公设备。

(二) 健全规范行政调解工作制度。要建立健全行政调解工作制度，并将规章制度上墙。规范行政调解的申请、受理、调处、回访、登记统计、立卷归档和信息报送等工作，及时通报开展行政调解的工作情况，交流工作经验，及时发现并研究带有倾向性和普遍性的问题，对涉及人数较多、社会影响大、可能影响社会稳定的，要及时摸清情况，提出对策建议。行政调解中，要保障当事人的平等地位，保障当事人的知情权、参与权和救济权。

(三) 建立行政调解与人民调解、司法调解的衔接机制。建立行政调解工作联席会议制度，加强部门之间信息沟通，研究解决行政调解过程中遇到的实际法律问题。积极做好行政调

解与人民调解、司法调解的衔接配合，在交通损害赔偿、医疗卫生、消费者权益保护等矛盾多发领域，逐步建立健全“一站式”纠纷解决平台，开展调解工作。加强行政调解与司法调解的衔接配合，行政机关对于调解不成的重大矛盾纠纷，应当及时告知、引导当事人通过仲裁、复议或诉讼渠道解决。对于进入诉讼程序的行政争议，在诉前已经做过行政调解工作的，应当将行政调解的有关情况告知人民法院。

（四）建立行政调解宣传长效机制。要加强行政调解的宣传工作，及时总结宣传开展行政调解工作的成功经验和先进典型。要充分利用广播、电视、报刊、网络等新闻媒体，开展各种形式的宣传教育，积极引导广大人民群众了解行政调解、支持并选择行政调解解决矛盾纠纷。

四、明确行政调解工作职责分工

按照“归口调处、谁主管、谁负责”原则，各行政机关是行政调解主体，要切实履行好与本单位行政管理职能相关的行政调解职能，切实做到行政调解与依法履职相结合；要建立“一把手”负总责、分管负责人具体抓、调解工作机构牵头、相关业务科室为主要调解力量的工作体制，确保“有人管事、有人干事”。行政复议机构要根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》规定的调解原则，在不损害国家利益、公共利益和他人合法权益的前提下，按照调解优先原则解决行政争议。

2016年7月10日前，各行政机关完成行政调解工作机构的设立及制度建设等工作，将矛调科室、分管负责人及工作人员名

单、调解场所地点、规章制度报区政府法制办公室。

五、加强领导，落实责任

各行政机关要切实加强对行政调解工作的组织领导，认真履行职责，严格落实行政调解工作职责。各行政机关的主要负责人是行政调解工作的第一责任人，要亲自指导协调化解重大争议与纠纷，定期听取行政调解工作情况汇报，研究解决存在的困难和问题。行政调解工作情况将纳入依法行政考核的内容进行考核，对组织不得力、工作不落实、责任不到位的，进行通报批评并限期整改；对因工作敷衍塞责导致发生严重影响社会稳定事件的，要实行责任倒查，严格追究相关人员责任。

周村区人民政府办公室

2016年6月20日

抄送：区委办，区人大办，区政协办，区纪委办，区人武部，区法院，
区检察院。

周村区人民政府办公室

2016年6月20日印发
