

上海市普陀区司法局

上海市普陀区信访办

沪普司〔2019〕12号

关于进一步加强本区人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作的实施意见（试行）

为深入贯彻落实习近平总书记在党的十九大报告中关于“加强预防和化解社会矛盾机制建设”的要求和中共中央(办公厅)、国务院(办公厅)《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》等文件精神，根据《中华人民共和国人民调解法》、国务院《信访条例》、市司法局《关于完善本市人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系进一步加

强人民调解工作的意见》(沪司规[2015]6号),在区司法局、区信访办《普陀区关于建立和加强人民调解与信访联动联调工作机制的实施意见(试行)》(沪普司[2016]2号)的基础上,进一步加强本区人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作(以下简称“访调对接”工作)制定以下实施意见:

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大、十九届二中、三中全会精神,在区委、区政府的领导下,坚持和发展“枫桥经验”,正确处理人民内部矛盾,积极履行信访、人民调解工作职能,依法、及时、就地化解矛盾纠纷,切实维护群众合法权益,服务和保障全区经济社会发展。

二、工作目标

通过访调对接,人民调解与信访部门形成更强合力,进一步发挥人民调解对矛盾纠纷依法分类处理作用和调处信访矛盾纠纷、维护信访秩序中的调和作用,最终实现提高法治信访水平,提升矛盾纠纷处理质效和减少矛盾纠纷积存的目标。

三、对接范围

(一)在双方当事人同意调解的前提下,下列事项可以导入访调对接:

- 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。

(二) 下列事项不属于访调对接受理范围：

1、当事人已向人民法院提起诉讼的；

2、当事人已向行政部门申请处理的；

3、当事人已向仲裁机构提起仲裁的；

4、当事人拒绝调解的；

5、依法只能由专门机关管辖处理的，或者法律、法规禁止采用人民调解方式解决的；

6、其他不适合人民调解的纠纷。

(三) 虽不属访调对接受理范围，但矛盾纠纷双方系民事主体的，区信访办可视情邀请人民调解组织共同参与矛盾纠纷的化解和疏导工作。

四、基本做法

(一) 搭建平台，整合资源。进一步提升区联合人民调解委员会驻信访接待大厅人民调解工作室能效，建立上海市普陀区信访矛盾纠纷人民调解委员会（以下简称信访调委会）。信访调委会在区信访联合接待大厅设立人民调解工作室（以下简称“调解工作室”），并至少派驻2名人民调解员具体负责与区信访办进行访调对接。

区信访办应会同区司法局、区人民调解协会、信访调委会共同

商定访调对接机制。区信访办、区司法局和区人民调解协会共同为全区各级访调对接提供业务培训和指导。区人民调解协会负责选聘人民调解员。

区人民调解协会负责整合协调各类、各级人民调解组织参与访调对接，各街道、镇信访办负责为本级人民调解组织开展访调对接提供场地和材料信息等便利。

各委办局和街镇应积极为访调对接工作提供支持和便利。

（二）细化流程，明确分工。访调对接主要包括评估、委托、派发、调解和反馈等流程。

1、评估。评估工作分初评和复评。区信访办收到初次信访事项后应及时进行初评，除涉及刑事案件等明显不适宜纳入访调对接的情形外，都应填写访调对接征询单并交信访调委会开展复评。复评主要评估是否符合法定人民调解范围和是否适宜调解。如信访调委会复评认为符合且适宜调解的，应通知调解工作室在3个工作日内征求矛盾纠纷双方当事人的意见，调解工作室应将当事人是否同意进行人民调解的情况填写在访调对接征询单上并反馈区信访办办信科。不论信访人是否同意调解，信访事项进入人民调解程序，不影响各级信访部门依照信访条线的工作规定和要求处理该事项。

2、委托。双方当事人同意申请人民调解的，区信访办可填写委托人民调解书并交信访调委会，由信访调委会组织协调各级、人民调解组织对矛盾纠纷依法依规开展调解。委托时，区信访办应连同委托人民调解书及信访材料复印件一并交付信访调委会，并在委

托人民调解书上明确调解时限。调解期限一般自受理之日起不超过60天。

3、派发。信访调委会应当在收到区信访办交付的委托人民调解书等材料后交调解工作室联系双方当事人尽快填写人民调解申请书及提交必要材料。收到人民调解申请书及必要材料后，调委会应当在2个工作日内决定是否受理，并将受理文书及属地化派发情况书面反馈给区信访办。

4、调解。信访调委会受理调解申请并派发至矛盾纠纷属地街镇后，所属街镇人民调解员应按照《人民调解法》等有关规定，在自愿、平等基础上，依法调解矛盾纠纷。人民调解员应制作调解记录等相应工作台账。

信访调委会应及时掌握矛盾纠纷调解情况，与区信访办保持密切沟通并共同开展研判、会商和约谈等。在调解过程中，发现涉及到其他行政部门或社会组织的，信访调委会可联系区信访办牵头协调，区信访办应予支持。

调解成功的，应当制作人民调解协议书、人民调解口头协议登记表，并引导双方当事人向人民法院对人民调解协议书申请司法确认。

在规定时限内未达成调解协议的，信访调委会应当终止调解并出具调解不成告知书，引导当事人通过仲裁、诉讼等其他法定途径解决。

对于未委托调解的矛盾纠纷，区信访办可视情邀请信访调委会

参与，信访调委会也可指派人民调解员参与并提出工作建议。

5、反馈。调解成功与否，信访调委会都应将调解结果反馈表、调解记录、人民调解协议书或人民调解口头协议登记表等与调解相关的材料复印件反馈至区信访办。对于调解不成功的，信访调委会应在调解结果反馈表上注明调解不成功的主要原因。

对于调解成功的，当事人再就同一矛盾纠纷进行信访方式反映的，信访部门不再受理。

（三）建章立制，形成长效。区信访办、区司法局、区人民调解协会和信访调委会应根据相关法律规定，结合各自职责分工和工作实际，建立健全工作、例会、协调、台账等各项访调对接工作机制，确保访调对接工作最大限度地发挥分流和化解信访矛盾纠纷的作用。

五、工作要求

（一）统一思想，加强组织领导。从全面依法治国的高度，充分认识人民调解参与信访矛盾纠纷化解工作的重要性，切实增强责任感和使命感，坚持以人民为中心，加强访调对接工作的统一领导、协调衔接和保障支持，分级分责，抓好各层次责任落实，全力维护群众合法权益。

（二）作风过硬，坚持依法调解。要牢固树立法治思维、法治意识，在法律的框架内依法调解，规范操作。要敢于担当、攻坚克难，确保实体、程序和结果公平、公正，力促案结事了、息诉罢访。要在维护群众合法权益的同时，全力维护党委、政府的公信力，提

升群众获得感和满意度。

（三）注重实效，完善工作保障。区司法局和区信访办要加大对访调对接工作的支持力度，加强队伍建设和工作保障，注重开展相关人员业务培训和指导。要及时分析总结经验教训，优化完善工作机制，不断提高访调对接质量、效率和成功率。

（四）加强宣传，引导自主分流。利用各种宣传阵地加强访调对接工作典型事例宣传，提高访调对接的社会知晓度，引导信访人自主选择人民调解途径。大力宣传表彰访调对接中的先进个人和典型事迹，切实激发调解队伍的活力和工作积极性，为访调对接的健康发展营造良性环境。

上海市普陀区司法局

上海市普陀区信访办

2019年6月6日

抄送：市司法局，区委政法委办，各街道（镇）。

上海市普陀区司法局办公室

2019年6月6日印发
