

ICS XXX
CCS XXX

DB 1507

呼 伦 贝 尔 市 地 方 标 准

DB 1507/T XXXX—XXXX

多元矛盾纠纷调处服务规范

Service Standard for resolving diverse conflicts and disputes by system approach

(工作组讨论稿)

2024年2月19日

202X - XX - XX 发布

XX - XX - XX 实施

呼伦贝尔市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 服务场所	1
4.2 人员要求	1
4.3 制度建设	2
5 机制建设	2
5.1 多元化解机制	2
5.2 调解机构职责分工	2
5.3 对接联动工作机制建设	4
6 服务模式	4
6.1 “一站式”调解	4
6.2 多调联动	4
6.3 多元化解	4
6.4 “双轨”精准解纷	4
6.5 构建调解“金字塔”	5
6.6 智慧化应用	5
7 矛盾纠纷类型与受理事项分类	5
8 服务流程	5
8.1 通用流程	5
8.2 调解工作流程	7
9 监督与评价	7
9.1 督察督办	7
9.2 投诉处理	7
9.3 考核评价	8
附录 A（资料性） 调解工作机制建设	9
A.1 排查见底工作机制	9
A.2 诉源治理联动调处机制	10
A.3 “警调对接”机制	12
A.4 轻刑案件“检调对接”工作对接机制	14
A.5 “访调对接”机制	16
A.6 劳动争议纠纷联合调处机制	17
A.7 住建领域矛盾纠纷化解工作对接机制	19
A.8 文化旅游矛盾纠纷化解工作对接机制	20

A.9 跟踪回访机制	23
附录 B（资料性） 调解流程	25
参考文献	27

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由呼伦贝尔市司法局提出并归口。

本文件起草单位：呼伦贝尔市司法局

本文件主要起草人：

多元矛盾纠纷调处服务规范

1 范围

本文件规定了多元矛盾纠纷调处服务的基本要求、机制建设、服务模式、矛盾纠纷类型与受理事项分类、服务流程、监督与评价等要求。

本文件适用于市级非诉纠纷调处中心（矛调中心）的矛盾纠纷调处工作。旗市区级中心、苏木乡镇（街道）工作站、嘎查村（居）工作室服务可参照本文件执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB15/T 3001—2023 矛盾纠纷调解规程

DB1507/T XXXX—202X 公共法律服务一站式服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

矛盾纠纷调处 **conflict resolution**

矛盾纠纷调解组织通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商的基础上自愿达成调解协议，化解矛盾纠纷争议的活动。

[来源：DB15/T 3001—2023，定义3.1]

4 基本要求

4.1 服务场所

4.1.1 市级非诉纠纷调处中心（矛调中心）应设有必要的办公场所，按照“前台后厂”模式设置功能分区，即前有受理窗口，后有调解区域。

4.1.2 要符合“1+1+1+N”功能分区要求，即1个服务（接待）大厅（可联合设置），1个调解受理窗口（可分设人民调解、行政调解、行业性专业性调解等窗口），1个调解庭（安装音视频采集设备），N个功能室。

4.1.3 办公场所应设置统一标牌标识和服务流程，规范接待引导和窗口服务。

4.1.4 可以结合实际设置各行业专业性调委会（调解室）、行政调解室、个人品牌调解室、视频调解室、法官工作室（可受、办理司法确认）、档案室等功能区域。

4.1.5 基础设施设置应满足DB1507/T XXXX—202X《公共法律服务一站式服务规范》的相关要求。

4.2 人员要求

4.2.1 应建立调解专家队伍，遇有重大疑难复杂矛盾纠纷，邀请专家参与成立调解专班，采取“一案一专班、一案一团队”的形式集体会商，联合攻坚。

4.2.2 应建立专职调解员队伍，通过政府购买服务等形式，选聘专职调解员开展日常调解服务。

4.2.3 积极引导律师等专业力量参与中心矛盾纠纷调处化解。中心可协调各相关单位、行业性专业性调解组织选派业务专家入驻中心参与涉及本单位、本行业、本领域的矛盾纠纷调处化解。

4.3 制度建设

4.3.1 中心应建立健全岗位职责、文书制作、档案管理、考勤管理、会议管理、督察督办、数据统计、责任追究、接访下访、绩效考核、投诉处理、疑难纠纷会商、请示报告应急处置等日常管理制度，

4.3.2 应梳理完善接登记、申请受理、证据收集、听证主持、信息反馈等各项服务规程。

5 机制建设

5.1 多元化解机制

按照市级统筹、属地管理、分级负责、层层落实的要求，推动以人民调解为主体，与司法调解、行政调解相融合，整合矛盾纠纷化解工作职能和调解资源，构建“前台统一受理，后台分流转办”的社会矛盾纠纷多元化解机制。

5.2 调解机构职责分工

5.2.1 市级非诉纠纷调处中心（矛调中心）（管理机构）

市级非诉纠纷调处中心（矛调中心）职责如下：

- a) 贯彻落实中央、自治区党委关于社会矛盾纠纷排查调处工作的方针政策和工作部署，研究制定加强社会矛盾纠纷排查调处工作的年度计划、工作制度和考评办法。
- b) 建立常态化开展矛盾纠纷排查机制，定期、不定期组织开展矛盾纠纷排查，市级每季度、旗市区每月进行归集统计、分析研判全市矛盾纠纷工作有关数据，加强对矛盾纠纷预警提示，建立平急结合矛盾纠纷调处机制，及时应对化解重大社会矛盾风险。
- c) 着力构建多元调解对接机制，实现人民调解、行政调解、司法调解的有机衔接和配合；建立健全警调对接、诉调对接、检调对接、访调对接工作制度；统筹各成员单位在社会矛盾纠纷排查调处工作中的协调沟通，跨部门协同解决相关问题。
- d) 市级对各旗市区和市直部门，旗市区对苏木乡镇（街道）和有关部门社会矛盾纠纷排查化解工作进行督促指导、考核评价；定期分析研判并通报社会矛盾纠纷调处工作情况，总结推广先进典型和经验。组织对调解人员的业务培训和考核。
- e) 做好矛盾纠纷受理和分流处理工作。
- f) 市委、政府交办的其他工作。

5.2.2 受理机构

各级非诉纠纷调处中心（矛调中心）或热线服务机构等负责受理，工作职责主要包括：

- 无差别受理、派转、办理、反馈、回访各类矛盾纠纷；
- 处理公民、法人或其他组织反映的情况、提出的意见、建议或投诉请求；
- 重大风险隐患研判上报；
- 法律服务、心理咨询服务。

5.2.3 入驻单位职责（办理机构）

根据工作需要，市非诉纠纷调处中心（矛调中心）长期入驻单位为政法委、法院、检察、公安、司法、人社、住建、市场监督管理、文化旅游、信访部门；定时轮驻单位为纪委监委、卫健委、自然资源、民政、妇联部门，明确负责科室和人员每周入驻一天；涉及教育、水利、生态环境等由社会矛盾纠纷调处中心根据实际需要以邀约随驻形式协调有关部门进行调处。其他单位按照工作需要，配合开展线上云驻、专业援驻等工作。各部门具体职责如下：

- 纪委监委机关，参与重点疑难案件的调解监督，对矛调工作开展不利的进行追责。
- 市委政法委，负责传达落实市委、市政府关于稳定工作的指示精神，报告社情民意信息，通报工作开展情况，推广成功经验，树立先进典型。
- 人民法院，重点推动一般民商事立案、执行立案，通过调解等方式实现案结事了。协调派驻速裁团队，推动立审执职能的全方位融入，重点强化劝导分流、诉前调解等职能，就达成调解意向的矛盾纠纷及时开展司法确认工作。
- 人民检察院，负责对群众来信来访的涉检事项提供法律咨询，统一受理公益损害举报线索，在市域社会治理指挥调度中心的主持下积极参与需要检察机关调解的相关行政争议案件，对民事申诉等案件，在遵循事实和法律的基础上，对当事人双方有和解意愿、符合和解条件的，积极释法说理和引导当事人达成和解。
- 公安局，参与非诉纠纷调处中心（矛调中心）涉及一般治安案件的矛盾纠纷化解工作，协助维护非诉纠纷调处中心（矛调中心）办公秩序，协同调解员做好矛盾纠纷联合调解工作。
- 司法局，负责非诉纠纷调处中心（矛调中心）运行管理；对矛盾纠纷排查调处工作统筹指导和协同指挥；推动部门间矛盾调处资源共享和信息互通；建立健全以人民调解为基础，行政调解、行业专业调解相互配合的矛盾纠纷调解化解机制。
- 人社局，会同工会、企业代表组织，推动劳动争议调解组织建设。派驻专业人员会同有关部门对涉及社会保险、劳动争议、工伤事故、新型农村合作医疗等矛盾纠纷进行调处，做好劳动人事争议调解，保护当事人合法权益。同时做好仲裁与诉讼衔接的工作。
- 住建局，会同相关部门，重点调解因城市房屋用地拆迁、建筑施工等引发的矛盾纠纷，对涉及综合执法、物业管理、城乡建设、噪音污染、热力等矛盾纠纷进行调处。
- 市场监管局，通过非诉纠纷调处中心（矛调中心），积极发挥消费者协会作用，协调化解涉及行政许可、商品买卖等矛盾纠纷。
- 文化旅游广电局，主要针对游客与旅行社价格、质量、服务有争议的内容，以源头预防化解矛盾纠纷为主线，就地化解旅游纠纷，及时解除矛盾隐患。
- 信访局，负责召集有关部门对涉及上访的各类矛盾纠纷进行调处，分析研究各类矛盾纠纷和信访情况，并处理疑难复杂信访问题。建立健全与非诉纠纷调处中心（矛调中心）衔接的工作机制，组织协调和大力推动用调解的方式解决信访人的诉求。
- 卫健委，积极协调、配合做好涉医疗矛盾纠纷调解工作，推广医疗责任保险，规范专业鉴定机构，统一医疗损害、医疗事故的鉴定程序和标准，加强对医疗纠纷的化解和处理。
- 自然资源局，通过因势利导，受理调解涉及土地权属、征地补偿安置、违法建设等引发的矛盾纠纷。
- 民政局，处理民政行政纠纷和与民政行政管理相关的民事纠纷，协调化解涉及社区管理、养老服务、社会救助等矛盾纠纷。
- 妇联，在妇女利益协调、诉求表达、矛盾纠纷调处和权益保障方面等开展矛盾纠纷调处工作，引导妇女通过理性合法方式表达利益诉求。

- 教育、财政、农牧、林草、金融、城市管理、交通运输、退役军人事务等部门，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政裁决等工作，及时化解矛盾纠纷。会同司法行政机关加强行业性、专业性调解组织的建设，化解本领域行业性、专业性矛盾纠纷。
- 工会、共青团、妇联、工商联、残联、法学会等群团组织应当按照各自职责，积极参与多元化化解矛盾纠纷机制建设，共同做好矛盾纠纷化解工作。

5.3 对接联动工作机制建设

主要应建立如下工作机制（具体见附录B）：

- 矛盾纠纷排查预警工作机制；
- “诉调对接”多元化解工作机制
- “警调对接”机制；
- “检调对接”工作机制；
- “访调对接”机制；
- 劳动争议纠纷联合调处机制；
- 住建领域“12345+非诉调解”处置机制；
- 文化旅游矛盾纠纷化解工作对接机制；
- 跟踪回访机制。

6 服务模式

6.1 “一站式”调解

非诉纠纷调处中心（矛调中心）由各级党委领导、政府主导，司法行政机关负责运行，各单位各部门衔接联动，社会力量广泛参与，整合公安、检察院、法院、司法行政、民政、人社、住建、自然资源、卫健、林草、文化旅游、政务服务、信访、金融、市场监管等部门力量，采取长期入驻、定时轮驻、邀约随驻、线上云驻、专业援驻相结合的方式，打造集受理接待、协同指挥、分流转办、调处化解、跟踪督办、评估反馈为一体的“一站式”中心。

6.2 多调联动

中心应当坚持内部挖潜和外部借力相结合，统筹调解资源，有效整合人民调解、行政调解、行业专业调解力量，鼓励区域内各类行业性专业性调解组织入驻中心，形成适度汇聚的规模效应，建立以人民调解为基础，行政调解、行业专业调解相互配合的调解化解机制。应当加强诉调、检调、警调、访调联动，依法及时受理适合调解化解的矛盾纠纷，调解成功的依托人民调解委员会或行业性专业性调解组织出具人民调解协议书，帮助当事人依法申请司法确认，提升调解协议履约率，确保案结事了。

6.3 多元化解

中心应当按照法治化、专业化要求，最大限度集成各类法律服务资源和专业解纷力量，综合运用人民调解、行政调解、行政复议等纠纷解决方式，统筹整合律师、公证、基层法律服务、法律援助、法治宣传等资源力量，积极构建司法行政主导的非诉讼纠纷多元闭环化解机制，确保各种专业力量整合使用，各种解纷方式衔接配合，各类非诉纠纷一站解决。

6.4 “双轨”精准解纷

对旗市区、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）产生的重大疑难矛盾纠纷和信访积案，中心根据案情实际打造自下而上受理提级案件与自上而下主动化解纠纷的“双轨制”化解模式。组织、抽调经验丰富骨干调解力量、律师资源，成为参与基层社会治理的重要力量，形成“一案一专班”，实施“一事一议”，专题“会诊”，根源解决基层律师资源不足及行业性、专业性调解组织缺失问题，推动更多矛盾纠纷早发现、早处置、早化解。

6.5 构建调解“金字塔”

中心聚焦人才队伍建设、加强网格排查、打造调解品牌，一是夯实“塔基”，扩充人才队伍提升人员素质。通过完善政府购买调解服务机制，配备专业性人才，从数量和质量上双提升，壮大调解队伍力量。同时采用集中授课、庭审旁听、座谈交流等形式，进一步提高调解员解决实际问题的能力。二是筑牢“塔身”，加强网格排查化解一线纠纷。组织苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）社会矛盾调处中心、工作站开展矛盾纠纷排查调解工作，依托司法所、各级调解组织、网格员队伍等建立巡回调解小分队走访摸排、巡回调解，实行拉网式、地毯式大排查，确保重点人员、重点区域、重点领域排查100%，实现了矛盾纠纷早发现、早介入、早化解。三是构建“塔尖”，优化工作体系打造特色品牌。聚合政法委、法院、公安、矛调中心力量，统筹资源，构建相互衔接、相互配合、相互联动的矛盾纠纷化解工作格局。结合地方特色打造人民调解品牌，形成调解规模效应。

6.6 智慧化应用

推动实体中心和网络体系同步建设，积极引导各相关部门、单位、调解组织和法律服务机构登录使用智慧调解系统，最大程度发挥平台作用，确保受理、流转、调处、反馈线上线下同频运行，实现矛盾纠纷“一窗受理、一网通办、一站办结”，实现各类纠纷信息实时传输、实时查询、实时反馈，构建网上调解闭环体系。

7 矛盾纠纷类型与受理事项分类

7.1 矛盾纠纷类型见 DB15/T 3001—2023 第 5 章。

7.2 非诉纠纷调处中心（矛调中心）受理事项分类：

- a) 婚姻家庭、邻里、房屋宅基地、合同、生产经营、损害赔偿、山林土地草场和征地拆迁等常见多发的纠纷；
- b) 医疗、道路交通、劳动争议、物业管理、消费、旅游、环保、金融、保险、互联网和知识产权等领域的纠纷；
- c) 其它应受尽受的各类矛盾纠纷事项。

8 服务流程

8.1 通用流程

8.1.1 咨询导引

实体平台应通过窗口、热线电话、互联网等渠道向服务对象实时提供咨询服务。

8.1.2 登记受理

8.1.2.1 线上调解受理。受理人员受理当事人申请的矛盾纠纷时，通过矛盾纠纷化解信息化平台登记，选择对应矛盾纠纷类别，填写申请人信息、被申请人信息、纠纷信息，填写诉求，并派转至办理机构调

解。通过互联网渠道或矛盾纠纷化解信息化平台线上申请调解，填写事件分类、上传问题图片，填写纠纷诉求并提交。

8.1.2.2 线下调解受理。当事人来访由受理机构进行登记，符合受理条件的应当场予以受理，并向当事人出具受理通知；申请材料不齐全或不符法定形式的，应一次性告知当事人需要补正的全部内容；对不符合受理条件的应当场告知。应及时将申请材料电子化，可通过矛盾纠纷化解信息化平台实时流转。

8.1.2.3 登记应满足如下要求：

- a) 对事实清楚、符合本级矛调中心受理的事项，及时受理登记；
- b) 对事实清楚，应由下级矛调中心受理的事项，及时受理登记流转至下级矛调中心，并告知来访人到相关中心处理；
- c) 对法律法规明确规定的，应当通过法定救济途径处理的事项，明确告知来访人向法律法规规定的有关机关提出；
- d) 对已经通过诉讼、行政复议、行政复核、仲裁等法定途径办结的事项，明确告知来访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出；
- e) 对正在处理或已在各级矛调中心处理完毕的同一事项，明确告知来访人不再登记；
- f) 对由公检法司机关正在侦查、诉讼、审判、执行的事项，明确告知来访人不予登记；

8.1.3 立案流转

8.1.3.1 审核录入的申请人信息、被申请人信息、纠纷信息等表述是否清楚完整、类别选择是否正确，要件是否齐全。符合要求的，予以立案流转。

8.1.3.2 流转应符合如下规则：

- a) 简易矛盾事项。当事人拒绝调处的民商事案件；矛盾问题简单明了，由单一事权单位即可答复、调处的各类矛盾事项：
 - 1) 事权单位已入驻矛调中心：受理登记—系统录入—转事权单位答复、调处；
 - 2) 事权单位未入驻矛调中心：受理登记—系统录入—转事权部门—承转事权单位答复、调处；
 - 3) 民商事案件：受理登记—系统录入—转诉讼服务中心。
- b) 复杂矛盾事项。各类民商事诉讼案件（当事人拒绝调处的除外），矛盾问题跨部门、领域，涉及两个及以上事权单位，主事权单位明确的各类矛盾事项：
 - 1) 民商事案件：受理登记—系统录入—确定法院为主要事权单位，确定协助调处单位—转诉讼服务中心/协助调处单位；
 - 2) 事权单位已入驻矛调中心：受理登记—系统录入—确定牵头事权单位、指定协助调处单位—转牵头事权单位/协助调处单位；
 - 3) 事权单位已入驻矛调中心：受理登记—系统录入—转信访部门—确定牵头事权单位、指定协助调处单位—转牵头事权单位/协助调处单位。
- c) 疑难矛盾事项。历史遗留、集体走访、重点群体、两个及以上矛盾主体、涉及多个事权单位且权责模糊不清的各类矛盾事项：
 - 1) 中心调处：受理登记—系统录入—转矛调中心联合会诊小组（政法委、信访局、司法局组成）—指定牵头单位、协助单位—联系会议明确职责—转牵头单位、协助单位；
 - 2) 中心无法调处：受理登记—系统录入—转矛调中心联合会诊小组（政法委、信访局、司法局组成）—呈送分管市领导—指定牵头单位、协助单位—联系会议明确职责—转牵头单位、协助单位。

8.1.4 调处化解

8.1.4.1 分级调处。依托四级矛调中心，将社会矛盾纠纷划分为“简易矛盾纠纷、复杂矛盾纠纷、疑难矛盾纠纷”。苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）矛调中心化解简易矛盾纠纷，3次以上不成功的，报告旗市区矛调中心。旗市区非诉纠纷调处中心（矛调中心）化解下级上报和本级受理的矛盾纠纷，3次以上不成功的，报告市非诉纠纷调处中心（矛调中心）。市非诉纠纷调处中心（矛调中心）协调指导化解“复杂、疑难矛盾纠纷”。专业性较强的交通事故、旅游纠纷、医疗纠纷、物业纠纷原则上由行业专业性调委会自行受理，或由市非诉纠纷调处中心（矛调中心）指派受理。对于法院引导分流的案件，经非诉纠纷调处中心（矛调中心）分流至相应调解组织，通过法院系统流转，原则上应在1个月内结案，对调解不成功的仍引导至诉讼途径。

8.1.4.2 协同联动。对于复杂、疑难等疑难纠纷，非诉纠纷调处中心（矛调中心）要充分整合劳动保障、国土、林业等行政专业力量和人民调解员、专家库、法律顾问、心理咨询师等第三方社会资源，按照召集人制度，规范召集流程，调动全市化解力量，开展疑难纠纷个案研判、会商，明确责任单位，形成化解方案，并根据矛盾纠纷化解需要开展预约联调，最大限度将纠纷化解在一线。

8.1.4.3 规范调解。依据法律法规及有关规定，规范开展调解工作，充分利用非诉讼化解途径，完善人民调解、行政调解和司法调解衔接机制，完善对接流程。充分利用网络平台，不断推进纠纷网上申请、网上受理、主动对接、网上调解等功能宣传推广，让数据多跑路、群众少跑腿，打通纠纷化解“最后一公里”。

8.1.5 结果反馈

调解成功将调解图片、视频以及达成协议的调解文书等上传矛盾纠纷化解信息化平台，可作为司法确认调解依据。调解不成功的可建议通过其他法律途径解决。

8.2 调解工作流程

调解工作流程见附录B。

9 监督与评价

9.1 督察督办

9.1.1 市非诉纠纷调处中心（矛调中心）定期到旗市区检查、指导工作，对分流指派给有关旗市、部门（单位）的矛盾纠纷进行跟踪督查。

9.1.2 督办人应做好督查情况记载，掌握矛盾纠纷调处过程的动态动向，及时向领导反映督查工作情况。

9.2 投诉处理

9.2.1 实体平台应明确受理部门和人员，建立现场投诉、电话投诉、网络投诉以及信访投诉等投诉渠道。

9.2.2 中心管理部门应建立投诉反馈机制，及时受理服务对象的不满意投诉，会同有关部门对不满意原因进行认定，确属窗口服务不到位的情况，责令窗口及时更正；属服务对象原因的，与服务窗口共同做好解释说明工作。

9.3 考核评价

9.3.1 各级非诉纠纷调处中心（矛调中心）定期对各调委会和调解员及入驻单位进行绩效考核；适时检查指导各类调解组织特别是专业性、行业性调解组织工作情况，并提出考核意见，对工作成绩进行通

报。

9.3.2 设置窗口服务评价器（或满意度调查）并建立服务质量评价系统，对窗口服务进行“一事一评”，评价内容包括但不限于服务态度、办事效率和业务水平，评价结果与工作人员考核奖惩相关。

9.3.3 实体平台应定期开展服务对象满意度测评，对测评结果进行汇总、分析并形成报告，对服务对象提出的建议或意见制定整改方案及计划。测评结果作为服务质量改进的依据。

9.3.4 公共法律实体平台应建立追踪回访机制，定期对已办理的事项进行抽查回访。

附录 A
(资料性)
调解工作机制建设

A.1 矛盾纠纷排查预警工作机制

矛盾纠纷排查预警工作机制

为维护社会和谐稳定,保障人民群众根本利益,有效预防和调处社会各类矛盾纠纷,通过上下联动、群防群治、齐抓共管等形式,充分发挥排查预警工作作用,保障矛盾纠纷化解的质量与效果,结合当前工作实际,制定矛盾纠纷排查预警工作机制,具体内容如下。

第一条 矛盾纠纷排查预警是指市、县两级矛盾纠纷调处中心在日常工作中,收集影响社会稳定的隐患和苗头的信息,以预防纠纷发生和纠纷扩大化为目的,向有关单位和主管部门提出源头预防、及时化解的工作预警。

第二条 坚持以做好矛盾纠纷排查化解工作为出发点,延伸服务职能,在调解工作中发现矛盾纠纷或潜在风险隐患涉及有关单位的,矛盾纠纷调处中心应及时发出风险提示。

第三条 风险提示要坚持必要性、针对性、规范性和实效性原则,做到把握问题准确,分析问题透彻,依据充足,说理充分,行文严谨规范。

第四条 对矛盾纠纷化解工作中发现的下列问题,非诉纠纷调处中心(矛调中心)可以向相关党政机关、企事业单位、社会团体及其他社会组织发出风险提示,必要时可以抄送该单位的上级机关或者主管部门:

1. 涉及面广、涉及人多、易引发群体性事件的,以及案情较复杂、可能转化为治安案件的重大矛盾纠纷,需要相关单位引起重视的;
2. 涉及经济社会发展重大问题,需要相关方面加以应对的;
3. 国家利益、社会公共利益受到损害或者威胁,需要有关单位采取措施的;
4. 涉及劳动者权益、消费者权益保护等民生问题,需要有关单位采取措施的;
5. 诉讼或仲裁程序结束后,当事人之间的纠纷尚未彻底解决,或者有其他问题需要有关部门继续关注的;
6. 其他确有必要发出风险提示函的情形。

第五条 非诉纠纷调处中心(矛调中心)发出风险提示,应当制作风险提示函。风险提示函包括以下类型:

1. 针对个案中反映的具体问题制作的风险提示函;
2. 针对某一类案件中反映的普遍性问题制作的类案风险提示函;
3. 针对一定时期内社会发展中存在的普遍性、系统性问题制作的综合性风险提示函。

第六条 风险提示函应当以非诉纠纷调处中心(矛调中心)的名义发送,不得以中心内设机构、分支机构或者个人名义发送。拟向上级党委、人大、政府及其部门提出的,必要时可以提请上级机关或者主管部门发送。

第七条 风险提示函应当及时送达被提示单位或部门,送达形式包括但不限于采用书面、OA、邮件等形式。必要时,非诉纠纷调处中心(矛调中心)可以将相关材料一并送达被提示单位。

第八条 被提示单位或部门在收到风险提示函后,应在15日内进行审查核实并回复,如有反馈意见,可在复函中提出。

第九条 非诉纠纷调处中心（矛调中心）与被提示单位应当针对此项工作制作台账。非诉纠纷调处中心（矛调中心）对发出的风险提示函和收到的复函统一存档备查；被提示单位或部门对收到的风险提示函和反馈的复函统一存档备查。

A.2 “诉调对接”多元化解工作机制

“诉调对接”多元化解工作机制

第一条 市、旗市区两级人民法院（人民法庭）诉讼服务中心受理登记的一审民商事案件，在立案前本着宜调尽调的原则，非诉纠纷调处中心（矛调中心）/站进行调解。

第二条 诉讼服务中心、非诉纠纷调处中心（矛调中心）/站通过人民法院调解平台或呼伦贝尔市矛盾纠纷多元信息系统（呼必行）进行案件信息流转。

第三条 人民法庭受理的疑难复杂矛盾纠纷，可提级委派至旗市区级非诉纠纷调处中心（矛调中心）进行调解。

第四条 人民法院（人民法庭）委派的案件，非诉纠纷调处中心（矛调中心）/站应在5个工作日内接收反馈，符合受理条件的，30日内向人民法院（人民法庭）反馈调解结果。

第五条 非诉纠纷调处中心（矛调中心）/站可指定1名或数名调解员进行调解，也可由当事人选择1名或数名调解员进行调解。

第六条 非诉纠纷调处中心（矛调中心）/站开展调解工作，应当遵守《中华人民共和国人民调解法》及其他相关法律法规，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案，帮助当事人自愿达成调解协议。

第七条 非诉纠纷调处中心（矛调中心）/站可根据调解纠纷需要，征得当事人同意后，邀请当事人亲属、邻里、同事等参与调解，也可邀请具有专门知识、特定经验的人员或有关社会组织人员参与调解。

第八条 调解成功的，当事人如申请确认调解协议效力，人民法院（人民法庭）应依法办理。调解不成的，非诉纠纷调处中心（矛调中心）/站及时反馈人民法院（人民法庭）。

第九条 双方需指派联络员负责“诉调对接”具体工作。人民法院（人民法庭）联络员负责案件移交、召集会商研判等工作；非诉纠纷调处中心（矛调中心）/站联络员负责对接调处事项登记、立案、调处、反馈等工作。

第十条 根据委派事项实际情况，建立诉调部门相关领导、联络员间定期或不定期会商制度。双方需每季度召开1次工作例会，研判有关情况，并向当地党委政府提交形势分析和对策建议。

第十一条 人民法院（人民法庭）应向非诉纠纷调处中心（矛调中心）/站提供调解工作场地。人民法院应配合推动同级非诉纠纷调处中心（矛调中心）/站实现诉讼服务职能入驻。

第十二条 市、旗市区两级非诉纠纷调处中心（矛调中心）应向同级人民法院诉讼服务中心派驻专职调解员，有条件的旗市区也可向人民法庭派驻专职调解员。

第十三条 各级人民政府应将人民调解、司法调解工作经费列入同级财政预算，及时兑现“以案定补”。

第十四条 市、旗市区两级人民法院、司法局负责人为机制落实第一责任人，同级党委政法委负责统筹协调，当地党委政府对责任落实不力的地区部门视情况进行通报约谈。

A.3 “警调对接”机制

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/907014035013010003>