

人民调解项目整体服务方案

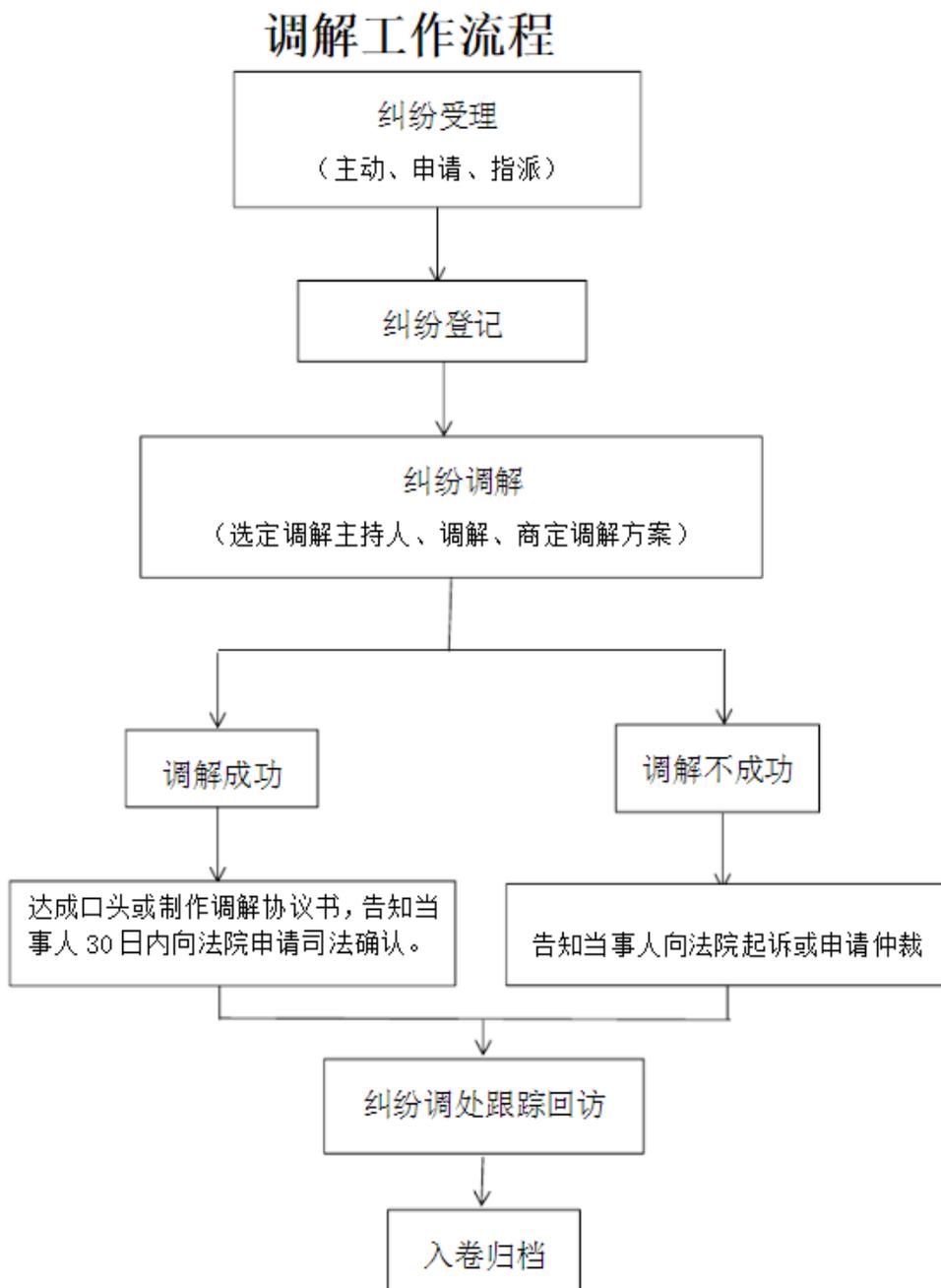
目 录

第一节 项目服务流程.....	2
一、调解工作流程.....	2
二、调解员工作流程.....	16
三、人民调解书格式.....	19
第二节 人民调解实施方案.....	23
一、纠纷受理审查.....	23
二、严肃认真登记.....	24
三、调解前的准备.....	25
四、调解主要步骤.....	26
五、督促协议履行.....	27
第三节 人民调解规范.....	28
一、术语和定义.....	28
二、人民调解组织.....	29
三、工作职责.....	31
四、人民调解员.....	32
五、等级评定.....	36
六、教育培训.....	37
七、调解程序.....	39
八、调解制度.....	47
九、工作指导.....	50
十、附录文件格式规范.....	52

第一节 项目服务流程

一、调解工作流程

1. 调解工作流程



(1) 申请

由民间纠纷当事人自愿向调解委员会提出申请（较为简单的可口头申请），申请人递交申请书时，应与纠纷案件有关的证据和材料一并提交调解委员会。

（2）受理

调解委员会依据有关规定对申请调解的纠纷事项进行审查，作出是否受理或不受理决定，并告知当事人。

（3）调查

调解委员会对所受理的纠纷事实进行必要的调查。

调查采取：

- ①听取各方纠纷当事人对纠纷情况的陈述；
- ②走访知情人和周围群众，了解核实纠纷事实；
- ③现场调查取证，必要时告知当事人申请专门机关对有关情况作出鉴定证明；
- ④对当事人提交的证据材料进行分析、核实。

（4）调解

由调解委员会确定调解时间，并通知召集纠纷当事人，主持对纠纷进行调解。调解人员在查明纠纷事实的基础上，依据法律、法规、规章、政策和社会主义道德对纠纷事项进行调解，引导纠纷当事人消除矛盾，本着互谅互让、自愿平等的原则解决纠纷，达成协议。

（5）结案

经一次或数次调解，调解委员会可根据具体情况，一般在一个月内宣告调解终结，根据调解结果作如下处理：

①调解不成的，告知纠纷当事人可就原纠纷事项申请其他有关部门处理，或者直接向人民法院起诉；

②经调解，纠纷当事人达成协议的，除较为简单和能够即时履行的协议外，对于具有民事权利义务内容的，或者当事人要求制作、调解人员认为应当制作书面调解协议的，制作人民调解协议书。

（6）履行

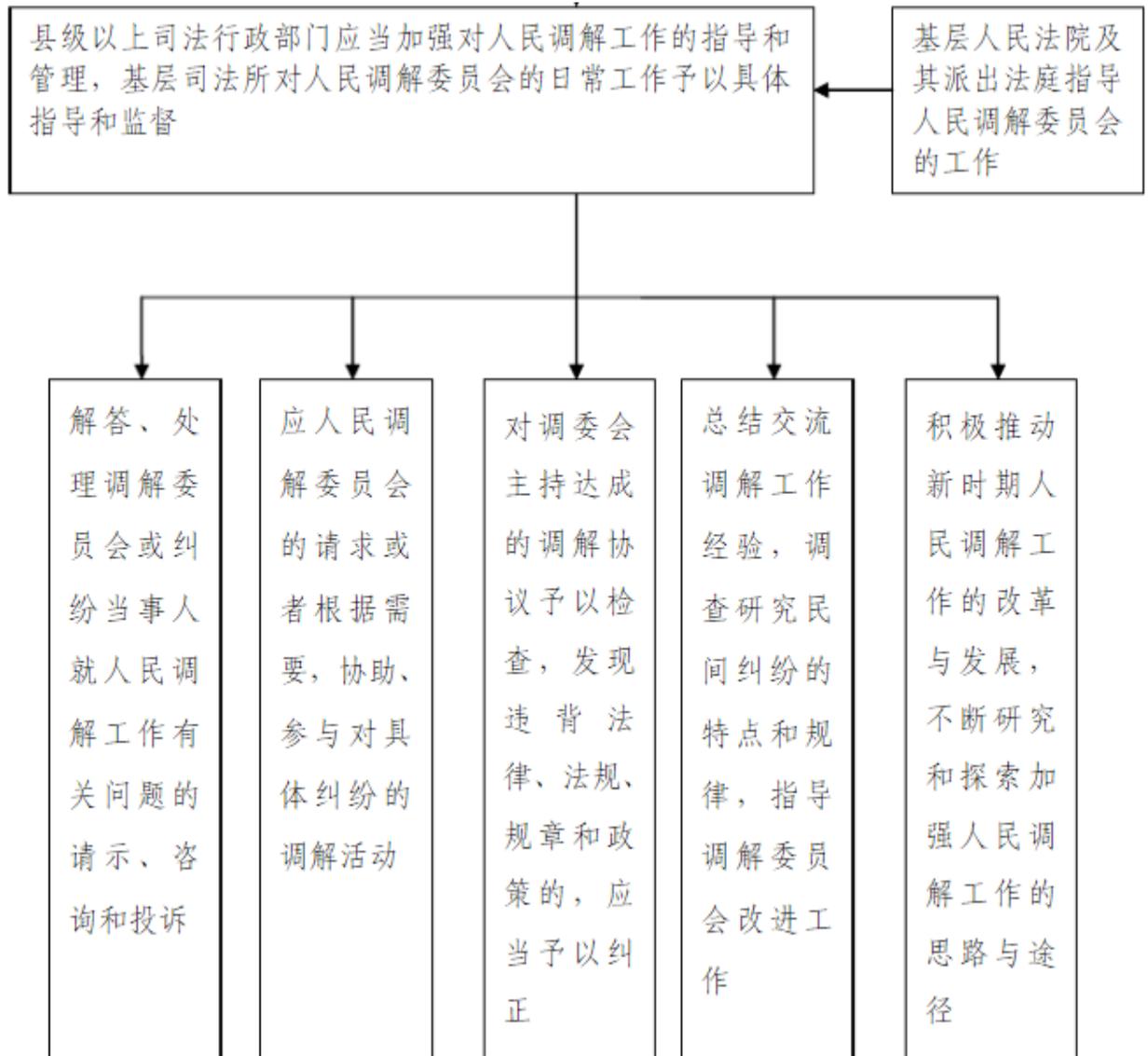
①纠纷当事人应当自觉履行人民调解协议；

②当事人不履行调解协议或者达成协议后又反悔的，调解委员会根据《人民调解工作若干规定》第三十七条的规定分别情况进行处理。

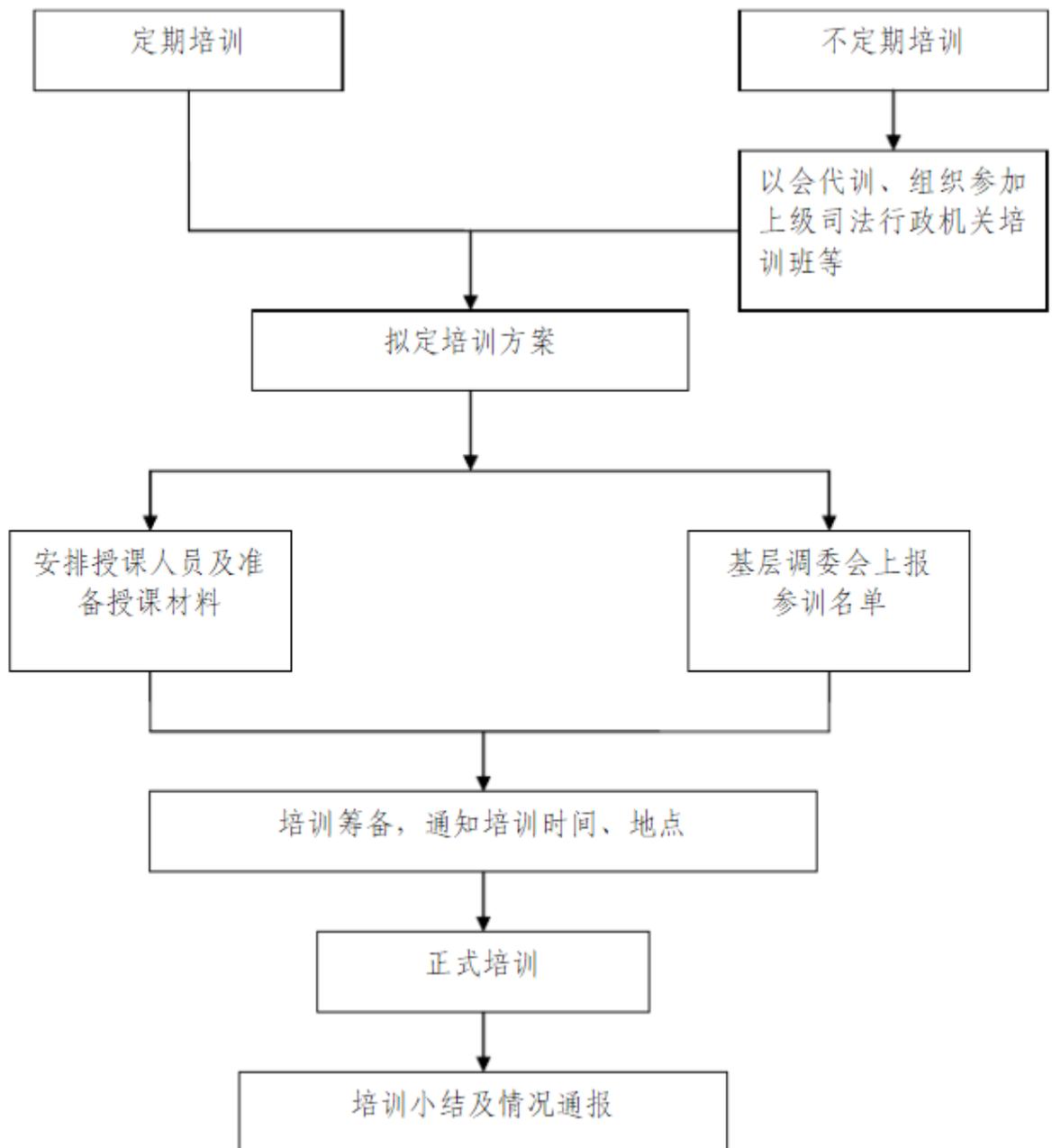
（7）回访

调解人员对调解协议的履行情况适时进行回访，发现问题及时做好说服劝导工作，根据《人民调解工作若干规定》第三十七条的规定进行具体处理。

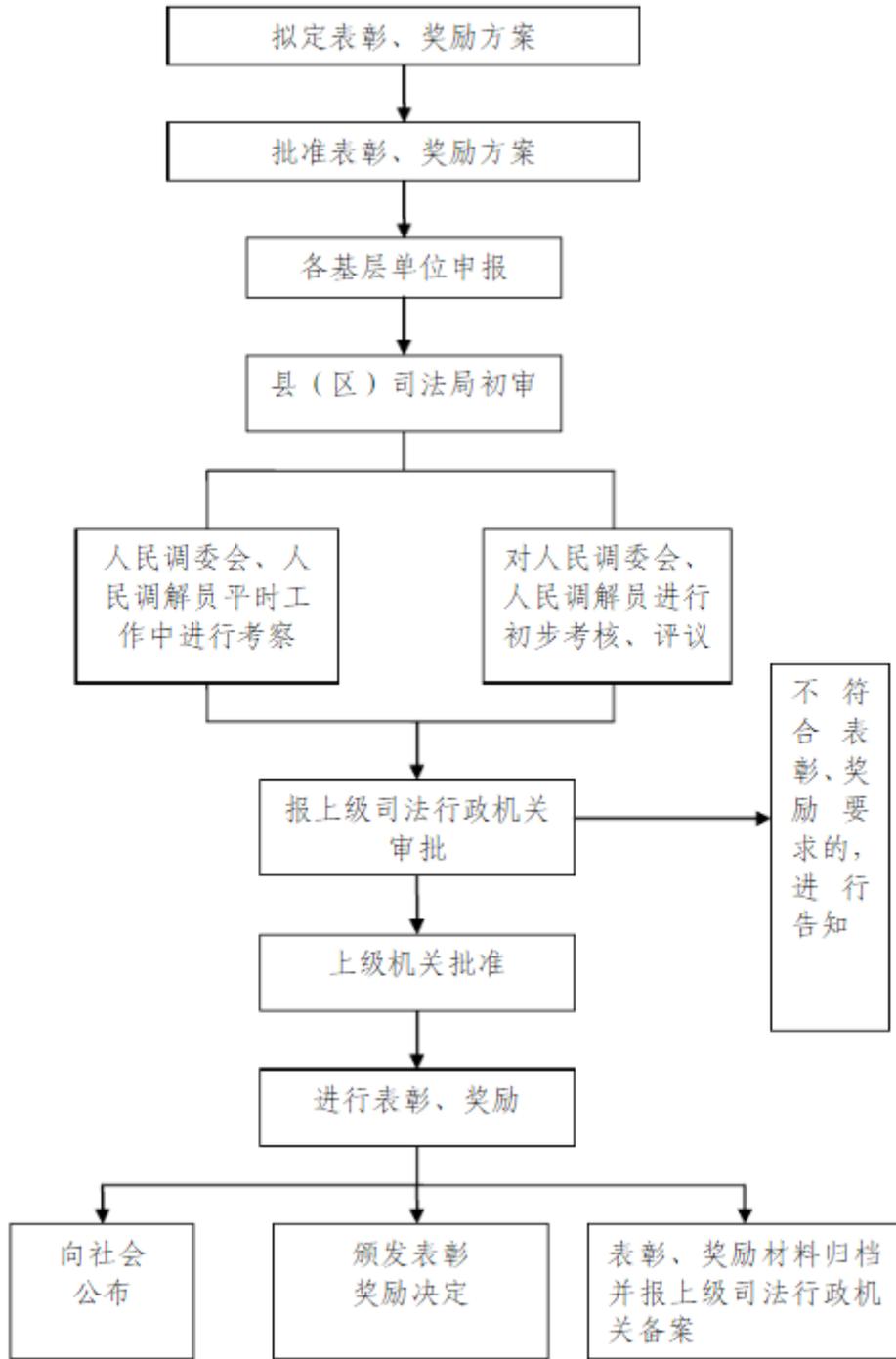
2.人民调解工作的日常指导、监督、管理流程图



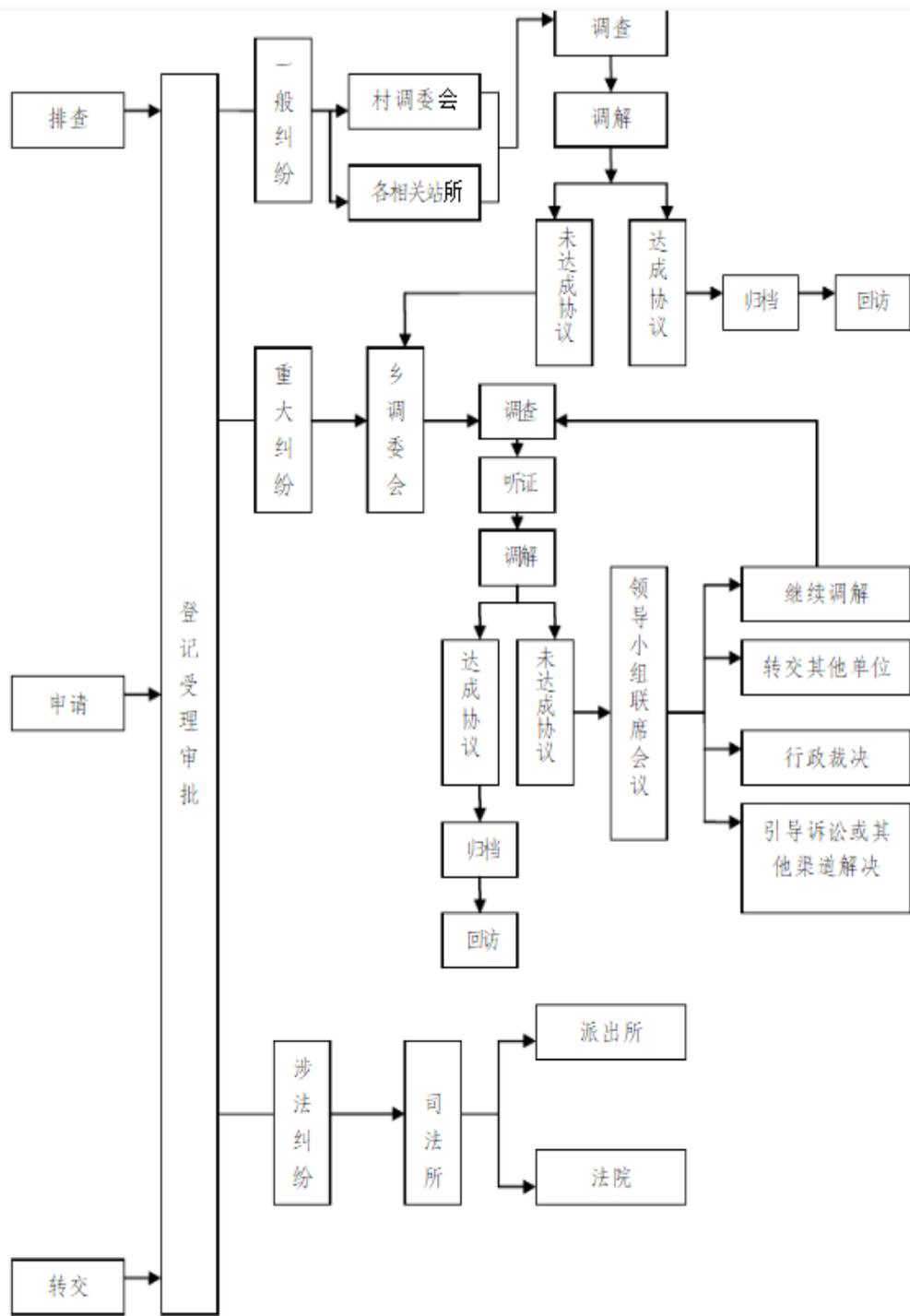
3.人民调解工作培训流程图



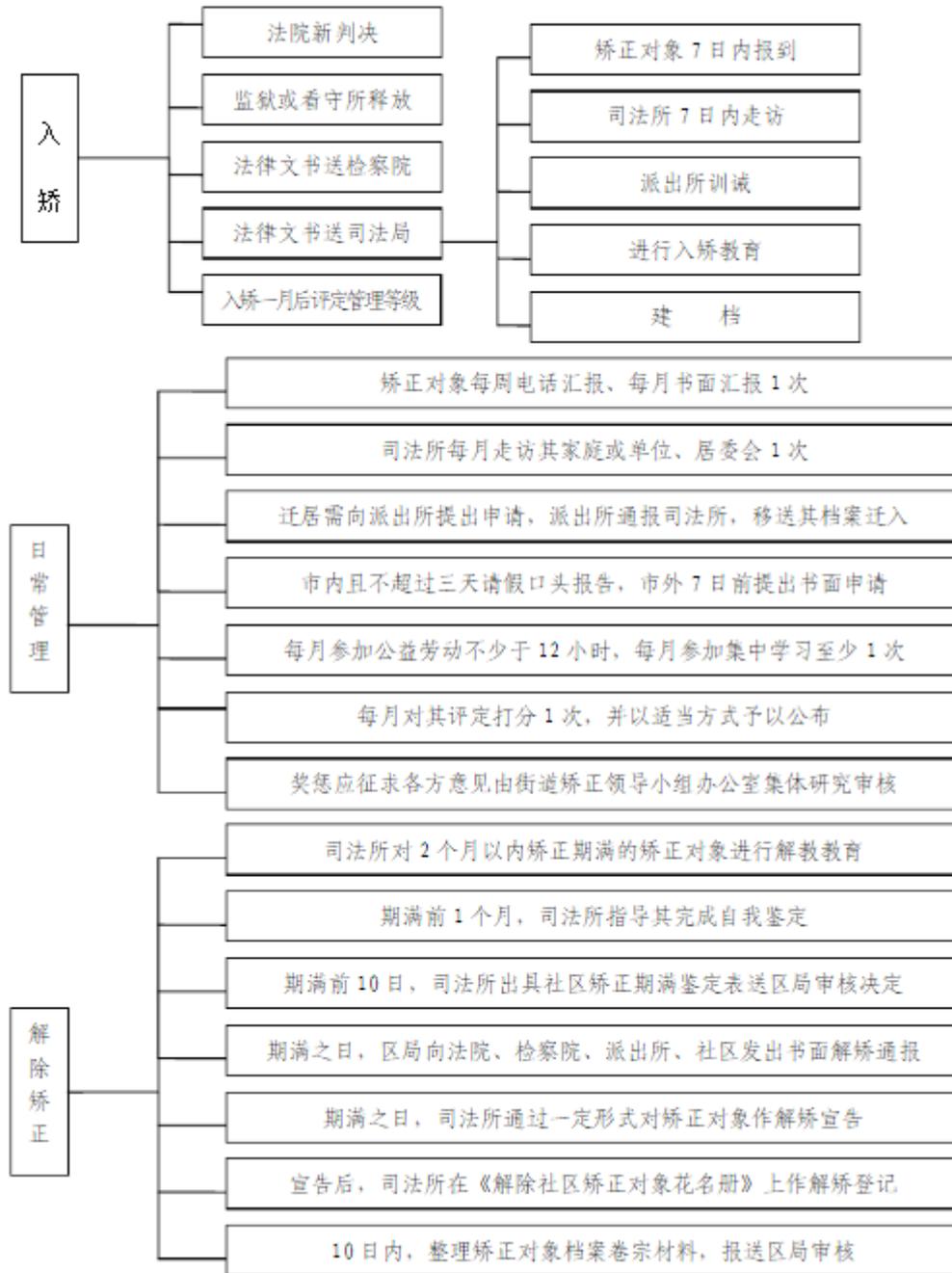
5.表彰流程图



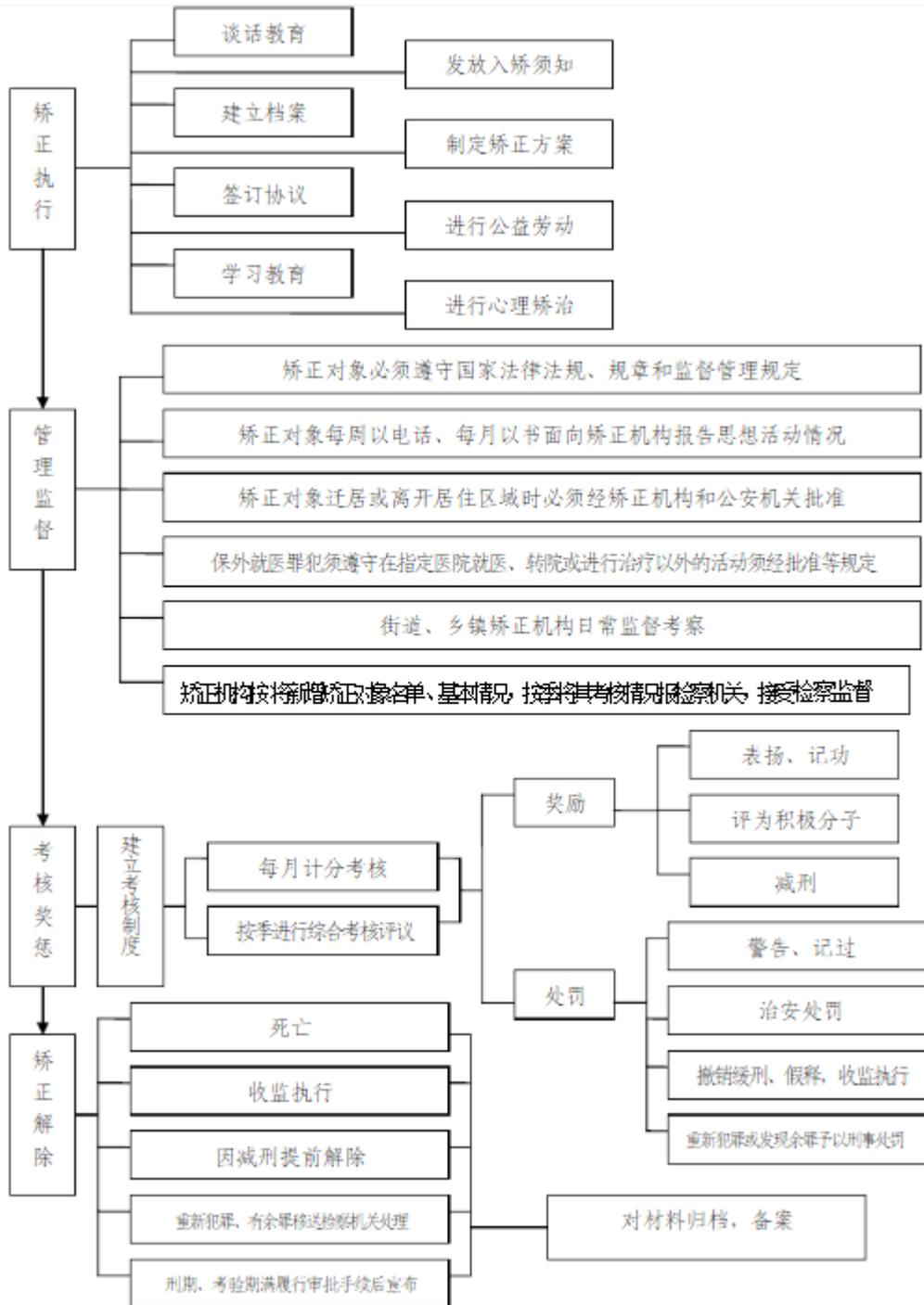
6.矛盾纠纷处理流程图



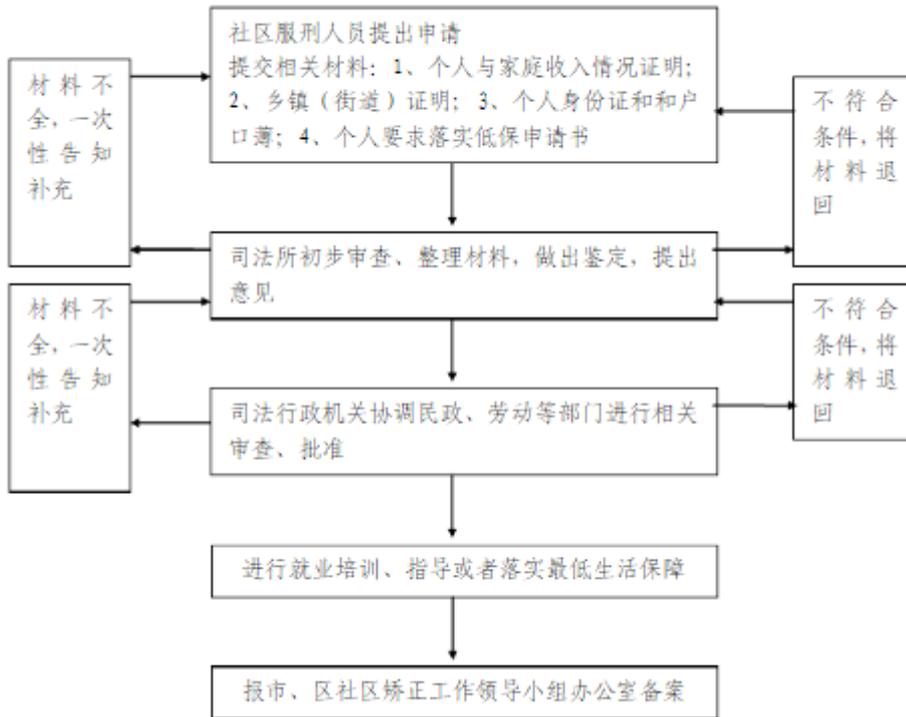
7.社区矫正流程图



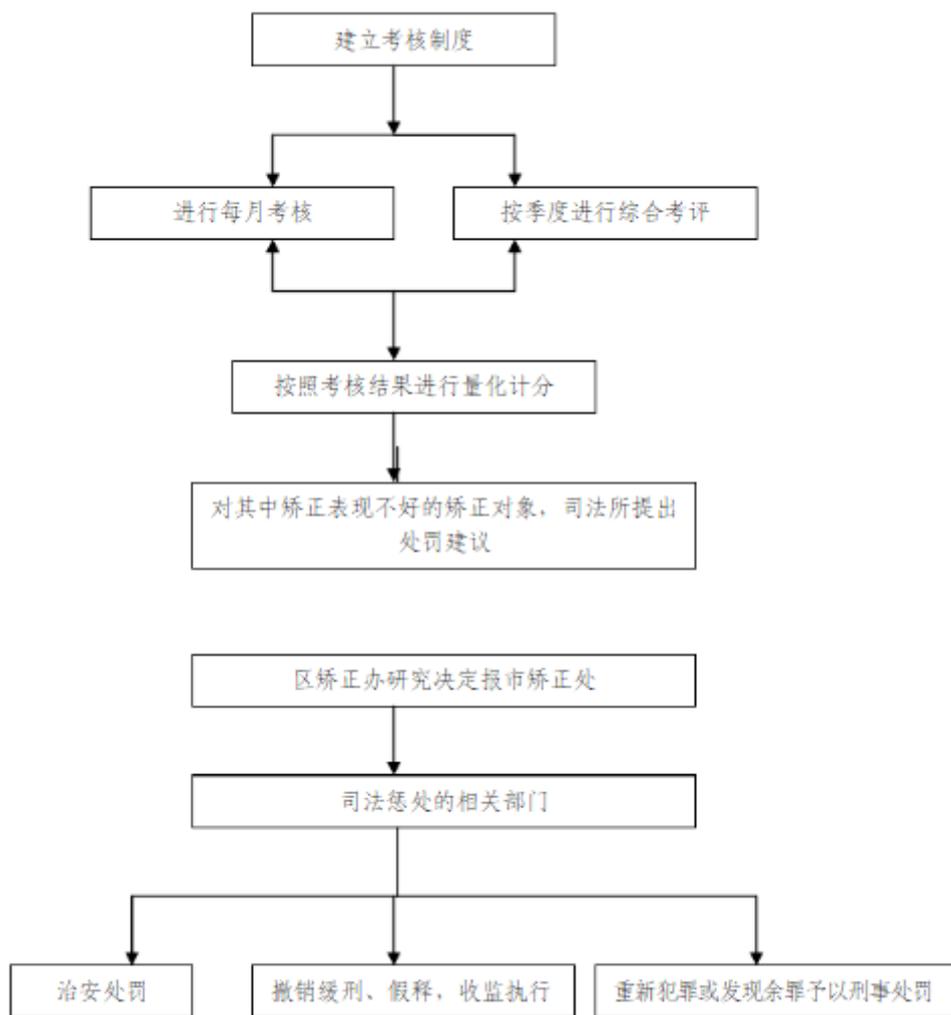
8.对社区矫正工作开展情况进行检查流程图



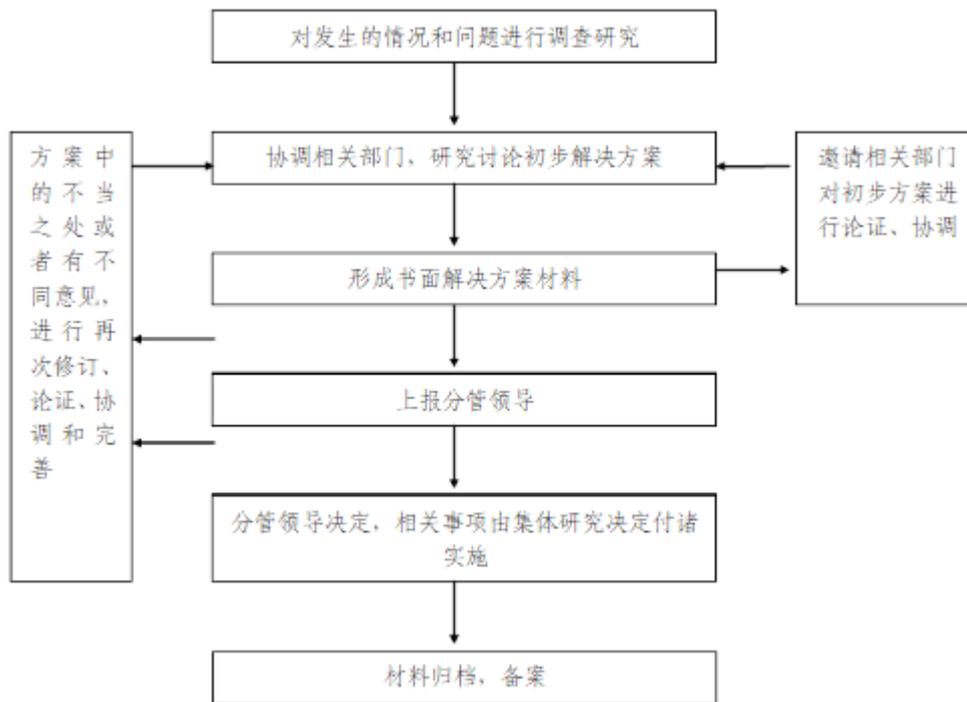
9.为社区服刑人员提供职业培训、就业指导流程图



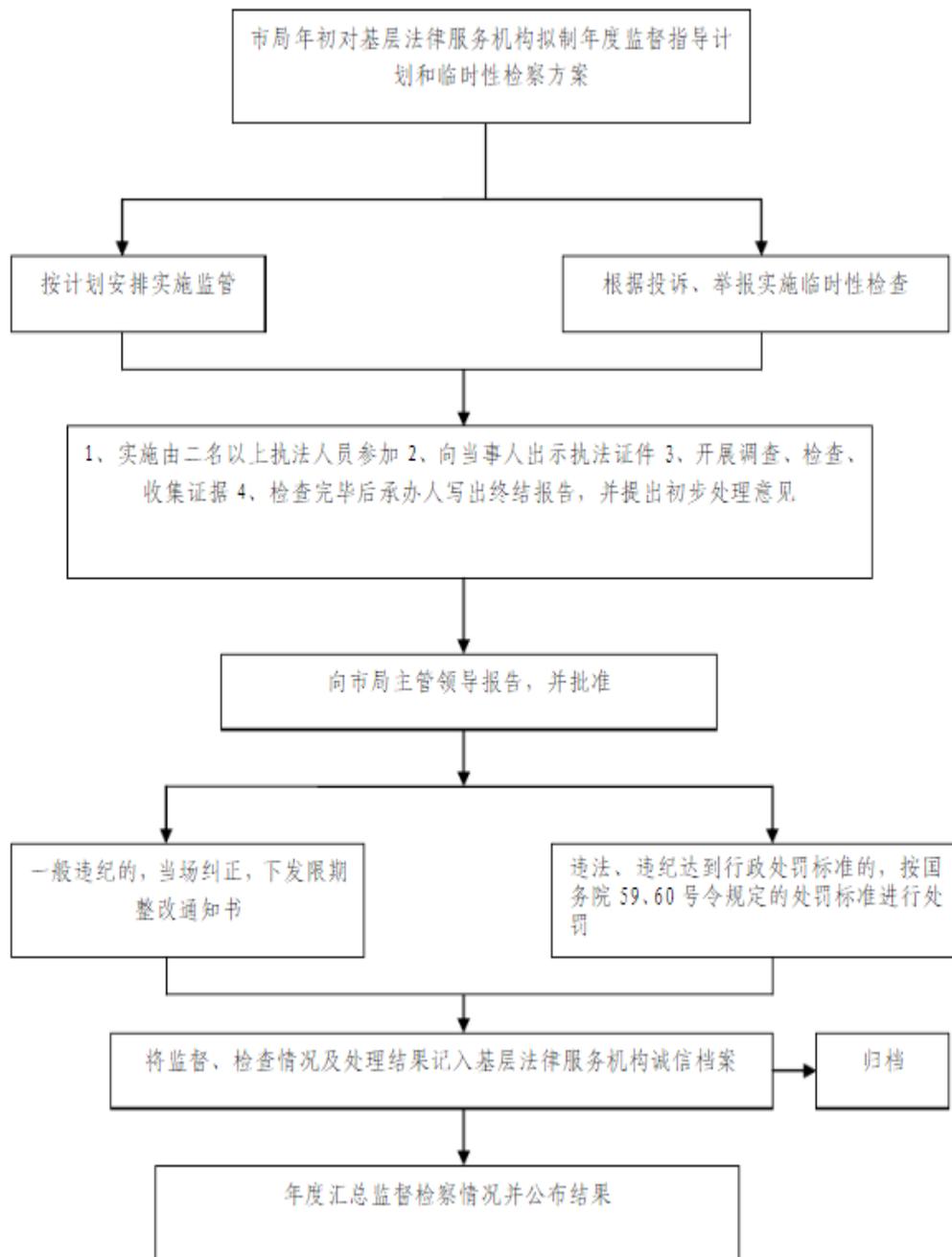
10.对社区矫正服刑人员的处罚流程图



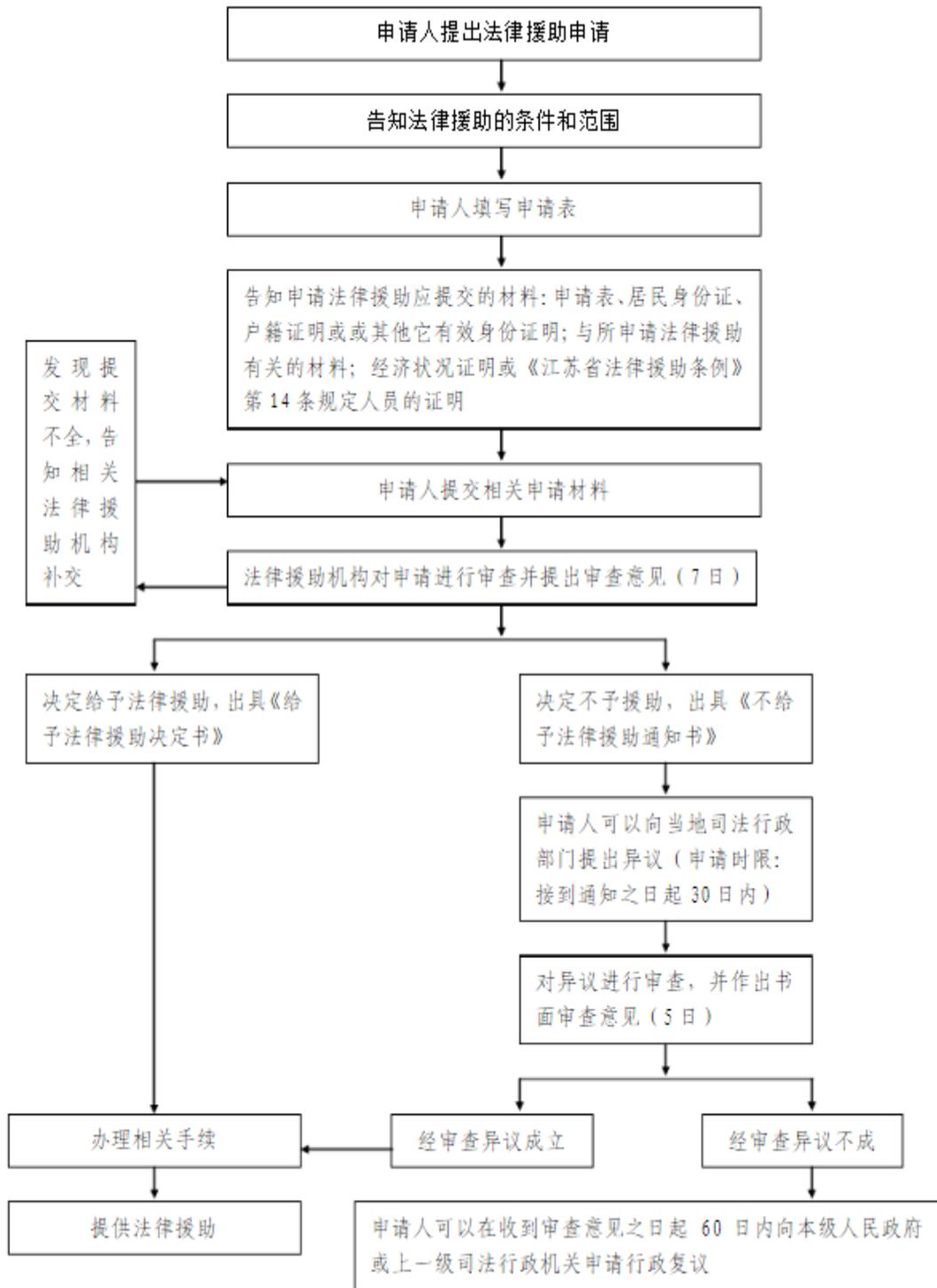
11.社区矫正工作中问题的协调处理流程图



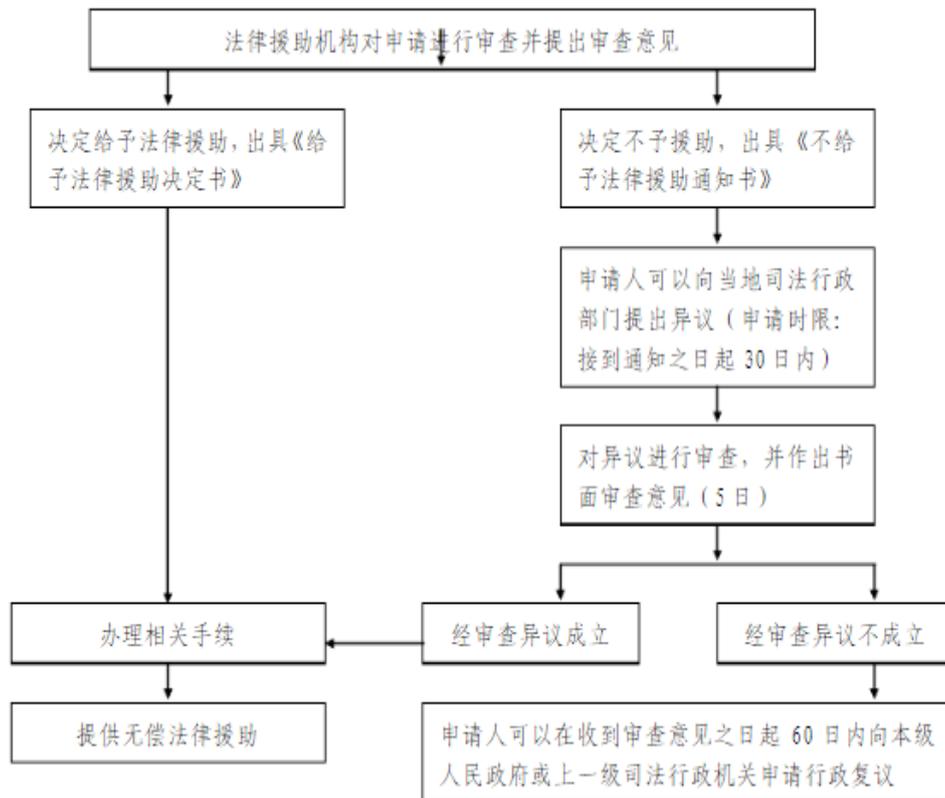
12.对基层法律服务机构的管理和指导流程图



13.对法律援助申请的审查、审批流程图



14.对不予提供法律援助决定审查复核流程图



二、调解员工作流程

(一) 案件受理

1. 接到调解中心案件受理通知后，遵守 XX 市高级人民法院发布的《关于民事纠纷立案阶段委托调解试点工作的规定》、《XX 法院立案阶段多元调解工作的规定（试行）》以及《XX 多元调解发展促进会调解规则》的要求，主动联系双方当事人，尽快妥善解决本案所涉争议。

2. 调解应遵循当事人自愿的原则，公正公平地促进当事人互谅互让，达成和解。法院诉前委派案件的调解期限是 30 天，立案后委托案件的调解期限是 15 天。

（二）庭前准备

1. 熟悉案情。

调解员接受委托案件后，要认真阅卷，找出案件争议的焦点，及时与当事人进行沟通，介绍调解中心概况和案件收费标准，为案件调解成功奠定良好基础。

2. 确定开庭时间。

与双方当事人约定调解时间的同时，联系调解中心工作人员确定开庭时间。提醒当事人按照受理通知要求，带齐开庭所需携带的相关证据材料。

（三）开庭

1. 核对当事人身份。

按照法定程序核对当事人身份并审查身份的相关材料。当事人是企业或单位的须提交营业执照或法人执照的复印件一份、法定代表人身份证明原件一份、法定代表人提交个人有效身份证（正、反面）复印件一份；是公民个人的需提交个人身份证复印件（正、反面）一份；当事人的代理人参与本案调解活动，须向本中心提交有效身份证明（正、反面）复印件和当事人授权委托书原件各一份，是律师的还要提交律所函。

2. 填写相关信息。

指导当事人填写受理通知书各方当事人的名称（姓名）、地址、邮政编码、电话、传真、电子邮件（E-mail）以及其他可能的快捷联系方式；填写电子送达确认书。

3. 调解员的选定。

再次征求双方当事人意见，如确无异议即在调解员选定确认书上签字。

4. 签署调解员声明书。
5. 自我介绍。
6. 简要介绍调解中心概况及调解规则相关条款。
7. 说明本案调解期限和收费额度。

（四）调解基本要求

1. 严格遵守法律规定，本着公平公正的原则，调解不公开进行，当事人另有约定的除外。

2. 调解员应努力协助当事人之间进行沟通，找出双方争议的焦点，发现双方的共同利益，并在此基础上促使当事人找到调解方案，达成协议。

3. 调解本着双方自愿的原则。在调解过程中，有一方当事人提出不同意调解、调解期限届满未能达成调解协议且各方当事人均不同意延期的或调解员认为调解已无成功的可能，调解程序终止。

4. 调解开始后，调解员应指导工作人员做好记录工作，以保证调解记录能全面真实的反映整个调解过程。

（五）调解成功

双方当事人达成协议的，调解员要认真制作《立案阶段委托调解协议书》

1. 调解协议的内容不违反法律规定，法规的强制性规定，不损害社会公共利益；不损害第三人的合法权益；注意防止虚假诉讼和恶意诉讼；体现双方当事人真实意思表示。

2. 文字精炼、运用法律术语准确；
3. 文字、格式、标点等运用正确；
4. 根据当事人的数量确定调解书的份数，调解中心留存2份（其中一份给委托法院）。
5. 指导当事人在调解协议书上签字、调解员本人签字。
6. 告知双方当事人可在30日内可依法共同向委托或调解中心属地人民法院申请司法确认。

（六）调解未果

双方当事人未能达成协议的，调解员须将案件争议焦点和调解不成原因等情况整理为书面报告，提交调解中心。

（七）送达

双方当事人领取调解协议后，指导其填写送达回证。

（八）整理卷宗 退卷、归档。

三、人民调解书格式

（一）卷宗

卷宗类别：

卷名：

年度：

卷号：

调解员：

调解日期：

立卷人：

立卷日期：

保管期限：

备注：

（二）调解申请书

当事人(自然人姓名、性别、年龄、民族、职业、单位或住址，法人及社会组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务)：

纠纷事实及申请事项：

特申请人民调解委员会予以调解。

申请人(签名)

登记日期： 年 月 日

（三）民间纠纷受理调解登记表

纠纷类别：

编号：

当事人(自然人姓名、性别、年龄、民族、职业、单位或住址，法人及社会组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务)：

纠纷简要情况：

经调解，于 X 年 X 月 X 日达成如下协议：

协议履行情况：

因调解不成，与 X 年 X 月 X 日告知当事人原因，决定不受理该纠纷，告知当事人。

登记人（签名）

登记日期：X 年 X 月 X 日

（四）调查笔录

时间地点：

事由参加人：

被调查人：

被调查人（签名）

调查人（签名）

记录人（签名）

（五）调解笔录

时间地点：

事由参加人：

当事人：

笔录：

当事人（签名） 调解员（签名）

参加人（签名） 记录人（签名）

（六）人民调解协议书

编号：

当事人(自然人姓名、性别、年龄、民族、职业、单位或住址，法人及社会组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务)：

纠纷简要情况：

经调解，自愿达成如下协议：

履行协议的方式、地点、期限：

本协议一式份，当事人、人民调解委员会各持一份。

当事人（签名）

调解员（签名）

时间：X年X月X日

（七）回访记录

当事人调解协议编号：

回访事由：

回访时间：

回访情况：

回访人（签名）X年X月X日

第二节 人民调解实施方案

一、纠纷受理审查

（一）纠纷受理（受理管辖、受理方式）

1. 受理管辖

（1）一般民间纠纷的受理。民间纠纷，由纠纷当事人所在地（所在单位）或者纠纷发生地的人民调解委员会受理。

（2）复杂、疑难和跨地区、跨单位的民间纠纷：

一是由乡镇（街道办事处）人民调解委员会受理；

二是共同受理：可以由一个人民调解委员会受理，其他有关的人民调解委员会派员参加，共同调解；也可以由几个相关的人民调解委员会共同受理，共同调解。

2. 受理方式

（1）根据纠纷当事人的申请受理调解。（可以书面申请，也可以口头申请）

（2）调解组织主动调解（主要是通过摸排）；但纠纷当事人表示异议的除外。

（二）纠纷审查对于符合以下条件的，人民调解委员会应当及时受理：

1. 有明确的被申请调解人（被申请调解人是自然人的，包括姓名、住址、工作单位等；被申请调解人是法人或其他组织的，应当说明单位地址、法定代表人姓名等基本情况）。

2. 有具体的调解要求（申请人所要解决的问题和达到的目的）。

3. 有提出调解申请的事实依据。

4. 属于发生在公民与公民之间、公民与法人和其他社会组织之间涉及民事权利义务争议的各种纠纷。不应当受理的：

（1）法律、法规规定只能由专门机关管辖处理或者禁止采用民间调解方式解决的（如违反治安管理处罚条例的行为、已构成犯罪的行为、宗教纠纷等）

（2）人民法院、公安机关或者其他行政机关已经受理或解决的。（注：对不符合受理条件的，应当告知当事人按照法律法规的规定提请有关机关处理或者向人民法院起诉；随时有可能激化的，应当在采取必要的缓解疏导措施以后，及时提交有关机关处理。）

二、严肃认真登记

（一）热情接待当事人。

调解人员对当事人的态度应当和蔼可亲，以礼相待，全面了解纠纷情况和当事人的真实要求；要表现出公正无私的工作作风，取得当事人的信任。

（二）严肃认真登记。

人民调解组织在受理纠纷时，要做好登记。“民间纠纷受理调解登记表”是人民调解委员会受理、调解民间纠纷的简要记载，是进行调解的第一道程序。登记时，要尽量记载当事人的原话或原意，不要加入自己的分析判断。对于可以当即解决的纠纷，也可以在调解结束后及时补记。对于不受理的纠纷，应当在登记后注明移交的机关和人员，作为矛盾纠纷发生情况和信息资源及移交的手续。受理和调解结束以后，应当根据调解工作的具体情况，分别选择“达成协议”、“调解不成”、“不受理”栏目，填入适当内容。人民调解委员会调解的，不制作书面调解协议的简易民间纠纷，填写“民间纠纷受理调解登记表”后不必再填写其他调解文书。

三、调解前的准备

（一）指定一名调解主持人。

确定调解时间和地点（一般在调解庭进行，根据需要也可以在便利当事人的其他场所进行）；根据需要，还可以指定若干人民调解员参加调解，或者邀请有关人员参与调解。纠纷当事人对调解主持人提出回避要求的，人民调解委员会应当予以更换。

（二）调查核实纠纷情况。

人民调解委员会调解纠纷，应当分别向双方当事人询问纠纷的事实和情节，了解双方的要求和理由，根据需要向有关方面调查核实，进行实地勘查（以便准确掌握纠纷的第一

手材料），形成调查笔录。调查笔录经调查人校阅或向被调查人宣读后，由被调查人、调查人、记录人签名。

（三）拟定调解方案。

主要包括：调解所要达到的目的；准备好消除双方当事人争执的可行性方法和技巧；调解过程中可能出现的问题和对策；调解具体纠纷所涉及的法律法规、政策条款及社会公德。在调解过程中不要生搬硬套方案，应当灵活机动有效的把握整个调解活动过程。

四、调解主要步骤

（一）权利义务告知

调解主持人以书面或口头方式告知当事人人民调解的性质、原则和效力以及当事人在整个调解活动中享有的权利和承担的义务。

1. 纠纷当事人享有的权利：

- （1）自主决定接受、不接受或者终止调解；
- （2）要求有关调解人员回避；
- （3）不受压制强迫，表达真实意愿，提出合理要求；
- （4）自愿达成调解协议。

2. 纠纷当事人承担的义务：

- （1）如实陈述纠纷事实，不得提供虚假证明材料；
- （2）遵守调解规则；
- （3）不得加剧纠纷、激化矛盾；
- （4）自觉履行人民调解协议。

（二）双方当事人陈述。

调解主持人要在当事人陈述过程中进一步查明事实，分清双方的责任。对于个别当事人在程述过程中故意歪曲事实、

无礼纠缠的，调解人员应当及时予以制止和纠正。

（三）依法进行调解。

在听取当事人陈述后，调解人员要结合所掌握的证据材料帮助当事人分清是非，明确责任，宣传法律法规和政策，进行法制教育和社会主义道德教育，开展耐心细致的说服疏导工作，帮助他们统一认识，提高觉悟，端正对待纠纷的态度，互谅互让，消除对立情绪。在调解过程中，应当做好调解笔录。调解笔录应当客观、真实、简练、整洁。笔录经当事人校阅或者向当事人宣读后，由当事人、参加人、调解人、记录人签名。

（四）依法达成调解协议。

达成调解协议的方式，可以调解主持人提出调解意见，当事人各方认可；也可以由当事人自行约定。有民事权利义务内容的，或者当事人要求制作书面调解协议的，应当按照规定的格式制作调解协议书，并由当事人、调解主持人签名或者盖章。同时加盖人民调解委员会印章。

人民调解委员会调解纠纷一般在一个月内调结。（注：在调解过程中，调解人员要密切注意当事人情绪和周围情况的变化，及时发现纠纷激化的苗头，防止纠纷激化。对于已有激化征兆或者易向恶性案件转化的纠纷，及时采取必要的措施，以免当事人情绪失控，酿成恶性事件。）

五、督促协议履行

（一）回访。

人民调解委员会应当对调解协议的履行情况适时进行回访，并就履行情况做出记录。（特别对那些较复杂、疑难的纠纷或者协议履行有一定难度的纠纷，或者当事人思想情绪尚不稳定、容易出现反复的纠纷要列为重点回访对象，坚持适时回访。）

（二）有关问题的处理

1. 当事人无正当理由不履行协议的，应当做好当事人的工作，督促其履行协议；

2. 如当事人提出协议内容不当，或者人民调解委员会发现协议内容不当的，在征得当事人同意以后，经再次调解变更原协议内容；或者撤销原协议，达成新的协议；

3. 对经督促仍不履行协议的，应告知当事人可以请求乡镇人民政府处理，也可以就协议的履行、变更、撤销向黄山风景区人民法庭起诉。

（三）配合审判。对当事人因不履行协议或者达成协议后又反悔起诉到风景区法庭的民事案件，原承办该纠纷调解的人民调解委员会应当配合法庭对该案件的审判工作。

第三节 人民调解规范

一、术语和定义

1. 人民调解：人民调解委员会通过说服、疏导等方法，

促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决民间纠纷的活动。

2. 人民调解组织：依法设立的调解民间纠纷的群众性组织。

注：人民调解组织包括人民调解委员会、人民调解小组、人民调解工作室和人民调解中心等。

3. 行业性、专业性人民调解组织：依法设立的调解特定行业和专业领域矛盾纠纷的群众性组织。

4. 人民调解委员会设立单位：设立人民调解委员会的村民委员会、居民委员会、企业事业单位以及乡镇、街道、社会团体或者其他组织等。

5. 人民调解员：符合法定条件，经推选或者聘任，在人民调解委员会从事调解工作的人员。

注：人民调解员包括人民调解委员会委员和人民调解委员会聘任的人员

6. 专职人民调解员：符合规定条件，通过一定选聘程序，在人民调解委员会专门从事调解工作的人民调解员。

7. 兼职人民调解员：具有本职工作，在人民调解委员会兼职从事调解工作的人民调解员。

二、人民调解组织

（一）组织设立

1. 人民调解委员会的设立

人民调解委员会的设立要求如下：

（1）村（居）民委员会应设立人民调解委员会，调解辖区内的民间纠纷；

(2) 乡镇（街道）可设立人民调解委员会，调解辖区内跨区域、跨单位的民间纠纷和重大疑难复杂民间纠纷；

(3) 企（事）业单位可根据需要设立人民调解委员会，调解本单位内部发生的民间纠纷；

(4) 社会团体或者其他组织可根据需要设立行业性、专业性和区域性人民调解委员会，调解所在行政区域范围内本行业、专业和特定区域内的民间纠纷。

（二）人民调解小组的设立

村（社区）人民调解委员会和企（事）业单位人民调解委员会根据需要，可在自然村、小区、楼院和车间等设立人民调解小组。

（三）人民调解工作室的设立

人民调解工作室的设立要求如下：

1. 人民调解委员会根据人民调解员的申请，并由县级以上司法行政机关命名，可以人民调解员姓名或特有名称设立个人调解工作室；

2. 人民调解委员会根据需要，可在法院、公安、信访等单位 and 特定场所设立派驻调解工作室。

（四）人民调解中心的设立

县级以上司法行政机关根据需要，可依托公共法律服务中心等，设立综合性、一站式的人民调解中心，可开展以下工作：

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/976142101211010110>