

重庆市矛盾纠纷多元化解促进条例

(2024 年 3 月 28 日重庆市第六届人民代表大会常务委
员会第七次会议通过)

目 录

第一章	总 则
第二章	职能职责
第三章	纠纷预防
第四章	纠纷化解
第五章	保障措施
第六章	附 则

第一章 总 则

第一条 为了促进和规范矛盾纠纷多元化解工作，保障当事人合法权益，维护社会和谐稳定，推进社会治理体系和治理能力现代化，建设更高水平的平安重庆，根据有关法律、行政法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的矛盾纠纷多元化解工作和有关

活动，适用本条例。

本条例所称矛盾纠纷多元化解，是指通过建立健全和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等矛盾纠纷化解途径有机衔接、协调联动的工作机制，及时有效预防和化解矛盾纠纷。

第三条 矛盾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，坚持和发展新时代“枫桥经验”，及时把矛盾纠纷化解在基层，化解在萌芽状态。矛盾纠纷多元化解工作遵循下列原则：

- （一）尊重当事人意愿，鼓励先行和解、调解；
- （二）公平、公正、便民、高效；
- （三）不得违反法律法规、国家政策，不得违背公序良俗；
- （四）预防与化解相结合，注重实质性解决争议。

第四条 国家机关、人民团体、基层群众性自治组织、企业事业单位、社会组织和其他组织应当加强法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观和中华优秀传统文化法律文化，普及矛盾纠纷多元化解法律知识，引导公众尊法学法守法用法，理性表达利益诉求，依法解决矛盾纠纷和维护合法权益。

第五条 本市加强与有关省、自治区、直辖市的矛盾纠纷多元化解工作协作，建立健全区域间矛盾纠纷联合化解机制，推进生态环境、金融等领域跨区域执法、司法协作，探索建立跨区域联合调解组织，推动矛盾纠纷联动化解。

第二章 职能职责

第六条 市矛盾纠纷多元化解工作领导小组建立和完善矛盾纠纷多元化解工作协调机制，牵头推动、统筹协调、督导考核矛盾纠纷多元化解工作，开发建设矛盾纠纷多元化解多跨协同数字化系统，推动矛盾纠纷“一件事”集成。

市、区县（自治县）矛盾纠纷多元化解工作领导小组建立健全矛盾纠纷多元化解平台，统筹调解、公证、仲裁、诉讼、行政裁决、行政复议、信访、法律援助、社会救助、司法救助、心理服务等资源，完善综合调处机制，推动矛盾纠纷一站式化解。

市、区县（自治县）矛盾纠纷多元化解工作领导小组依托矛盾纠纷多元化解平台建立会商研判工作机制，定期召开联席会议，加强各类矛盾纠纷信息数据应用，分析风险形势，明确风险等级，通报排查化解情况，加强研判预警和苗头处置，协调解决重大疑难复杂矛盾纠纷，组织开展应急处置工作。

第七条 市、区县（自治县）人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入国民经济和社会发展规划、法治政府建设规划，加强矛盾纠纷预防和化解能力建设，督促相关部门和组织落实矛盾纠纷多元化解责任。

乡镇人民政府、街道办事处负责组织协调辖区内公安派出所、司法所、村（居）民委员会和调解组织等，开展矛盾纠纷的预防、排查和化解工作。

第八条 司法行政机关负责指导人民调解、行政调解、行业性专业性调解工作，牵头推动调解组织和调解员队伍建设；指导仲裁工作；完善行政裁决、行政复议等工作机制；推动公证机构、律师事务所等法律服务机构和人员参与化解矛盾纠纷。

其他有关部门应当按照各自职责开展矛盾纠纷化解工作，推动行业性、专业性调解组织发展。

第九条 人民法院应当建立健全诉讼与非诉讼衔接的矛盾纠纷化解机制，加强对人民调解的业务指导，加强与行政机关、仲裁机构、公证机构、调解组织等的协调配合，依法执行司法确认、仲裁裁决、公证债权文书等生效法律文书。

人民检察院应当建立健全检调对接、检察听证制度，完善参与化解矛盾纠纷工作机制。

第十条 人民团体、企业事业单位、社会组织和其他组织，应当建立健全内部矛盾纠纷化解机制。

第三章 纠纷预防

第十一条 本市各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院应当坚持源头预防，将矛盾纠纷源头预防贯穿于重大决策、行政执法、司法诉讼等全过程，减少矛盾纠纷的产生。

第十二条 市、区县（自治县）人民政府及其有关部门应当建立健全矛盾纠纷排查预警工作机制，对矛盾纠纷重点领域、易

发多发地区以及在重要时间节点，适时开展重点或者专项矛盾纠纷排查。

乡镇人民政府、街道办事处应当按照矛盾纠纷排查预警机制的工作要求，定期组织网格员、村（社区）工作者、人民调解员、公安派出所和司法所工作人员等开展矛盾纠纷排查。

村（社区）应当落实网格治理措施，对发现、掌握的可能引发治安案件、刑事案件、群体性事件以及其他影响社会稳定的矛盾纠纷，及时向有关部门通报预警信息，并配合采取预防措施。

第十三条 本市各级人民政府及其有关部门应当建立舆情反映矛盾纠纷化解机制，构建线上线下联动化解模式，加强舆情监测感知，分析研判风险隐患，妥善化解矛盾纠纷，实现舆情工作和矛盾纠纷化解贯通协同。

第十四条 本市各级人民政府及其有关部门应当落实重大决策风险评估机制，对事关群众切身利益、可能影响社会稳定的重大改革举措出台、重大政策制定调整、重大工程项目建设、重大活动举办、重大敏感案件办理等进行风险评估。

第十五条 金融、生态环境、食品、药品、旅游、互联网、快递物流、物业服务、劳动争议、知识产权、城市管理、医疗等重点领域行业主管部门应当建立健全监测预警和应急处置机制，加强监督管理和制度建设，规范执法行为，从源头预防风险隐患和矛盾纠纷。

第十六条 人民法院、人民检察院、行政复议机关、行政执

法监督机构应当运用司法建议书、检察建议书、行政复议意见书、行政执法监督文书等形式，对在平安建设、执法办案以及其他矛盾纠纷化解工作中发现的问题，向有关单位、组织提出建议，预防和减少矛盾纠纷的产生。

第十七条 市、区县（自治县）人民政府以及发展改革、市场监管、人民银行等部门应当建立健全社会信用体系建设协调机制，加强诚信教育和诚信文化建设，培养公众诚信意识，完善守信激励和失信惩戒机制，营造诚信社会环境，预防和减少因不诚信行为引发的矛盾纠纷。

第十八条 市、区县（自治县）人民政府应当建立健全社会心理服务体系和心理危机干预机制。卫生健康、公安、司法行政、教育、民政等部门应当按照各自职责建立健全社会心理服务网络，促进和规范社会心理服务机构发展，及时为有需要的群众提供心理干预服务，积极疏导、缓和情绪，防止矛盾纠纷激化。

工会、共青团、妇联、残联等人民团体和其他组织应当结合行业特点和特定群体需求，加强心理健康知识宣传、指导、咨询服务，主动帮助、引导和支持特定群体理性表达诉求，依法维护合法权益。

第四章 纠纷化解

第十九条 当事人可以依法通过下列途径化解矛盾纠纷：

- (一) 和解;
- (二) 调解;
- (三) 行政裁决;
- (四) 行政复议;
- (五) 仲裁;
- (六) 诉讼;
- (七) 法律、法规规定的其他途径。

第二十条 鼓励当事人就矛盾纠纷自行协商达成和解。

应当事人邀请，有关调解组织、基层群众性自治组织、当事人所在单位或者其他第三方可以参与协商，促成和解。

第二十一条 当事人可以通过矛盾纠纷多元化解平台或者相关数字化应用系统提出矛盾纠纷事项。对当事人提出的矛盾纠纷事项，应当按照有关规定进行登记，并转交有关单位、组织处理。

当事人也可以直接向有关单位、组织提出矛盾纠纷事项。

第二十二条 有关单位、组织对当事人提出的矛盾纠纷事项，按照下列情形分别处理：

- (一) 对属于其职责范围的，应当及时化解；
- (二) 对不属于其职责范围的，应当说明理由，做好解释、疏导、移交工作，也可以引导当事人向有权处理的单位、组织提出；
- (三) 对跨区域、跨部门、跨行业或者重大疑难复杂的矛盾

纠纷，可以协调相关单位、组织共同化解，也可以提请共同的上级主管机关协调化解。

第二十三条 有关单位、组织对当事人提出的属于其职责范围的矛盾纠纷事项，适宜调解的，应当引导当事人先行调解；当事人拒绝调解或者调解不成的，应当及时告知当事人选择其他合法途径解决。

依法应当由行政复议机关或者仲裁机构先行处理的，告知当事人向有关行政复议机关或者仲裁机构申请先行处理。

第二十四条 乡镇人民政府、街道办事处、企业事业单位以及社会团体或者其他组织、村（居）民委员会依法设立人民调解委员会，建立健全调解工作制度，及时化解矛盾纠纷。

医疗、物业服务、城市管理、劳动争议、土地房屋征收、生态环境、婚姻家庭、建筑施工、旅游、金融、商务等矛盾纠纷易发多发且专业性强的领域，行业主管部门应当指导成立行业性、专业性人民调解委员会。

人民调解委员会可以派员进驻矛盾纠纷多元化解平台、行政复议机构、人民法庭、公安派出所、司法所、信访接待场所等，接受当事人委托调解矛盾纠纷。

当事人可以向人民调解委员会申请调解；人民调解委员会也可以主动调解。当事人一方明确拒绝调解的，不得调解。

第二十五条 鼓励商会、行业协会、民办非企业单位、商事仲裁机构、律师事务所、公证机构等依法成立商事调解组织，在

投资、贸易、金融等领域提供商事调解服务。

建立健全涉外商事领域调解、仲裁、诉讼有机衔接的矛盾纠纷化解机制，加强本市国际仲裁中心、国际商事争议解决平台等建设，运用国际商事仲裁、国际商事调解等多种方式解决矛盾纠纷。

鼓励和引导本市仲裁机构、仲裁员参与国际商事仲裁活动和国际商事调解，提升服务能力和国际竞争力。

鼓励和支持本市仲裁机构、经依法登记的市外境外仲裁机构以及其他争议解决机构、法律服务机构等入驻本市国际商事争议解决平台，提供一站式、国际化、便利化争议解决服务。

第二十六条 鼓励律师调解工作室（中心）等律师调解组织依法参与调解活动，建立健全律师调解工作机制，为矛盾纠纷化解提供调解服务。医疗、道路交通、劳动争议、消费者权益保护等领域根据需要设立律师调解组织。

支持公职律师依法参与行政调解工作。鼓励村（居）民委员会聘请律师、基层法律服务工作者担任法律顾问，加强村（社区）矛盾纠纷化解。

鼓励律师、基层法律服务工作者受聘担任调解组织调解员。

第二十七条 鼓励公证机构参与矛盾纠纷化解工作，依法开展家事、商事等领域公证活动，有效预防化解矛盾纠纷。

公证机构可以对当事人申请公证但有争议的事项进行调解。达成和解协议、调解协议并具有给付内容的，根据当事人申请，

公证机构可以办理具有强制执行效力的债权文书公证。

第二十八条 行政机关在其职权范围内可以对与行政管理活动相关的涉及消费者权益保护、交通事故损害赔偿、医疗赔偿、社会保障、治安管理等民事纠纷或者行政争议进行调解。对符合受理条件的调解申请，行政机关应当受理，并按照相关规定开展调解工作。

对资源开发、环境污染、公共安全事故等方面的民事纠纷，以及涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的纠纷，行政机关应当主动进行调解。

第二十九条 行政机关依法对当事人申请的与行政管理活动相关的自然资源权属争议、政府采购活动争议、知识产权侵权纠纷和补偿争议等民事纠纷进行裁决。

经当事人同意，行政机关在作出裁决前可以先行调解。经调解达成协议的，由行政机关制作调解书。当事人拒绝调解或者调解不成的，行政机关应当及时作出裁决。

第三十条 行政复议机关应当依法办理行政复议案件，发挥行政复议化解行政争议的主渠道作用。

行政复议机关办理行政复议案件，可以进行调解。行政复议机关应当加强与调解组织的对接联动，实现行政复议案件全流程调解，推动行政争议实质性化解。

当事人在行政复议决定作出前可以自愿达成和解。

第三十一条 鼓励当事人自愿选择仲裁方式化解纠纷。当事

人之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷，可以向依法登记设立的仲裁机构申请仲裁。

仲裁机构应当建立仲裁前优先推荐调解的机制，为当事人提供便捷的仲裁服务。仲裁机构作出裁决前，经当事人同意，可以先行调解。调解不成的，依法作出裁决。

第三十二条 人民法院应当防止因案件办理引发新的矛盾纠纷。

人民法院对当事人起诉的民事纠纷，适宜调解的，可以先行调解，但当事人拒绝调解的除外。

人民法院应当完善特邀调解制度，通过设立驻院调解工作室、代表委员联络站等方式，邀请符合条件的人民调解组织、行业调解组织、人大代表、政协委员等开展调解。

人民法院对适宜调解的纠纷，经当事人同意，可以在立案前委派或者立案后委托特邀调解组织、特邀调解员先行调解。调解不成的，应当及时审理，依法作出裁判。

第三十三条 人民检察院办理刑事訴訟案件、公益诉讼案件，以及开展刑事、民事、行政訴訟監督工作，对具备和解法定条件的，可以建议和引导当事人通过和解的方式解决矛盾纠纷；经当事人同意，可以组织召开听证会，邀请相关组织和人员参与，促成和解。

第五章 保障措施

第三十四条 市、区县（自治县）人民政府应当为矛盾纠纷多元化解工作提供必要的经费支持和保障，将人民调解相关经费纳入财政预算，并建立动态调整机制。区县（自治县）人民政府可以根据实际情况对人民调解工作所需经费给予适当补助。

行业主管部门应当将设立的行业调解组织工作经费等纳入本部门预算。

鼓励社会各界通过社会捐赠、公益赞助等方式依法为矛盾纠纷多元化解工作提供支持。

第三十五条 行政机关、人民团体、人民调解委员会、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构化解矛盾纠纷，以及人民法院办理人民调解协议司法确认案件，不得向当事人收取费用，法律、法规另有规定的除外。

实行市场化运作的商事调解组织等，可以适当收取费用，但应当事前告知当事人。

第三十六条 人民调解委员会应当根据工作需要配齐配强专职人民调解员。司法行政机关应当指导调解组织依法选聘人民调解员。

司法行政机关应当定期组织对人民调解员进行业务培训。鼓励社会力量依法开办专业化、职业化的调解员培训机构，鼓励高等学校加强矛盾纠纷多元化解理论研究和人才培养。

调解行业协会可以根据有关规定和章程，加强自律管理，制

定调解员职业道德准则和等级评定办法，明确评定条件、评定程序、考核奖励等内容。

第三十七条 市、区县（自治县）、乡镇（街道）应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入平安建设考核，定期进行通报；对矛盾纠纷多元化解工作成绩显著的单位和个人，按照有关规定予以表彰、奖励。

市、区县（自治县）人民政府应当对所属部门和下级人民政府开展矛盾纠纷多元化解工作情况进行监督。

司法行政机关和有关行业主管部门应当对人民调解、行政调解、商事调解等调解活动进行指导和监督。

第三十八条 本市各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院有下列行为之一的，由有权机关责令改正；拒不改正或者造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究相应责任：

- （一）未按规定建立或者落实矛盾纠纷化解机制；
- （二）在履行矛盾纠纷化解职责中推诿拖延、徇私枉法；
- （三）其他违反本条例的行为。

第三十九条 调解员在调解工作中不依法履职的，由其所在的调解组织给予批评教育、责令改正；情节严重的，由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘。

第六章 附 则

第四十条 本条例自 2024 年 5 月 1 日起施行。