

宁波市矛盾纠纷多元化解条例

(2025年1月4日宁波市第十六届人民代表大会常务委
员会第二十三次会议通过 2025年3月28日浙江省第
十四届人民代表大会常务委员会第十六次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 源头治理
- 第三章 多元化解
- 第四章 保障监督
- 第五章 法律责任
- 第六章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了及时有效化解矛盾纠纷，保障人民群众合法权益，提高市域社会治理能力，维护社会和谐稳定，根据《中华人民共和国人民调解法》《浙江省平安建设条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内矛盾纠纷多元化解工作及有关活动，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、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等化解方式有机衔接、协调联动的工作机制，及时有效化解矛盾纠纷。

第三条 矛盾纠纷多元化解应当坚持和发展新时代“枫桥经验”，遵循预防为主、合法公正、高效便民、多方联动的原则，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

第四条 平安建设组织协调机构负责矛盾纠纷多元化解的组织协调、督促指导和分析评估工作，加强风险实时研判预警，建立定期会商协调制度，促进各类矛盾纠纷化解方式有机衔接。

市和区（县、市）人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院、镇（乡）人民政府、街道办事处应当按照谁主管谁负责的原则，落实矛盾纠纷多元化解工作责任。

单位主要负责人为矛盾纠纷多元化解工作第一责任人。

第五条 司法行政部门负责依法指导非诉讼矛盾纠纷化解方式中的调解工作，促进各类调解之间的衔接联动，监督行政机关规范行政行为，指导推动法律服务机构和法律服务人员参与矛盾纠纷多元化解工作。

其他有关部门应当按照各自职责做好矛盾纠纷多元化解工作，依法妥善化解职责范围内的矛盾纠纷。

第六条 人民法院应当依法履行审判职责，建立健全诉讼与

非诉讼衔接的矛盾纠纷多元化解机制，引导当事人选择适宜的方式化解矛盾纠纷。

人民检察院应当依法履行法律监督职责，建立健全检调对接、刑事和解、公益诉讼、检察听证等制度，完善参与矛盾纠纷多元化解工作机制。

第七条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会、贸促会、工商业联合会、法学会等群团组织应当结合各自职责和特定群体需求，发挥组织优势，参与矛盾纠纷多元化解工作。

第八条 国家机关、社会团体、企事业单位和其他组织应当加强法治宣传教育，引导公众依法理性表达利益诉求、维护合法权益，为矛盾纠纷多元化解工作营造良好社会氛围。

鼓励社会力量积极参与矛盾纠纷多元化解工作。

第二章 源头治理

第九条 市和区（县、市）人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院、镇（乡）人民政府、街道办事处应当坚持源头治理，强化风险隐患排查预警、分析研判、前端处置等措施，将矛盾纠纷预防贯穿于重大行政决策、行政执法、司法诉讼、基层治理等全过程，并支持辖区村（居）民委员会开展矛盾纠纷源头治理相关工作。

人民法院、人民检察院、行政复议机关、信访部门在履职过

程中，可以运用司法建议书、检察建议书、行政复议意见书、信访工作建议等形式，向有关单位提出矛盾纠纷预防和化解的意见建议。

第十条 市和区（县、市）人民政府及其有关部门、镇（乡）人民政府、街道办事处应当履行下列职责，预防矛盾纠纷发生：

（一）依法及时、准确公开政府信息，发现影响或者可能影响社会稳定、扰乱社会和经济管理秩序的虚假或者不完整信息时，按照职责及时发布准确信息予以澄清；

（二）建立健全重大决策风险评估机制，对涉及群众切身利益或者可能影响社会稳定、公共安全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、重大活动举办等，组织开展风险评估，并制定矛盾纠纷的预防措施和化解预案；

（三）对拟制定或者作出的行政规范性文件、重大行政决策、重大行政执法决定、行政协议等开展合法性审查；

（四）坚持严格执法与包容审慎监管相结合的原则，建立健全行政裁量权基准制度，加强对市场主体的合规指导。

支持村（居）民委员会在村规民约、居民公约、自治章程制定或者修改前以及重大合同签订前开展合法性审查。镇（乡）人民政府、街道办事处为村（居）民委员会提供合法性审查服务。

第十一条 市和区（县、市）人民政府及其有关部门应当建立健全矛盾纠纷排查预警机制，在矛盾纠纷易发多发领域组织开展专项排查，及时发现、依法化解矛盾纠纷，并开展针对性动态

回访。

镇（乡）人民政府、街道办事处应当组织协调辖区内派驻站所、村（社区）等，常态化开展矛盾纠纷排查工作，及时发现、依法化解矛盾纠纷。

村（居）民委员会应当发挥人民调解委员会、治安保卫委员会的作用，通过“村民说事”“居民议事”等协商途径，引导群众依法理性表达诉求，并组织人民调解员、网格员、法律顾问、志愿者等参与矛盾纠纷排查、化解工作。

第十二条 司法行政部门应当完善公共法律服务体系，加强公共法律服务站点建设，推动其按照规定向社会提供法治宣传教育、法律咨询、法律服务指引、调解等公共法律服务。

支持律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、仲裁机构、调解组织、基层法律服务所等法律服务机构以及律师、公证员、司法鉴定人、仲裁员、调解员、基层法律服务工作者等法律服务人员，依法向社会提供公共法律服务，预防矛盾纠纷的发生。

鼓励鉴定、评估、检验检测等专业机构为当事人提供明确争议标的、责任划分等方面的技术支持，引导当事人依法理性化解矛盾纠纷。

第十三条 卫生健康部门应当会同公安、司法行政、教育、民政等部门建立健全社会心理服务体系和危机干预机制，完善社会心理服务网络，推动社会心理服务和教育普及。

支持基层群众性自治组织、企事业单位、社会组织和其他组

织参与社会心理服务，通过心理辅导人员开展专业服务等方式，及时为矛盾纠纷当事人提供心理疏导、心理干预，缓和情绪，防止矛盾纠纷激化。

第三章 多元化解

第十四条 市和区（县、市）应当建立健全矛盾纠纷流转办理机制，完善矛盾纠纷多元化解工作体系。

区（县、市）社会治安综合治理机构以及镇（乡）人民政府、街道办事处应当依托矛盾纠纷一站式受理服务点，建立健全矛盾纠纷统一受理、分类流转、首接跟踪、投诉反馈、情况通报等工作制度；鼓励村（社区）提供一站式矛盾纠纷受理服务。

当事人可以通过矛盾纠纷一站式受理服务点提出矛盾纠纷化解申请，也可以向有关单位直接提出。有关单位接到申请后，应当告知当事人相关矛盾纠纷化解方式的成本和风险，引导其选择成本较低、对抗性较弱、有利于修复关系的方式化解矛盾纠纷。

第十五条 有关单位对排查发现或者受理的矛盾纠纷，按照下列情形进行分类化解：

（一）对属于职责范围的，应当及时组织化解；对跨区域、跨部门、跨行业或者重大疑难复杂的矛盾纠纷，应当协调相关单位组织共同化解，必要时可以提请共同的上级单位协调化解；

（二）对不属于职责范围的，应当移交有权处理的单位化解，

并向当事人说明理由。

有关单位在矛盾纠纷化解过程中发现有直接利害关系第三人的，应当及时通知其参加；发现当事人可能符合法律援助、司法救助、社会救助条件的，应当主动告知。

第十六条 鼓励和引导当事人通过非诉讼方式化解矛盾纠纷，倡导在平等自愿、互谅互让的基础上协商和解；未能协商和解但适宜调解的矛盾纠纷，优先选择调解方式化解。

当事人应当履行依法达成的和解协议、调解协议。协议具有给付内容、债权债务关系明确并载明债务人愿意接受强制执行承诺的，可以依法向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证；协议以金钱、有价证券为给付内容的，可以依法向有管辖权的人民法院申请支付令。

第十七条 在仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等化解方式中，鼓励依法通过调解方式化解矛盾纠纷。有关单位在调解中应当遵守道德规范和公序良俗，并可以运用行业规范、交易习惯、村规民约、居民公约等。

当事人可以自行约定调解期限；没有约定的，有关单位应当以三十日为调解期限。当事人同意延期调解的，可以继续调解；当事人明确表示不愿继续调解或者调解期限届满未能达成调解协议的，应当终止调解。法律、法规另有规定的，从其规定。

第十八条 人民调解组织可以依申请或者主动调解民间纠纷，也可以受其他单位委派、委托或者邀请，对适宜通过人民调

解方式解决的矛盾纠纷进行调解。

行业主管部门应当在医疗、道路交通、物业服务、劳动人事、生态环境、婚姻家庭、建筑施工、旅游、金融、消费等矛盾纠纷易发多发且专业性强的领域,指导成立行业性、专业性调解组织。

鼓励行业协会、商会、企事业单位和其他社会组织等设立行业性、专业性调解组织,共同做好矛盾纠纷多元化解工作。

第十九条 支持在贸易、投资、金融、运输、房地产、知识产权、数据流通等领域依法成立商事调解组织。商事调解组织可以收取合理费用,具体收费标准应当向社会公示,并在调解前以书面或者其他合理方式告知当事人。

第二十条 调解组织在调解矛盾纠纷时,发现治安案件、刑事案件线索的,应当及时向公安机关报告;对可能引发强烈社会反响或者给国家、集体财产和公民生命财产造成严重损失的重大事件的,应当及时报告属地人民政府。

第二十一条 具有行政调解职责的行政机关应当规范行政调解程序,可以设立行政调解组织,在司法行政部门指导下建立并公开行政调解事项清单,明确依法可以调解的纠纷范围,化解相关行政争议和民事纠纷。

第二十二条 民商事仲裁机构、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构应当对受理的案件依法调解,经调解达成协议的,应当制作调解书;当事人不愿调解或者调解不成的,应当及时作出裁决。

第二十三条 承担行政裁决职责的行政机关应当根据当事人申请，对侵权纠纷、补偿纠纷、权属纠纷、政府采购纠纷等与行政管理活动密切相关的民事纠纷依法作出行政裁决。行政机关裁决民事纠纷应当先行调解，经调解达成协议的，由行政机关制作调解协议书；当事人不愿调解或者调解不成的，应当及时作出行政裁决。

第二十四条 行政复议机关应当依法办理行政复议案件，纠正违法或者不当行政行为，指导行政机关在行政复议受理前，通过和解、调解等方式先行化解行政争议，进一步拓宽行政复议调解范围，发挥其化解行政争议主渠道作用。

第二十五条 公安机关应当依法开展矛盾纠纷多元化解工作，会同司法行政部门建立健全警调衔接机制，支持并参与镇（乡）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会的矛盾纠纷化解工作。

公安机关对符合和解法定条件的刑事案件和依法可以调解的治安案件、道路交通事故损害赔偿争议等，可以引导当事人自行和解或者在自愿基础上组织调解；对非警务事项矛盾纠纷，可以移交有权处理的单位化解。

第二十六条 信访部门应当加强与人民法院、人民检察院以及有关行政机关的协调联动，依法分类处理信访诉求，加强信访与和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等化解方式的有机衔接，推动矛盾纠纷及时化解。

第二十七条 人民法院依法对人民调解组织调解民间纠纷

进行业务指导。对适宜调解的案件，经当事人同意，人民法院可以按照有关规定委托调解组织、调解员进行调解，或者引导当事人向相关调解组织申请调解；对当事人不愿调解或者调解不成的，人民法院应当及时将案件转入审理程序。

人民法院处理涉及人数众多的同类型矛盾纠纷时，可以选取代表性案件先行调解或者裁判，发挥案例示范引导作用，推动矛盾纠纷化解。

经依法设立的调解组织调解达成调解协议，双方当事人共同申请司法确认的，人民法院应当依法审查并作出裁定。

第二十八条 人民检察院在办理案件过程中，对符合和解法定条件或者依法可以调解的案件，可以引导当事人通过和解或者调解方式化解，必要时可以组织召开听证会，邀请相关组织、人员参与，促成矛盾纠纷化解。

人民检察院依法通过提出检察建议、支持起诉、提起诉讼等方式履行公益诉讼职能，预防和化解矛盾纠纷。

第二十九条 海事法院应当会同有关部门完善涉外海事纠纷多元化解机制，建立调解、仲裁、诉讼一站式涉外海事纠纷化解平台，吸纳海事领域的社会组织、专业人士参与涉外海事纠纷化解工作。

海事法院应当规范涉外海事纠纷化解规则和调解工作流程，推广争议解决示范条款，推动涉外海事纠纷化解。

第三十条 涉海涉渔的镇（乡）人民政府、街道办事处应当

利用网格化服务管理、作业编组等模式，建立海上流动调解、海陆联动处置等工作制度，化解海上矛盾纠纷。

司法行政部门应当会同有关部门，加强对海上调解工作的指导，培育海洋渔业特色调解组织，推动将具有丰富经验的船长、渔嫂等纳入调解员队伍，并开展有针对性的法律知识普及。

渔业主管部门应当会同有关部门、渔业互保协会、保险机构等完善渔业风险保障体系，发挥渔业互助保险的优势，探索建立先行赔付机制，减少海上矛盾纠纷。

人民法院可以通过海上共享法庭等途径，为海上的船员、渔船提供在线服务，并可以实施假日开庭、伏休执行等措施，化解海上矛盾纠纷。

第三十一条 支持外籍人士相对集中的居住区域和单位等设立涉外调解工作室，邀请外籍人士或者精通外语的专业人员提供调解服务，化解跨国婚姻、家庭、劳务等涉外矛盾纠纷。

支持仲裁机构、商事调解组织参与国际商事仲裁活动和国际商事调解，培育涉外商事调解服务品牌。

第三十二条 鼓励企业、产业园区依法设立调解组织、区域型涉企纠纷调解联盟，化解涉企矛盾纠纷。

行业协会、商会等社会组织应当加强自律管理和行业服务；鼓励其为企业提供合规指导，收集企业合理利益诉求并向有关部门反映，参与涉企矛盾纠纷化解工作。

第四章 保障监督

第三十三条 市和区（县、市）人民政府应当为矛盾纠纷多元化解工作提供经费保障。市和区（县、市）人民政府及其有关部门可以通过政府购买服务方式，将符合条件的矛盾纠纷化解工作委托社会力量承担，所需服务事项纳入政府购买服务的指导性目录。

鼓励依法设立调解公益基金，接受自然人、法人和非法人组织的捐赠。

第三十四条 本市依托一体化智能化公共数据平台建设的社会治理数字化应用，完善矛盾纠纷多元化解子应用，开展矛盾纠纷相关数据的汇集、分析、研判及应用，建立健全线上线下联动机制。

司法行政、公安、人力资源和社会保障、市场监督管理、信访等部门以及人民法院、人民检察院的矛盾纠纷化解数字化应用应当与矛盾纠纷多元化解子应用实现数据共享，推动矛盾纠纷化解工作业务协同。

第三十五条 市和区（县、市）人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院、镇（乡）人民政府、街道办事处应当加强对矛盾纠纷排查、化解工作人员的指导，定期组织业务培训，提高矛盾纠纷排查、化解专业化能力。

司法行政部门应当会同有关部门，建立具有专业知识人员组

成的矛盾纠纷化解指导队伍，并建立健全调解组织和调解员名册管理制度，定期组织调解员参加调解学院等机构的培训，提升调解员专业化水平。

第三十六条 司法行政部门应当会同民政部门，指导调解组织和调解员依法自愿成立调解协会。调解协会应当根据有关规定和章程加强行业治理。

司法行政部门、调解协会应当加强调解工作品牌建设，依托人民调解组织培育个人调解工作室品牌。

鼓励调解组织聘请公道正派、热心调解、群众认可的社会人士、专业人员和有法律工作经历的退休人员担任调解员。

第三十七条 人民法院、人民检察院、公安机关、司法行政部门等应当加强防范和惩处虚假诉讼、虚假仲裁、虚假调解等行为。

从事矛盾纠纷化解工作的单位发现当事人恶意串通，损害国家利益、集体利益或者他人合法权益的，应当根据具体情形决定不予受理、中止化解或者撤销相应文书。

第三十八条 市和区（县、市）应当将矛盾纠纷化解工作纳入平安建设指标体系、法治建设重点任务清单，定期通报相关工作情况。

市和区（县、市）人民政府应当对所属部门、派出机构和下级人民政府开展矛盾纠纷化解工作情况进行监督，对在矛盾纠纷化解工作中取得显著成绩的单位和个人，按照有关规定给予褒扬

激励。

第三十九条 承担矛盾纠纷化解职责的单位，有下列情形之一的，可以由平安建设组织协调机构予以约谈、通报、挂牌督办，并责令限期整改：

- （一）未按照规定建立或者落实矛盾纠纷多元化解机制的；
- （二）在履行矛盾纠纷化解职责中推诿拖延的；
- （三）未及时采取有效措施化解矛盾纠纷，造成严重后果的；
- （四）未按照本条例规定开展矛盾纠纷化解其他工作的。

第五章 法律责任

第四十条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规和省的地方性法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十一条 国家工作人员在矛盾纠纷化解工作中不依法履职的，由有权机关依法给予处分或者作出相应处理。

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按照有关规定予以罢免或者解聘。

第六章 附 则

第四十二条 本条例自 2025 年 6 月 1 日起施行。