

内蒙古自治区矛盾纠纷多元化解条例

(2024年3月26日内蒙古自治区第十四届人民代表大会常务委员会第九次会议通过)

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，保障人民群众合法权益，维护社会和谐稳定，推进社会治理体系和治理能力现代化，进一步筑牢祖国北疆安全稳定屏障，根据《中华人民共和国人民调解法》等国家有关法律、法规，结合自治区实际，制定本条例。

第二条 自治区行政区域内开展矛盾纠纷多元化解工作以及相关活动，适用本条例。

本条例所称矛盾纠纷多元化解，是指通过和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等多种矛盾纠纷化解途径，构建有机衔接、协调联动的矛盾纠纷化解机制，及时有效预防和化解矛盾纠纷，依法为当事人提供多样、高效、便捷的矛盾纠纷化解服务。

第三条 矛盾纠纷多元化解工作，应当坚持中国共产党的领导，以铸牢中华民族共同体意识为工作主线，坚持以人民为中心

的发展思想，坚持和发展新时代“枫桥经验”，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、科技支撑的社会治理体系，以非诉讼纠纷解决机制为先，统筹优化社会资源，加强矛盾纠纷源头预防和诉源治理，有效防范化解社会风险，提升社会治理效能。

第四条 矛盾纠纷多元化解工作应当遵循下列原则：

- （一）尊重当事人意愿；
- （二）遵守法律法规、遵循国家政策、尊重公序良俗；
- （三）公平公正、诚实守信、便民高效；
- （四）和解、调解优先，并将和解、调解贯穿始终；
- （五）预防与化解相结合，注重实质性解决争议。

第五条 国家机关、人民团体、企业事业单位、社会组织和基层群众性自治组织应当按照属地管理、分级负责、谁主管谁负责的原则，落实矛盾纠纷化解工作责任，建立健全矛盾纠纷风险防范、排查预警、处置化解等制度，依法及时预防和化解各类矛盾纠纷；对跨区域、跨部门、跨行业和涉及人数众多、社会影响较大的矛盾纠纷，应当加强联动配合，共同预防和化解。

第六条 国家机关、人民团体、企业事业单位、社会组织和基层群众性自治组织应当按照各自职责，加强法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，普及矛盾纠纷多元化解法律知识，引导公众以合法理性方式表达利益诉求、解决矛盾纠纷、维护合法权益。

广播、电视、报刊、网络等媒体应当加强矛盾纠纷多元化解法律知识和典型案例的公益宣传，营造全社会支持和参与矛盾纠纷多元化解的良好氛围。

第二章 主体职责

第七条 旗县级以上人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入法治政府建设规划，健全矛盾纠纷排查、预警和化解机制，完善行政调解工作体制，督促相关部门建立健全矛盾纠纷多元化解责任制度、履行矛盾纠纷多元化解职责，推动矛盾纠纷多元化解组织发展，组织动员各方面力量参与矛盾纠纷多元化解。

第八条 负责组织协调矛盾纠纷多元化解的机构应当完善矛盾纠纷多元化解工作综合机制，加强协调指导、督导检查、考核评估，强化矛盾纠纷多元化解定期会商，充分发挥矛盾纠纷多元化解中心的平台作用，有效整合相关资源力量，强化与有关部门工作衔接、业务协同，推动信息互联互通，促进多种化解途径有效衔接，提升矛盾纠纷化解质效。

第九条 司法行政部门应当加强人民调解组织网络建设，构建以人民调解为基础，人民调解、行政调解、司法调解优势互补、衔接联动的工作体系，推动有关部门强化行业性、专业性调解组织建设，指导行业性、专业性调解组织规范发展、发挥专业优势，加强行政复议和行政复议调解工作，指导行政机关完善行

政裁决、法律顾问、公职律师等工作机制，指导仲裁工作，推动法律援助机构、律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、基层法律服务所等法律服务机构和法律工作者、志愿者参与矛盾纠纷多元化解。

第十条 公安机关应当健全治安案件和道路交通事故损害赔偿争议调解等工作机制，强化矛盾风险隐患监测预警，实施主动警务、预防警务，建立和畅通转办联处机制，会同司法行政部门在符合条件的公安派出所设立人民调解室，加强与人民调解委员会的衔接联动，支持和参与苏木乡镇人民政府、街道办事处、嘎查村（居）民委员会的矛盾纠纷化解工作。

第十一条 人民法院应当依法履行审判职责，定分止争，健全诉讼与非诉讼相衔接的化解机制，依法有序推动诉源治理，健全委派、委托调解机制，加强与行政机关、仲裁机构、人民调解委员会或者其他具有调解职能的组织协调配合，推动在程序安排、效力确认、法律指导等方面的有机衔接。

基层人民法院应当加强对人民调解委员会调解民间纠纷的业务指导。

第十二条 人民检察院应当依法履行法律监督职责，健全参与矛盾纠纷多元化解的工作机制，加强与人民法院、公安机关和有关部门联动配合，强化刑事检察、民事检察、行政检察、公益诉讼检察等工作中的检调对接、检察听证。

第十三条 信访部门应当推进信访工作法治化，依法做好信

访事项受理工作，明晰信访诉求清单和办理时限，做到精准分流转送。加强对依法分类处理信访诉求的指导，督促和协调信访事项的办理，推动信访事项办理的责任单位和部门与其他矛盾纠纷多元化解途径有机衔接，理顺信访与行政复议、行政裁决、仲裁、诉讼等关系，促进矛盾纠纷依法、有效化解。

第十四条 人力资源和社会保障、卫生健康、自然资源、农牧、市场监督管理、民政、住房和城乡建设、生态环境、林业和草原、文化和旅游、教育、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，加强行业性、专业性调解组织建设，做优做强行业性、专业性调解，促进和规范矛盾纠纷多元化解工作。

第十五条 苏木乡镇人民政府、街道办事处应当加强矛盾纠纷源头预防化解工作，组织、协调辖区内各类矛盾纠纷化解力量，做好矛盾纠纷预防、排查和化解工作。

嘎查村（居）民委员会应当建立健全人民调解委员会，组织人民调解员、社区工作者、法律顾问、志愿者等及时就地排查、化解矛盾纠纷。

第十六条 工会、共青团、妇联、工商联、残联、法学会、消费者协会和行业协会等应当根据职能职责，发挥各自优势，推动矛盾纠纷多元化解工作。

第十七条 民商事仲裁机构、劳动争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构应当建立健全仲裁调解工作机制，坚持调解优先，

发展仲裁调解队伍，提高仲裁调解质效，依法及时化解合同和其他财产权益纠纷、劳动人事争议、农村牧区土地承包经营纠纷。

第十八条 人民调解委员会和其他具有调解职能的组织应当建立健全调解工作制度，加强规范化建设，依法开展调解工作。

第十九条 矛盾纠纷多元化解中心应当完善运行机制，强化组织调度，建立健全受理登记、首接跟踪、限期办理、投诉反馈、情况通报等工作制度。

第三章 源头预防

第二十条 各级人民政府和旗县级以上人民政府有关部门、人民法院、人民检察院应当将预防矛盾纠纷贯穿于重大决策、行政执法、司法办案等全过程，规范执法、司法权力运行，加强政务诚信建设，提高执法、司法公信力，预防和减少矛盾纠纷的产生。

第二十一条 各级人民政府和旗县级以上人民政府有关部门应当按照国家和自治区规定建立健全重大决策风险评估机制，对直接关系公众切身利益且涉及面广、容易引发影响社会稳定的重大决策事项调整出台、重大工程建设项目开发建设、重大活动举办开展、重大事件处置办理等进行风险评估。

第二十二条 各级人民政府和旗县级以上人民政府有关部门应当建立健全本行政机关的政府信息公开工作制度，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、扰乱社会管理秩序的虚假或者不完整信息的，应当在其职责范围内及时发布准确的政府信息予以澄清。

第二十三条 各级行政执法机关应当严格规范公正文明执法，完善行政执法程序，健全行政裁量基准，严格执行行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核制度，加强行政执法监督，预防和减少行政争议的发生。

第二十四条 国家机关、人民团体、企业事业单位、社会组织 and 基层群众性自治组织按照各自职责开展矛盾纠纷日常排查、集中排查、专项排查、重点排查，发现矛盾纠纷以及风险隐患应当加强分析研判和预警，依法妥善处置。

第二十五条 国家机关、人民团体、企业事业单位、社会组织 and 基层群众性自治组织应当加强社会心理服务建设，根据需要配备专职或者兼职心理辅导人员，帮助公众培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，及时对矛盾纠纷当事人提供心理干预服务，积极疏导、缓和情绪，防止矛盾纠纷激化。

第二十六条 国家机关、人民团体、企业事业单位、社会组织 and 基层群众性自治组织应当严格落实守信激励和失信惩戒措施，加强诚信教育和诚信文化建设，培育公众诚信意识，营造诚信社会环境，有效预防和减少因不诚信行为引发的矛盾纠纷。

第四章 多元化解

第二十七条 当事人可以依法自主选择和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼以及法律、法规规定的其他途径解决矛盾纠纷。

第二十八条 鼓励和引导当事人优先通过协商自行达成和解；当事人愿意和解，但自行协商有困难的，可以邀请调解员、相关国家机关工作人员或者其他中立第三方参与协商，促成和解。

当事人不愿和解或者和解不成的，有关单位、组织和人员应当引导调解。

当事人不愿调解或者调解不成的，有关单位、组织和人员应当及时告知当事人选择其他途径解决矛盾纠纷。

对于依法应当由行政机关或者仲裁机构先行处理的矛盾纠纷，有关单位、组织和人员应当告知当事人向行政机关或者仲裁机构申请先行处理。

第二十九条 调解矛盾纠纷在不违反法律、法规的前提下，可以适用行业规范、交易习惯、村规民约、居民公约、道德规范和善良风俗。

第三十条 调解组织可以依申请调解，可以主动调解，也可以接受委托、委派或者邀请进行调解，但是一方当事人明确拒绝调解的，不得强制调解。

第三十一条 行政机关对符合法定条件的争议事项，可以依法进行调解；对涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的

矛盾纠纷，应当采取预防措施并依职权主动进行调解。

第三十二条 行政机关对与行政管理有关的民事纠纷，依照法律法规的授权进行裁决。行政机关裁决民事纠纷可以先行调解，当事人拒绝调解或者调解不成的，应当依法作出行政裁决，并告知当事人救济途径。

第三十三条 行政复议机关应当依法受理行政复议申请。行政复议机关办理行政复议案件，可以进行调解；调解未达成协议或者调解书生效前一方反悔的，行政复议机关应当依法审查或者及时作出行政复议决定。

第三十四条 公安机关应当建立人民调解与非警务警情对接分流机制，将适合人民调解的矛盾纠纷分流至人民调解组织进行调解，调解成功的可以申请司法确认；对符合刑事和解条件的刑事案件和可以调解的治安案件，可以引导当事人和解或者调解。

第三十五条 人民法院对适宜调解的诉讼案件，应当向当事人释明调解的特点优势，引导当事人向属地或者相关调解组织申请调解；或者经当事人同意后，可以先行委派调解组织进行调解。对立案后适宜调解的案件，经当事人同意，可以由法官调解或者委托调解组织进行调解。调解不成的，及时进入诉讼程序，依法裁判。

人民法院应当规范邀请人民调解、律师调解、行业调解等资源入驻人民法院诉讼服务中心，积极参与成诉案件化解工作。

第三十六条 人民检察院办理刑事诉讼、公益诉讼案件，以

及开展民事、行政诉讼监督工作，具备法定和解条件的，应当建议和引导当事人通过和解的方式解决纠纷；经当事人同意，可以邀请相关组织和人员参与，以促成和解。

第三十七条 信访事项的责任单位和部门应当畅通信访渠道，引导信访人依法信访，通过法定途径分类处理申诉求决类信访事项，依法开展矛盾纠纷化解工作。

第三十八条 民商事仲裁机构、劳动争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构应当依法开展矛盾纠纷化解工作，对受理的案件依法调解，调解不成的应当及时作出裁决。

第三十九条 法律援助机构应当与人民调解组织建立援调对接机制。对法律关系简单、争议事实无异议的法律援助案件，可以建议当事人向人民调解组织申请调解。

第四十条 公证机构依法在民事、商事等领域开展矛盾纠纷化解，可以为当事人提供法律咨询、文书公证、调查取证和第三方调解等服务。

第四十一条 法律援助机构、律师事务所、司法鉴定机构、基层法律服务所等法律服务机构、各类评估机构以及公益慈善类、城乡社区服务类社会组织，应当依法提供矛盾纠纷调解服务或者参与矛盾纠纷调解工作。

第四十二条 鼓励在劳动争议、道路交通、医疗卫生、旅游、物业管理、消费者权益保护、土地承包、生态环境保护、金融、保险、知识产权以及其他新业态等矛盾纠纷多发领域建立行业性、

专业性调解组织，加强重点领域、新业态领域矛盾纠纷化解服务。

第四十三条 鼓励商会、行业协会等依法设立商事调解组织，加强投资、金融、证券期货、保险、房地产、工程承包、技术转让、知识产权、国际贸易等领域民商事纠纷调解。

第四十四条 鼓励通过在线咨询、在线协商、在线调解等方式，实现矛盾纠纷线上化解。

第五章 保障措施

第四十五条 旗县级以上人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作经费列入同级财政预算，建立与经济发展相适应的矛盾纠纷多元化解工作经费保障机制。

鼓励社会各界通过捐赠、公益赞助等方式为矛盾纠纷多元化解工作提供经费支持。

第四十六条 国家机关可以通过政府购买服务方式，将矛盾纠纷多元化解工作委托社会力量承担，所需服务事项纳入相关部门政府购买服务指导性目录。使用行政编制的人民团体使用财政性资金购买相关服务的，参照国家机关执行。

第四十七条 人民调解组织的设立单位和相关行业主管部门应当为人民调解组织提供场所、设施等办公条件和必要的工作经费。

第四十八条 各级人民政府和旗县级以上人民政府有关部

门、人民法院、人民检察院等应当加强矛盾纠纷多元化解信息化建设，推进大数据、云计算、人工智能等科学技术手段运用，实现信息共享。

第四十九条 旗县级以上人民政府司法行政部门和其他有关部门应当依据调解员职业分类，加强调解员队伍职业化建设，建立健全调解员分级分类培训管理机制，采取案例评析、现场观摩、旁听庭审等形式，强化调解员职业道德建设，规范调解行为，提高化解矛盾纠纷的能力。

第五十条 人民调解委员会和其他具有调解职能的组织应当加强专职调解员队伍建设，注重吸纳律师、公证员、仲裁员、基层法律服务工作者、心理咨询师、医生、教师、专家学者等社会专业人士和退休政法干警以及信访、工会、妇联等部门群众工作经验丰富的退休人员担任人民调解员，优化人员结构；调解过程中，可以邀请人大代表、政协委员、法律工作者、社区工作者参与调解。

第五十一条 鼓励公道正派、热心调解工作的社会人士和其他社会力量依法参与矛盾纠纷多元化解工作。

第五十二条 鼓励调解组织和调解行业协会为调解员购买人身意外伤害保险，加强对调解员的人身保护。

第五十三条 对矛盾纠纷多元化解工作中做出突出贡献的组织和个人，按照国家 and 自治区有关规定给予表彰、奖励。

第六章 监督管理

第五十四条 旗县级以上人民政府司法行政部门和其他有关部门应当按照相关规定加强对调解组织的指导和管理，建立调解组织和调解员名册并向社会公开，接受社会监督。

第五十五条 人民调解委员会等调解组织应当健全调解员聘用、培训、考评、奖惩等管理制度，完善退出机制，加强日常管理。

第五十六条 人民调解、行政调解、行政裁决、行政复议、劳动争议和农村土地承包经营纠纷调解与仲裁，不得收取当事人费用。

第五十七条 承担矛盾纠纷化解职责的单位和组织，有下列情形之一的，由有权处理的主管机关责令改正；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）未建立或者未落实矛盾纠纷化解工作机制或者工作制度的；

（二）拒不履行矛盾纠纷化解职责或者未及时有效化解矛盾纠纷的；

（三）未履行矛盾纠纷排查职责或者未妥善处置发现的矛盾纠纷以及风险隐患的；

（四）违反本条例规定的其他行为。

第五十八条 调解员在调解工作中有下列行为之一的，由其主管部门或者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；造成严重后果的，依法追究法律责任：

- （一）偏袒一方当事人的；
- （二）侮辱、恐吓当事人的；
- （三）收受、索取当事人财物或者牟取其他不正当利益的；
- （四）泄露国家秘密、当事人个人隐私或者商业秘密的；
- （五）无正当理由拒不履行调解职责的；
- （六）其他违反法律、法规和职业道德的。

第五十九条 违反本条例规定的行为，国家有关法律、法规已经作出具体处罚规定的，从其规定。

第七章 附 则

第六十条 本条例自 2024 年 5 月 1 日起施行。