

福建省多元化解纠纷条例

(2017 年 11 月 24 日福建省第十二届人民代表大会
常务委员会第三十二次会议通过)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 职责分工
- 第三章 化解途径
- 第四章 效力确认
- 第五章 组织保障
- 第六章 管理监督
- 第七章 附则

第一章 总 则

第一条 为了规范和促进多元化解纠纷工作,提高社会治理水平,践行社会主义核心价值观,增进社会和谐,根据有关法律法规,结合本省实际,制定本条例。

第二条 本省行政区域内开展多元化解纠纷工作适用本条例。

法律、行政法规对化解纠纷另有规定的,从其规定。

第三条 本条例所称多元化解纠纷,是指通过和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议和诉讼等途径,形成合理衔接、相互协调的纠纷化解体系,运用人民调解、行政调解和司法调解等纠纷化解方式,为当事人提供多样、便捷、适宜的纠纷化解服务。

第四条 多元化解纠纷应当遵循下列原则:

- (一) 尊重当事人意愿;
- (二) 遵守法律法规,尊重公序良俗,坚持公平公正;
- (三) 高效快捷,便民利民;
- (四) 和解、调解优先;
- (五) 预防与化解相结合。

第五条 多元化解纠纷工作应当坚持和完善政府主导、综治协调、部门联动、社会协同、公众参与、法治保障的纠纷化解工作机制,合理配置社会资源,有效化解纠纷。

地方各级人民政府及有关部门、社会治安综合治理部门、人

民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织、企业事业单位和其他社会组织应当按照各自职责，建立纠纷排查调处、稳定风险防范等机制，及时研究解决可能影响社会稳定的各类纠纷；坚持属地管理和谁主管谁负责，对跨行政区域、跨部门、跨行业，涉及人数众多、社会影响较大的纠纷，应当加强联动配合，从源头上预防和化解纠纷。

第六条 加强宣传教育，运用报刊、广播、电视、网络等媒体普及多元化解纠纷法律知识和宣传典型案例，增进公众对多元化解纠纷的理解和认同，营造全社会支持和参与多元化解纠纷的良好氛围。

培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，开展社区教育，引导公众自觉遵守法律法规和尊重公序良俗，以理性合法方式表达利益诉求、解决利益纠纷、维护合法权益。

第七条 地方各级人民政府应当对多元化解纠纷工作所需经费给予必要的支持和保障，对社会组织设立的人民调解委员会、公益性调解组织及其人员给予适当经费补助和补贴；可以通过政府购买服务等方式，委托社会力量承担多元化解纠纷工作。

行业主管部门应当将所设立的行业调解组织工作经费纳入本部门预算或者提供经费支持。

第二章 职责分工

第八条 地方各级人民政府应当强化对多元化解纷工作的主导作用，督促政府有关部门落实多元化解纷职责，提高预防和化解纷的能力；通过业务指导和平台推介等方式，推进各类纷化解组织的建设和发展，引导社会力量参与化解纷。

第九条 社会治安综合治理部门负责多元化解纷工作的具体组织协调、督导检查 and 考核评估，促进多种纷化解途径的有机衔接，提高化解纷的效果。

第十条 人民法院牵头负责司法调解工作，完善全面、全程、全员调解工作机制和特邀调解、法院专职调解员制度，健全诉讼与非诉讼衔接的纷化解机制，加强与行政机关、公证机构、仲裁机构和调解组织的协调配合，推动在程序安排、效力确认和法律指导等方面的有机衔接，为纷解决提供司法保障。

第十一条 人民检察院依法履行法律监督职责，健全检调对接制度，完善参与化解纷工作机制，依法开展刑事和解工作，引导当事人选择适宜的途径解决纷。

第十二条 公安机关依法完善治安案件调解、道路交通事故损害赔偿争议调解等工作，加强与人民检察院、人民法院在刑事案件和解工作上的协调配合。

公安机关应当会同司法行政部门在符合条件的公安派出所设立驻所人民调解室，在必要时邀请人民调解员参与治安调解工

作。

第十三条 司法行政部门负责指导人民调解工作，加强人民调解组织建设，促进人民调解与行政调解、司法调解等有关调解组织的衔接联动，推动律师事务所、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志愿者参与化解纠纷。

第十四条 政府法制工作机构负责行政调解的具体协调、指导，完善行政调解、行政裁决和行政复议等工作机制，推动行政争议和涉及行政管理活动的民事纠纷在行政职权范围内得到有效解决。

第十五条 信访部门应当建立信访与调解、仲裁、行政裁决、行政复议和诉讼等途径相衔接的工作机制，畅通信访渠道，依法分类处理信访诉求，跟踪、督促和协调信访事项的办理。

第十六条 县级以上地方人民政府其他有关部门和机构应当按照各自职责，做好本领域、本行业纠纷化解工作，培育发展行业性、专业性调解组织。

第十七条 村（居）民委员会应当依法设立和健全人民调解组织，提高社区自治、风险预防和治理能力，及时有效化解民间纠纷。

村（居）民委员会应当完善村（居）民会议、村（居）民代表会议制度，推进城乡社区协商制度化，畅通群众参与化解纠纷的渠道。

村（居）民委员会可以聘请法律顾问，为化解纠纷提供法律

咨询、法律援助等服务。政府应当提供适当的资金补助。

第十八条 工会、共青团、妇联和法学会等团体应当发挥各自的组织优势，培育发展调解组织和调解员队伍，参与多元化解纠纷工作。

第十九条 企业事业单位可以根据需要设立调解组织，依法调解本单位的劳动、人事等纠纷。

鼓励公益慈善类、城乡社区服务类等其他社会组织参与民间纠纷化解工作，自主调整社会关系。

第三章 化解途径

第二十条 当事人可以依法自主选择下列纠纷化解途径：

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

当事人之间涉及合同、债务、婚姻家庭、财产权益、邻里关系等民商事纠纷，可以向人民调解委员会等调解组织提交调解申请；涉及房屋征收、社会保障、治安管理、交通事故损害赔偿、医疗卫生、消费者权益保护等依法可以由行政机关调解的行政争议或者民事纠纷，可以向有关行政机关提交行政调解申请；纠纷涉及的治安、刑事案件应当及时报案，对违法行为附带的民事纠纷可以依法申请公安机关、人民检察院、人民法院进行调解。调解不成的，当事人可以依法提起仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等方式解决纠纷。

第二十一条 地方各级人民政府及有关部门、社会治安综合治理部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织、企业事业单位和其他社会组织接受纠纷化解申请，有关法律工作者接受法律咨询、委托代理，应当告知当事人多元化解纠纷途径，并引导当事人选择成本较低、有利于修复关系的方式解决纠纷。

第二十二条 鼓励和引导纠纷当事人优先通过协商、谈判等方式自行达成和解，也可以邀请人大代表、政协委员，或者调解员、律师、公证人员、行政机关工作人员等其他中立第三方参与，促进达成和解协议。

第二十三条 调解组织可以依当事人申请调解，也可以主动调解，但是当事人拒绝调解的除外。

对不适合调解或者调解不成的纠纷，调解组织可以向当事人提供咨询意见，引导其选择适宜的途径化解纠纷。

调解组织应当将调解规范、流程等内容在办公场所醒目位置公布，便于当事人查询，并在当事人提交调解申请后详细说明，为当事人提供清晰、便捷的途径引导。

第二十四条 人民调解组织依法调解民间纠纷，在不违反法律法规的前提下，可以依据自治章程、行业惯例、交易习惯、村规民约和居民公约等进行调解。

调解民间纠纷应当尊重当事人意愿，以调和为目的，缓和当事人之间的对立，促进当事人互谅互让，引导当事人达成调解协议；发现纠纷有可能激化的，应当及时采取预防措施。

鼓励亲属、邻里、同事等当事人认可的人员参与调解民间纠纷。

第二十五条 鼓励商会、行业协会、民办非企业单位或者具有相应资质的专业机构设立商事调解组织，在投资、期货证券、保险、房地产、工程承包、技术转让、知识产权、国际贸易等领域开展商事纠纷化解服务。

第二十六条 下列纠纷经当事人申请，行政机关可以进行调解：

（一）法律法规规定的由行政机关调解的公民、法人或者其他组织之间发生的与行政管理有关的民商事纠纷；

(二) 公民、法人或者其他组织对行政机关行使法律法规规定的自由裁量权不服而产生的争议；

(三) 公民、法人或者其他组织与行政机关之间关于行政赔偿、行政补偿发生的争议；

(四) 其他依法可以调解的纠纷或者争议。

行政机关对资源开发、环境污染、公共工程建设和公共安全事故等方面的民事纠纷，以及涉及人数众多、影响较大、可能影响社会稳定的纠纷，应当依职权主动进行调解。

第二十七条 行政调解实行属地管理。涉及民商事纠纷的行政调解，由纠纷所在地具有管理权限的行政机关受理；涉及行政争议的行政调解，由作出行政行为的行政机关受理，但是原承办人员不得担任调解人员。

当事人提出的行政调解申请不属于本机关管辖的，应当告知当事人向有管辖权的行政机关申请行政调解。

当事人分别向两个以上有管辖权的行政机关提出行政调解申请的，由与其管理职责最密切的行政机关受理。管辖权不明确或者有争议的，报请共同的上级行政机关指定管辖。

第二十八条 行政机关在法定职权范围内，可以通过建议、辅导、规劝、示范和约谈等非强制方式实施行政指导，引导当事人协商解决纠纷。

行政机关开展行政调解工作，应当听取当事人陈述，向当事人讲解有关法律、法规和政策，收集当事人提交的证据或者依职权主动调查，在分清事实、明辨法理的基础上，引导当事人达成调解协议；调解不成的，告知当事人依法通过行政裁决、行政复议和诉讼等方式解决。

行政机关可以委托第三方机构就有关问题出具专业鉴定或者法律意见，作为当事人调解的依据。

第二十九条 公安机关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；对不违反治安管理规定民间纠纷，应当告知当事人向人民调解组织或者人民法院申请处理；对可能引发刑事案件、群体性事件以及其他影响社会稳定的重大疑难纠纷，应当会同有关部门采取必要的预防措施。

第三十条 人民法院在登记立案前可以进行诉讼风险告知，引导当事人选择和解、调解等适宜的非诉讼解决方式，或者委派特邀调解组织、特邀调解员进行调解。

对已经立案的民商事案件，经当事人同意，可以依法进行调解，也可以委托行政机关、特邀调解组织、特邀调解员和法院专职调解员进行调解。

人民法院应当坚持调判结合，对调解不成的案件应当及时审理，依法作出裁判。

第三十一条 人民检察院在办理公诉案件、申诉案件、公益诉讼案件和民事行政诉讼监督案件过程中，对符合法定条件的可以引导当事人通过和解或者调解解决纠纷；经当事人同意，可以邀请相关组织和个人参与和解或者调解。

第三十二条 民商事仲裁委员会对纠纷作出裁决前，可以引导当事人和解或者调解。涉外仲裁机构依法受理涉外民商事纠纷仲裁申请，在作出裁决前可以进行调解。

劳动人事争议仲裁委员会和农村土地承包仲裁委员会对受理的争议或者纠纷，应当先行调解。

当事人不能达成和解或者调解不成的，仲裁委员会依法及时作出裁决。

第三十三条 行政机关对与履行行政管理职责有关的民商事纠纷，可以根据当事人申请依法作出裁决，并告知当事人救济途径。

第三十四条 行政复议机关对当事人提起的行政复议申请，应当依法进行审查，对符合受理条件的，予以受理。对符合法定条件的，可以进行调解；调解不成的，依法作出行政复议决定，并告知当事人救济途径。

第三十五条 鼓励律师事务所、司法鉴定机构和基层法律服务所等法律服务组织提供调解服务。律师和有关专家可以接受当事人委托，辅助或者代理其参与和解或者调解。

律师、专家、公证人员、基层法律服务工作者或者中立第三方可以根据当事人的共同委托，对纠纷事实、规范适用、处理结果进行评估，形成评估意见，作为当事人和解或者调解的参考依据。

第三十六条 公证机构对当事人申请公证的事项，适合调解的，可以先行调解。当事人达成调解协议的，可以根据申请办理公证；调解不成的，应当引导当事人通过其他途径解决纠纷。

公证机构可以在纠纷化解过程中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。

第三十七条 保险行业应当运用和发挥责任保险的社会服务和经济补偿功能，为化解纠纷提供新的途径。

第三十八条 县级以上地方人民政府应当创新多元化解纠纷机制，整合资源，充分发挥第三方调解作用，形成纠纷化解合力，提高对重点领域多发纠纷的预防和处置能力。

医疗纠纷发生后，医疗机构内部调解组织应当主动调解，医患双方也可以申请以医疗纠纷人民调解委员会为主的第三方进行调解。发生重大医疗纠纷时，第三方调解组织可以派员开展现场疏导、调解；公安机关接到医疗纠纷警情后，应当按照有关规定进行处置，维护医疗机构治安秩序。

交通事故损害赔偿纠纷发生后，公安、司法行政、医疗卫生、人民法院和保险监管等单位应当联动配合，通过人民调解、行政

调解、司法调解与保险理赔等多种途径,及时高效解决赔偿纠纷。

发生劳动争议时,用人单位和职工可以通过本单位的调解组织进行调解,也可以申请所在地的劳动人事争议调解组织进行调解。劳动人事争议调解组织应当听取工会、用人单位和职工个人的意见,及时进行调解,调解不成的引导当事人进入仲裁程序。

第四章 效力确认

第三十九条 各类纠纷化解组织收到当事人纠纷化解申请后,应当及时处理。对不属于职责范围的,应当告知当事人向有权处理的组织提出申请;对涉及多个组织职责范围的,由与纠纷最密切的组织会同其他有关组织共同办理。对于疑难复杂、专业性强的纠纷,可以邀请相关领域专家参与化解。

第四十条 当事人在人民调解、行政调解等调解过程中就全部或者部分争议事项达成协议的,调解组织应当制作调解协议。当事人一致认为无需制作调解协议的,调解组织应当记录在案,并由当事人签字。

经当事人一致同意,调解组织可以对无争议事项作书面记载并由双方当事人签字;可以对达成共识的主要争议事项提出调解方案,书面送达当事人,同时告知提出异议的方式、期限和法律后果。当事人在规定时限内未提出异议的,视为自愿达成调解协

议；提出异议的，视为调解不成立。

第四十一条 人民法院对依法可以和解或者调解的刑事案件、刑事附带民事案件，应当与公安机关、人民检察院建立刑事和解、调解对接工作机制，促成双方当事人达成和解或者调解协议。

第四十二条 依法达成的有民事权利义务内容的和解或者调解协议具有民事合同效力，当事人应当履行。当事人就协议内容、效力、履行产生争议的，可以依法向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第四十三条 以给付为内容的和解或者调解协议，当事人可以共同向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书。一方当事人不履行或者不适当履行债权文书的，对方当事人可以向有管辖权的人民法院申请执行。

第四十四条 经济纠纷当事人可以根据调解达成的仲裁协议或者仲裁条款，向选定的民商事仲裁委员会申请确认调解协议的效力。

当事人就劳动人事争议、农村土地承包经营纠纷达成调解协议的，可以共同向有管辖权的劳动人事争议仲裁委员会或者农村土地承包仲裁委员会申请仲裁审查，仲裁委员会对程序和内容合法有效的调解协议出具仲裁调解书。

对仲裁委员会制作的发生法律效力调解书、裁决书，一方

当事人逾期未履行的，对方当事人可以向有管辖权的人民法院申请执行。

第四十五条 经人民调解、行政调解等达成的协议，当事人可以向有管辖权的人民法院申请司法确认。经人民法院依法确认有效的调解协议，当事人应当履行；一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以依法向人民法院申请执行。

以金钱、有价证券等给付为内容的和解协议、调解协议，当事人可以向有管辖权的人民法院申请支付令。债务人在法定期限内不提出异议又不履行支付令的，债权人可以向人民法院申请执行。

第五章 组织保障

第四十六条 地方各级人民政府及有关部门应当健全城乡社区人民调解组织，积极推进调解员队伍专业化建设，加强调解员培训管理，完善激励机制，引导人民调解员、基层法律服务工作者、农村土地承包仲裁员、社会工作者和心理咨询师等专业队伍，在物业纠纷、农村土地承包经营纠纷、家事纠纷和邻里纠纷调解等领域发挥作用。

鼓励高等院校或者职业教育学校开设多元化解纠纷课程，开展理论研究、实务培训和人才培养。

第四十七条 鼓励和支持优秀人民调解员、法律专家和法律

服务工作者等依托相应调解组织设立个人调解工作室。

第四十八条 地方各级人民政府有关部门应当明确受理行政调解的内设机构，或者设立专门调解机构负责本部门的行政调解工作。

第四十九条 人民法院建立诉讼服务、立案登记、诉调对接和涉诉信访等多功能的综合服务平台，完善诉调对接机制，支持相关调解组织在综合服务平台和人民法庭设立调解工作室。鼓励基层人民法院在纠纷易发多发的行业、区域设立巡回办案点或者社区法官工作联系点。

基层人民检察院协同司法行政部门在检察机关设立人民调解组织联络点或者派驻专兼职调解员。

第五十条 支持民商事仲裁、劳动人事争议仲裁和农村土地承包仲裁等仲裁机构发展，完善仲裁规则和运作机制。

仲裁机构应当建立仲裁调解员队伍，规范仲裁调解程序。

第五十一条 司法行政部门、信访部门、政府法制工作机构和人民法院等单位派员常驻县（市、区）多元化解中心，建立人民调解、行政调解、司法调解与信访工作衔接联动的工作平台。已经在乡镇（街道）、村（居）建立的多元化解工作平台，应当及时就地化解纠纷。

第五十二条 县级人民政府在土地征迁、环境保护、道路交

通、医疗纠纷、劳动争议、物业管理、消费者权益保护以及其他纠纷较为集中领域，整合行政、司法、调解、保险、鉴定、评估、公证等资源力量，建立一站式纠纷化解服务平台。

第五十三条 县级以上地方人民政府应当加强信息化建设，建立网络纠纷化解平台，邀请调解组织、仲裁机构、律师事务所、基层法律服务所和公证机构等纠纷化解组织进驻。开展在线协商、在线调解、在线仲裁和诉讼案件在线立案、在线审判、在线司法确认、电子督促程序、电子送达等工作，实现信息共享，利用互联网和其他信息技术提供多元化解纠纷服务。

第五十四条 探索建立中立评估员队伍，在医疗纠纷、不动产纠纷、商事纠纷、侵权纠纷和知识产权纠纷等领域为纠纷当事人提供专业咨询或者辅导，引导当事人达成和解协议、调解协议。

第五十五条 当事人在纠纷解决过程中符合法律援助条件的，法律援助机构应当依法提供援助；符合司法救助或者其他社会救助条件的，司法机关或者其他社会救助机构应当提供救助。

第六章 管理监督

第五十六条 地方各级人民政府及有关部门应当制定和执行纠纷化解工作的责任制度和奖惩机制。

地方各级人民政府应当将多元化解纠纷工作纳入年度工作考

核。社会治安综合治理部门应当将多元化解纠纷工作纳入综治领导责任制考核和平安建设考评。

第五十七条 司法行政部门和有关行业主管部门应当加强对调解组织和调解员的监督管理，规范调解员业务培训、回避和惩戒等管理制度，建立调解组织和调解员名册并向社会公开，接受社会监督。

鼓励和支持建立地方性、行业性调解员协会，实行自律管理。

第五十八条 行政机关、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构、人民调解组织和群团组织解决纠纷，不得向当事人收取费用或者报酬，法律法规另有规定的除外。

商事调解、律师调解、基层法律服务所调解或者依法成立的咨询、评估、鉴定、在线调解、民商事仲裁等机构参与调解的，经物价部门核准后可以收取费用。

第五十九条 各类纠纷化解组织应当自觉接受社会监督。任何单位和个人有权对违反本条例的行为和其他有关违法行为进行检举、控告。

第六十条 调解组织或者调解员在调解过程中，发现当事人存在恶意串通，损害公共利益或者第三人合法权益的，应当终止调解，并如实记载调解终止理由。

第六十一条 有下列情形之一的，调解员应当主动回避，但

是经当事人一致同意继续调解的除外：

与调解当事人或者其代理人有利害关系的；

与调解事项有利害关系的；

其他可能影响公正调解的情形。

调解员有前款规定情形的，当事人可以要求其回避，调解组织应当及时更换调解员。

第六十二条 地方各级人民政府及有关部门、社会治安综合治理部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织和其他社会组织在开展多元化解纠纷工作中违反本条例规定的，由有关主管机关责令改正；拒不改正或者情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究 responsibility。

第七章 附 则

第六十三条 本条例自 2018 年 1 月 1 日起施行。