

# 山东省多元化解纠纷促进条例

(2016年7月22日山东省第十二届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过)

## 目 录

- 第一章 总则
- 第二章 职责分工
- 第三章 化解途径
- 第四章 程序衔接
- 第五章 组织建设
- 第六章 保障措施
- 第七章 监督考核和责任追究
- 第八章 附则

## 第一章 总则

第一条 为了促进纠纷多元化解，保障当事人合法权益，增进社会和谐，维护公平正义，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内与促进纠纷多元化解有关的工作和活动。

第三条 本省建立健全由和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等途径有机衔接、协调联动、高效便捷的纠纷多元化解机制，合理配置纠纷化解资源，为当事人提供适宜的纠纷化解渠道。

第四条 纠纷多元化解促进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，尊重公序良俗，坚持公平公正；
- （三）和解调解优先，多方衔接联动；
- （四）预防与化解相结合。

第五条 各级人民政府和有关部门、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，应当按照各自职责建立健全重大决策风险评估、矛盾纠纷排查调解处理等制度，推进纠纷多元化解机制建设，共同做好纠纷化解工作。

鼓励和支持公道正派、群众认可的社会人士和其他社会力量依法参与纠纷化解。

## 第二章 职责分工

第六条 县级以上人民政府应当将纠纷多元化解机制建设纳入当地国民经济和社会发展规划。

各级人民政府应当加强预防和化解矛盾纠纷能力建设，提供必要的公共财政保障，支持各类纠纷化解组织发展。

第七条 各级社会治安综合治理部门负责纠纷多元化解工作的组织协调、调查研究、督导检查 and 考核评估，推动人民调解、行政调解、司法调解协调联动，促进各种纠纷化解途径的有机衔接。

第八条 人民法院应当依法履行审判职责，建立健全诉讼与非诉讼对接的纠纷化解机制，促进在程序适用、效力确认、法律指导等方面的有机衔接，推动纠纷多元化解。

基层人民法院对人民调解委员会调解民间纠纷进行业务指导。

第九条 人民检察院应当依法履行法律监督职责，健全检察建议、检察宣告等制度，建立完善参与纠纷化解工作机制，做好相关工作。

第十条 公安机关在办理治安案件中，应当依法加强治安调解工作。公安派出所按照职责参与乡镇、街道社会治安综合治理中心矛盾纠纷调解处理工作。

公安机关交通管理部门加强交通事故损害赔偿争议调解工作，促使当事人达成和解或者调解协议。

第十一条 司法行政部门负责指导人民调解工作，推动设立行业性、专业性人民调解组织，加强人民调解组织网络化建设，完善人民调解工作机制，促进人民调解与行政调解、司法调解的衔接联动，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组织参与纠纷化解。

第十二条 县级以上人民政府法制工作机构负责本级人民政府行政调解、行政裁决的综合协调和指导工作，会同有关部门健全行政调解制度，完善行政裁决、行政复议、民事商事仲裁等工作机制；依法办理行政复议案件，畅通行政复议渠道，推动行政争议在行政系统内部化解。

第十三条 县级以上人民政府信访工作机构应当指导、督促有关单位依法开展信访工作，协调处理重要信访事项，会同有关单位推动信访事项办理与调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等途径有机衔接，促进矛盾纠纷依法、及时化解。

第十四条 县级以上人民政府人力资源社会保障、卫生和计划生育、国土资源、农业、市场监督管理、民政、住房城乡建设、环境保护、金融监督管理等有关部门和机构，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政裁决，培育和推动本系统行业性调解组织建设。

第十五条 村民委员会、居民委员会应当坚持村民会议、

居民会议、村民代表会议、居民代表会议制度，健全人民调解组织，积极预防和化解矛盾纠纷。

第十六条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会、工商业联合会和消费者协会、法学会等团体应当按照各自职责，参与纠纷多元化解机制建设，共同做好纠纷化解工作。

第十七条 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，负有纠纷化解职责的国家机关和社会组织应当加强协调配合，形成工作联动，共同予以化解。

### 第三章 化解途径

第十八条 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）行政裁决；
- （四）行政复议；
- （五）仲裁；
- （六）诉讼；
- （七）法律、行政法规规定的其他途径。

第十九条 鼓励和引导当事人优先选择成本较低、对抗性

较弱、有利于修复关系的途径化解纠纷。

第二十条 有关国家机关和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，应当告知当事人纠纷多元化解途径，引导其作出合理选择。

第二十一条 鼓励和引导当事人在法律、法规规定的范围内就纠纷化解先行协商，达成和解。对达成的和解协议，当事人应当履行。

律师、基层法律服务工作者或者其他人员根据当事人的委托，可以代表或者协助当事人参与协商。

第二十二条 当事人可以向调解组织或者有关人员申请调解，调解组织和有关人员也可以主动调解。一方当事人明确拒绝调解的，不得强制调解。

第二十三条 经调解达成调解协议的，调解组织可以制作调解协议书。当事人就部分争议事项达成调解协议的，调解组织可以就该事项制作调解协议书。

第二十四条 当事人未达成调解协议的，调解组织可以在征得其同意后，对没有争议的事实作出书面记载，由双方当事人签字确认并记录在卷，也可以根据当事人要求，如实记载调解的起止时间、调解不成的原因等情况。

第二十五条 对与履行行政管理职责有关的民事商事纠纷或者行政争议，行政机关或者法律、法规、规章授权的组织，可以根据当事人的申请，依法进行行政调解。

对法律、法规、规章规定应当由行政机关调解的民事商事纠纷、行政争议，行政机关或者法律、法规、规章授权的组织应当主动进行调解；调解不成的，依法作出行政处理决定。

行政调解的具体办法，由省人民政府制定。

第二十六条 对法律、法规规定的与履行行政管理职责有关的民事商事纠纷或者行政争议，行政机关或者法律、法规、规章授权的组织，应当依据法定职权进行行政裁决。

经省人民政府批准或者决定，县级以上人民政府可以集中行使行政裁决职权，集中处理各类行政裁决事项。

行政裁决的具体办法，由省人民政府制定。

第二十七条 行政复议机关对当事人提出的行政复议申请，应当依法予以受理，对被申请人作出行政行为的合法性和适当性进行全面审理，并依法作出决定。

第二十八条 民事商事仲裁机构对纠纷作出裁决前，当事人自愿调解的，应当进行调解；调解不成的，应当及时作出裁决。

劳动人事争议仲裁机构和农村土地承包仲裁机构对受理的争议或者纠纷应当先行调解；调解不成的，应当及时作出裁决。

第二十九条 人民法院在登记立案前应当进行诉讼风险告知，引导当事人选择适宜的纠纷化解途径；对当事人符合法律规定条件的起诉，应当予以登记立案，及时审理，依法作出

裁判。

第三十条 律师、基层法律服务工作者或者其他中立第三方可以根据当事人的共同委托，对纠纷事实、法律适用进行评估，或者对纠纷事实依法进行调查。评估意见和调查结果作为纠纷化解的参考依据。

第三十一条 鼓励利用互联网和其他新技术，通过在线咨询、在线协商、在线调解等方式，实现纠纷网上化解。

#### 第四章 程序衔接

第三十二条 社会治安综合治理部门和政府其他有关部门、人民法院、人民检察院、调解组织、仲裁机构应当加强协调配合，推动程序衔接，促进纠纷多元化解。

第三十三条 有关国家机关和人民团体收到当事人纠纷化解申请后，应当按照职责及时予以处理；对不属于其职责范围的，应当告知当事人向有权处理的单位提出申请。对涉及多个单位职责范围的，由首先收到该申请的单位会同其他有关单位共同办理。

第三十四条 调解组织根据需要，征得当事人同意，可以邀请有关行政机关、社会组织、人民代表大会代表、政治协商会议委员、具有专门知识或者特定经验的人员，以及当事人的



亲属、邻里、同事等参与调解。

第三十五条 对不适宜调解或者调解不成的纠纷，调解组织应当为当事人提供咨询意见，在法律规定的范围内引导其通过其他适宜的途径化解纠纷。

第三十六条 行政机关在作出行政裁决前可以先行调解；在作出行政复议决定前，对符合法定条件的，可以进行调解。调解不成的，依法作出裁决、复议决定。

当事人对行政机关作出的裁决、复议决定不服的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起诉讼，法律另有规定的除外。

第三十七条 民事商事仲裁裁决被人民法院依法裁定撤销或者不予执行的，当事人就同一纠纷可以根据双方重新达成的仲裁协议申请仲裁，也可以依法向人民法院提起诉讼。

当事人对劳动人事争议和农村土地承包经营纠纷仲裁裁决不服的，可以依法向人民法院提起诉讼，法律另有规定的除外。

第三十八条 人民检察院办理符合当事人和解法定条件的公诉案件、民事行政申诉案件，可以建议或者引导当事人达成和解；经当事人同意，也可以邀请相关组织参与协商和解。

第三十九条 当事人起诉的民事商事纠纷，人民法院认为适宜调解的，先行调解，但是当事人拒绝调解的除外。

经双方当事人同意，前款规定的纠纷可以通过在人民法院

调解组织名册和调解员名册中的组织或者个人进行调解。

第四十条 对以给付为内容的民事和解协议或者调解协议，当事人可以共同向公证机关申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。

对公证机关依法赋予强制执行效力的债权文书，一方当事人不履行的，对方当事人可以向有管辖权的人民法院申请执行。接受申请的人民法院应当依法执行。

第四十一条 当事人可以根据具有民事合同性质的和解协议、调解协议中约定的仲裁条款，或者事后达成的仲裁协议，在法律规定的范围内向选定的民事商事仲裁机构申请确认和解协议、调解协议的效力。

劳动人事争议、农村土地承包经营纠纷经调解组织调解达成的协议，当事人可以共同向有管辖权的劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构申请确认其效力。

对仲裁机构制作的发生法律效力调解书、裁决书，一方当事人逾期不履行的，对方当事人可以依法向有管辖权的人民法院申请执行。接受申请的人民法院应当依法执行。

第四十二条 对符合法律规定的调解协议，当事人可以依法共同向人民法院申请确认其法律效力。对人民法院裁定有效的调解协议，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。接受申请的人民法院应当依法执行。

## 第五章 组织建设

第四十三条 村民委员会、居民委员会设立人民调解委员会，县（市、区）、乡镇、街道和企业事业单位、社会团体、其他组织根据需要设立人民调解委员会，调解民间纠纷。

第四十四条 行业主管部门应当指导、支持成立本领域的行业性调解组织。

鼓励有条件的商会、行业协会、民办非企业单位、民事商事仲裁机构等设立商事调解组织。

第四十五条 人力资源社会保障部门应当加强对劳动人事争议调解工作的指导，会同工会、企业方面代表完善协调劳动关系三方机制，推动劳动人事争议调解组织建设。

县级以上总工会应当督促、帮助用人单位依法设立劳动人事争议调解组织，推动乡镇、街道以及行业性、区域性劳动人事争议调解组织建设。

第四十六条 负有市场监督管理职责的部门应当推动消费者协会和其他消费者权益保护组织建设，支持其发挥在调解消费争议中的作用。

第四十七条 妇女联合会应当充分发挥在婚姻家庭方面的工作优势，会同司法行政部门推动建立婚姻家庭纠纷人民调解委员会，参与调解涉及妇女合法权益的纠纷。

第四十八条 残疾人联合会应当依托乡镇、街道、社区社会治安综合治理平台，设立残疾人法律救助组织，完善保障残疾人合法权益的工作机制，参与调解处理涉及残疾人合法权益的纠纷。

第四十九条 鼓励和支持人民调解员、律师、基层法律服  
务工作者、社会志愿者设立调解工作室。调解工作室可以起字  
号。

第五十条 鼓励和支持律师协会、律师事务所建立律师  
调解员队伍，为纠纷化解提供服务。

第五十一条 省人民政府根据需要依法决定设立劳动人  
事争议仲裁委员会，设区的市、县（市、区）人民政府根据需  
要依法指导设立农村土地承包仲裁委员会，及时化解劳动人事  
争议和农村土地承包经营纠纷。

## 第六章 保障措施

第五十二条 设区的市、县（市、区）、乡镇人民政府和  
街道办事处、社区管理机构根据需要，构建纠纷多元化解综合  
性服

务平台，为纠纷化解提供便利条件。县（市、区）人民政府或  
者有关部门根据需要，在道路交通、医疗卫生、劳动人事、消

费者权益、农村土地承包、建筑工程、物业服务、环境资源以及其他纠纷多发领域，推进构建专业性纠纷多元化解公共服务平台。

第五十三条 中级人民法院、基层人民法院应当构建诉讼与非诉讼对接平台。调解组织可以在该平台设立调解工作室。

第五十四条 各级人民政府应当对纠纷多元化解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。

县（市、区）、乡镇、街道设立的人民调解委员会所需工作经费，由本级人民政府列入财政预算。

第五十五条 国家机关、人民团体可以通过购买社会服务方式，将适合的纠纷化解工作委托社会力量办理，所需社会服务纳入本级人民政府购买服务指导性目录。

第五十六条 纠纷当事人符合司法救助条件的，人民法院在审理、执行案件过程中，应当依法提供司法救助；符合法律援助条件的，法律援助机构应当依法提供法律援助。

第五十七条 有关国家机关、人民团体和其他社会组织应当完善调解员培训机制，定期组织业务培训，提高其职业道德水平，推动调解员专业化建设。

鼓励建立发展专业化、职业化的社会调解培训机构。鼓励高等学校加强纠纷多元化解理论研究和人才培养。

第五十八条 县级以上人民政府有关部门和乡镇人民政

府、街道办事处, 人民法院、人民检察院应当加强信息化建设, 推进大数据运用, 完善信息共享平台, 实现在线办理、咨询、监督以及联网核查, 提高纠纷预防和化解工作效率。

第五十九条 各级人民政府和有关部门、人民法院、人民检察院以及新闻媒体应当按照各自职责开展法治宣传教育, 弘扬崇德尚礼文化, 普及纠纷多元化解法律知识, 增进公众对纠纷多元化解的理解和认同。

## 第七章 监督考核和责任追究

第六十条 各级人民政府和有关部门、人民法院、人民检察院应当制定和执行纠纷化解工作责任制度与奖惩机制。

各级人民政府应当将纠纷多元化解工作纳入年度考核。县级以上人民政府监察机关应当对负有纠纷化解职责的行政机关及其相关人员实施监察。

各级社会治安综合治理委员会应当将纠纷多元化解工作纳入社会治安综合治理工作考核体系, 对做出显著成绩的单位和个人按照有关规定给予奖励; 对不认真履行纠纷化解职责, 导致发生影响社会稳定事件的单位和个人, 按照有关规定追究责任。

第六十一条 有关国家机关和人民团体应当建立健全调

解组织名册和调解员名册管理制度，加强对调解组织和调解员的监督管理。

第六十二条 行政机关、人民调解组织、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构以及人民团体化解纠纷，不得向当事人收取任何费用，法律、法规另有规定的除外。

没有政府资金支持、实行市场化运作的调解，可以适当收取费用。

第六十三条 有关国家机关和人民团体未履行本条例规定职责的，由有关主管机关责令限期改正；逾期未改正的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予处分。

村民委员会、居民委员会等基层组织未履行本条例规定职责的，由有关主管机关取消其社会治安综合治理先进评选资格。

第六十四条 对违反本条例的行为，法律、法规对责任追究已有规定的，适用其规定。

## 第八章 附则

第六十五条 本条例自 2016 年 10 月 1 日起施行。