

烟台市莱山区行政调解工作实施细则（试行）

（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为进一步规范行政调解工作，完善矛盾纠纷多元化解机制，践行新时代“枫桥经验”，推动矛盾纠纷源头化解，就地化解，根据《山东省多元化解纠纷促进条例》《山东省行政调解办法》，结合实际工作情况，制定本细则。

第二条 各级行政机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织（以下统称行政机关）开展行政调解工作。

第三条 本细则所称行政调解，是指行政机关牵头，整合司法、社会调解力量，通过说服、疏导、协调等方式，引导公民、法人和其他组织在平等协商、互谅互让的基础上自愿达成协议，依法化解与履行行政管理职责有关的民事纠纷的活动。

第四条 行政调解工作坚持中国共产党的领导，实行属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，遵循自愿平等、合法公正、便民高效的原则，尊重公序良俗，不得损害国家利益、社会公共利益以及公民、法人和其他组织的合法权益。

第五条 行政机关应当依法履行行政调解工作主体责任，加强对本系统、领域行政调解工作的业务指导。行政机关开展行政调解工作，不得收取任何费用，不得以行政调解代替行政执法活动。

第二章 组织建设

第六条 市场监管、卫生健康、公安、交通、文旅、海洋渔业、农业农村、教体、民政、财政、林业、环保等行政部门设立标准化行政调解组织，名称统一为“XX单位行政调解委员会”，使用行政机关公章或行政调解组织专用章；接受区司法局业务指导。

第七条 行政调解组织由所属单位管理，悬挂统一标识，规范设置调解区、接待区、档案区，配备录音录像、监控、办公电脑、打印机等必要设施，落实安全保障措施。

第八条 行政调解组织需上墙公示工作制度，包括《行政调解工作职责》《行政调解工作纪律》《当事人权利义务》《行政调解工作流程》等，同时公示调解员姓名、联系方式、专业领域等信息。

第九条 构建“行政调解组织+行业调解联络点”双层调解网络，行业领域设立调解联络点，实现矛盾纠纷全域覆盖。

第三章 人员队伍

第十条 行政机关进行行政调解，应当指派本机关工作人员主持调解，并可以根据工作需要，邀请人大代表、政协委员、人民

调解员或者有关单位人员、专业人员等参与调解。

第十一条 行政机关工作人员、行政机关邀请参与调解的人员（以下统称行政调解人员）调解民事纠纷，应当坚持合法合理的原则，明法析理，主持公道，依法开展行政调解工作，并对知悉的当事人的商业秘密或者个人隐私等事项予以保密。

第十二条 行政调解人员有下列情形之一的，应当主动回避，当事人及其代理人也有权申请其回避：

- （一）与民事纠纷有利害关系的；
- （二）与当事人、第三人或者其代理人有利害关系的；
- （三）其他可能影响公正调解的情形。

当事人或者其代理人申请行政调解人员回避的，应当说明理由。行政机关决定行政调解人员回避的，应当及时更换其他行政调解人员；决定不予回避的，应当向当事人说明理由。

第十三条 行政调解人员应当遵守以下工作纪律和职业道德：

- （一）不得强迫、偏袒任何一方当事人；
- （二）不得侮辱、刁难当事人；
- （三）不得索取、收受当事人财物或牟取其他不正当利益；
- （四）不得泄露当事人的个人隐私、商业秘密及调解过程中知悉的工作秘密；
- （五）不得无故推诿、拖延调解工作；
- （六）不得违反法律法规、国家政策和社会公序良俗。

第十四条 调解员违反本细则第十三条规定的，由所属行政调

解组织给予批评教育、限期改正；情节严重的，解聘调解员资格，并通报其所在单位；构成犯罪的，移交相关部门依法追究法律责任。

第十五条 建立调解员常态化培训机制，区司法局定期组织通用法律知识、调解技巧培训，各行政部门每年组织一次本领域专业法规、业务知识培训，提升调解员专业能力。

第四章 申请条件及调解范围

第十六条 行政机关可以根据民事纠纷当事人申请进行行政调解，也可以经双方当事人同意后主动组织行政调解。

第十七条 申请行政调解应当符合下列条件：

- （一）有明确的双方当事人；
- （二）与申请行政调解的民事纠纷有直接利害关系；
- （三）有具体的请求、事实和理由；
- （四）属于本办法规定的行政调解范围和行政机关的行政调解工作职责。

第十八条 法律、法规、规章规定的下列民事纠纷，可以进行行政调解：

- （一）可以治安调解的纠纷；
- （二）交通事故损害赔偿纠纷；
- （三）医疗纠纷；

- (四) 消费者权益纠纷、产品质量纠纷;
- (五) 农村土地承包经营纠纷;
- (六) 农村集体经济组织因成员身份确认异议, 或者内部管理、运行、收益分配等发生的纠纷;
- (七) 侵犯商标专用权的赔偿数额纠纷、专利纠纷、著作权纠纷;
- (八) 水污染、噪声侵害引起的赔偿责任和赔偿金额纠纷, 土壤污染纠纷;
- (九) 水事纠纷;
- (十) 海域使用权纠纷;
- (十一) 学生伤害事故纠纷;
- (十二) 物业管理纠纷;
- (十三) 拖欠农民工工资纠纷;
- (十四) 依法进行行政裁决的纠纷;
- (十五) 依法可以进行行政调解的其他民事纠纷。

第十九条 民事纠纷有下列情形之一的, 行政机关不进行行政调解:

- (一) 人民法院、仲裁机构、有关调解组织等已经依法受理或者作出处理的;
- (二) 已经经过信访复查、复核的;
- (三) 一方当事人明确拒绝行政调解的;
- (四) 当事人就同一事实和理由重复提出行政调解申请的;

（五）法律、法规、规章规定不适用行政调解的其他情形。

第二十条 两个以上行政机关对同一民事纠纷依法都具有行政调解工作职责的，由最先收到行政调解申请的行政机关进行行政调解。行政机关对行政调解工作职责有争议的，应当协商解决；协商不成的，报请共同的上一级行政机关决定。

第五章 工作机制

第二十一条 在派出所（警务站）设置“警律联调”工作室，在区司法局和区公安分局的指导下开展工作。工作室的日常工作由派出所管理。

第二十二条 工作室任务是受理、调解可以进行治安调解的纠纷；通过调解，同步宣传国家法律法规、政策；每月梳理分析纠纷，向公安派出所报告工作。

第二十三条 工作室门口统一悬挂“警律联调”工作室名称标牌，有条件的可设置候调室、调解员办公室，规范设置标语、组织简介、调解员公示栏等。

第二十四条 推行执法与调解融合，将行政调解嵌入行政执法全流程，实现“调执一体、源头化解”。

第二十五条 推动从行政执法人员中选聘调解员，实现“一证双用、一岗双责”，执法人员兼具行政执法与行政调解双重职责。

第二十六条 将行政调解能力纳入行政执法人员培训内容，区

司法局会同各行政部门定期开展执调融合业务培训，提升执法人员调解实操水平。

第六章 行政调解流转与实施

第一节 受理与移送

第二十七条 当事人可通过书面申请、口头申请、现场申请、电话申请等方式申请行政调解：

（一）书面申请：当事人填写《行政调解申请书》，提交身份证明、相关证据材料；

（二）口头申请：当事人无法书写的，可口头提出申请，由调解员如实记录《行政调解口头申请笔录》，经当事人签字确认。

第二十八条 行政机关应当自收到行政调解申请之日起5个工作日内，决定是否进行行政调解，并通知双方当事人，填写《行政调解受理登记表》。

（一）符合调解条件的，出具《行政调解受理通知书》，当场或3个工作日内告知当事人调解时间、地点、调解员名单，并送达《权利义务告知书》；

（二）不符合调解条件的，出具《行政调解不予受理通知书》，说明理由并引导当事人通过诉讼、仲裁等法定渠道解决。

第二十九条 各部门在工作中发现符合调解条件的纠纷，应在2个工作日内填写《行政调解矛盾纠纷移送单》，连同相关证据材

料移送至有管辖权的行政调解组织，并告知当事人。

第三十条 行业调解联络点受理的简易纠纷，可当场调解；调解未果的，应在1个工作日内移送至对应部门行政调解组织，并做好材料移交。

第二节 调解实施

第三十一条 调解前，调解员应梳理纠纷事实、核实证据材料，拟定调解思路；对证据不足的，可要求当事人或移送部门补充材料，也可自行开展调查核实，填写《行政调解调查记录》。

第三十二条 行政调解应当由本机关工作人员主持，1名调解员参与调解，复杂纠纷可由2名及以上调解员参与调解，特邀调解员可参与专业领域纠纷调解。调解开始前，应核实当事人身份，送达《行政调解告知书》，告知当事人调解的权利、义务及回避申请权，当事人申请调解员回避的，调解组织应及时更换调解员。

第三十三条 调解应当遵循以下程序：

- （一）由当事人分别陈述事实、理由及诉求；
- （二）调解员核实事实、厘清责任，结合法律法规、政策进行释法析理；
- （三）引导当事人平等协商，提出调解方案；
- （四）促成当事人达成一致意见。

第三十四条 调解过程应全程录音录像（当事人明确拒绝的除外），如实填写《行政调解记录》，笔录由当事人、调解员签字

确认；当事人拒绝签字的，调解员应在笔录中注明。

第三十五条 调解可采取现场调解、线上调解（电话、视频）等方式，线上调解需征得双方当事人同意，留存完整的调解记录和音视频资料。

第三十六条 对情绪激动、可能引发冲突的当事人，调解员应先进行情绪疏导，必要时邀请行业专家、当事人亲属参与调解；对涉及弱势群体的纠纷，可协调法律援助机构为当事人提供法律援助。

第三十七条 行政机关应当自决定进行行政调解之日起 30 日内，引导当事人自愿达成行政调解协议，或者终止行政调解；情况复杂或者有其他特殊情形，不能在规定期限内达成行政调解协议的，经行政机关负责人批准可以适当延长，但是延长期限最多不超过 30 日。

第三十八条 有下列情形之一的，行政机关应当中止行政调解，并告知当事人：

（一）当事人一方因正当理由或者对方当事人认可的理由，要求暂停行政调解的；

（二）发生不可抗力或者意外事件的；

（三）其他依法需要中止的情形。

第三十九条 有下列情形之一的，行政机关应当终止行政调解，并告知当事人：

（一）当事人要求终止行政调解的；

（二）当事人无正当理由不参加行政调解的；

（三）在行政调解过程中，人民法院、仲裁机构、有关调解组织受理当事人之间的民事纠纷的；

（四）公民死亡或者法人、其他组织终止，无权利义务承受人或者权利义务承受人放弃行政调解的；

（五）行政调解期限届满未达成行政调解协议的；

（六）法律、法规、规章规定的其他情形。

调解过程中需中止的，出具《行政调解中止告知书》；调解终结的，出具《行政调解终止告知书》，送达当事人，并附相关材料移送至原移送部门或引导当事人通过法定渠道解决。

第三节 协议制作与履行

第四十条 当事人达成调解协议的，调解员应当场制作《行政调解协议书》，协议应载明：当事人基本信息、纠纷事实、调解结果、履行方式、履行期限、违约责任等内容，做到条款合法、权责清晰、可操作性强。

第四十一条 当事人达成口头调解协议的，填写《行政调解协议口头登记表》，由当事人、调解员签字确认，后续可根据需要补制书面协议书。

第四十二条 《行政调解协议书》一式三份，当事人各执一份，行政调解组织留存一份；涉及第三方权益的，应增加协议份数，送第三方备案。协议由当事人、调解员签字（盖章），加盖行政

调解组织专用章后生效。

第四十三条 调解员应向当事人宣读协议内容，确认当事人理解并同意后，方可签字确认；当事人无书写能力的，可由他人代签，代签人应注明情况并签字，调解员见证签字。

第四十四条 调解协议可当场履行的，调解员应现场见证履行，填写《行政调解协议履行确认书》；限期履行的，调解员应在履行期满前3个工作日内提醒当事人履行，跟踪履行进度。

第四十五条 当事人可以自行政调解协议书生效之日起30日内，共同依法向人民法院申请司法确认。当事人申请对调解协议进行司法确认的，调解员应指导当事人准备相关材料，协助当事人通过线上或线下方式向辖区人民法院提出申请，做好司法确认衔接工作。经司法确认的调解协议，一方当事人拒不履行的，另一方当事人可依法申请法院强制执行。

第四十六条 调解协议履行完毕后，调解员应在3个工作日内填写《行政调解矛盾纠纷调处结果反馈单》，反馈至原移送部门（如有）；未履行的，应及时启动督促程序，督促当事人履行，仍不履行的，引导当事人通过司法途径解决。

第七章 卷宗管理

第四十七条 行政调解实行一案一卷管理制度，调解结案后，相关材料应及时立卷归档；简易现场调解纠纷，可按月集中组卷

归档，卷宗由各行政调解组织专人保管，定期移交至所属单位档案室。

第四十八条 调解卷宗应包含以下材料（按顺序排列）：

- （一）卷宗封面；
- （二）卷内目录；
- （三）《行政调解申请书》/《行政调解口头申请笔录》/《行政调解矛盾纠纷移送单》；
- （四）《行政调解受理登记表》；
- （五）《行政调解受理通知书》/《行政调解不予受理通知书》；
- （六）当事人身份证明、证据材料；
- （七）《权利义务告知书》《行政调解告知书》；
- （八）《行政调解调查记录》；
- （九）《行政调解记录》；
- （十）《行政调解协议书》/《行政调解协议口头登记表》/《行政调解中止告知书》/《行政调解终止告知书》；
- （十一）《行政调解协议履行确认书》/《行政调解矛盾纠纷调处结果反馈单》；
- （十二）司法确认相关材料；
- （十三）《行政调解回访记录》；
- （十四）《卷宗情况说明》；
- （十五）卷宗封底；
- （十六）其他相关材料。

第四十九条 调解卷宗的文书制作应符合规范要求，使用钢笔、水笔书写或打印，字体清晰、内容完整，不得涂改；音视频资料应单独存储，标注案件编号、当事人姓名、调解时间，保存期限与卷宗一致。

第五十条 调解员应在调解案件办结后 30 日内完成立卷工作，核对材料完整性，按本细则第四十八条规定的顺序排列装订，逐页编码（正面右上角、背面左上角），卷宗封面、卷内目录、备考表等无文字页面不编码。

第五十一条 调解卷宗保管期限为长期，一般不少于 10 年；涉及重大矛盾纠纷、群体性事件的卷宗，永久保管。

第五十二条 卷宗查阅、复制需履行审批手续，查阅人员应遵守保密规定，不得泄露卷宗内容，不得涂改、损毁、转借卷宗。

第八章 工作保障

第五十三条 建立行政调解工作经验提炼与推广机制，区司法局每年梳理优秀调解案例、典型工作做法，形成标准化操作流程，通过现场观摩、业务交流等形式在辖区内推广。

第五十四条 分批次推进行政调解工作全覆盖：在市场监管、卫生健康、公安、交通、文旅、海洋渔业、农业农村、教体、民政、财政、林业、环保等矛盾纠纷高发领域实现行政调解组织全覆盖；

第五十五条 加强行政调解工作宣传，通过政务公众号、短视频平台、线下宣传活动等形式，宣传行政调解的优势、流程、典型案例及执调融合机制，提升群众知晓率和认可度，引导群众优先选择行政调解化解矛盾纠纷。

第五十六条 各单位按标准化要求建设行政调解组织，配备必要的办公、调解设施，保障调解工作正常开展；区司法局定期对阵地建设情况进行督导检查，对未达标的单位限期整改。

第五十七条 建立部门协作保障机制，区司法局负责业务指导，各行政管理部门负责本领域纠纷调处和资源保障，区司法局统筹跨部门纠纷协调，形成“多方联动、齐抓共管”的工作格局。

第九章 附 则

第五十八条 本细则由区司法局负责解释。

第五十九条 本细则未尽事宜，按照国家、省、市相关法律法规和政策规定执行。

第六十条 本细则自印发之日起施行，有效期一年。