武汉市多元化解纠纷促进条例

（2019年4月17日武汉市第十四届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过　2019年5月29日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第九次会议批准　根据2025年4月23日武汉市第十五届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过　2025年5月29日湖北省第十四届人民代表大会常务委员会第十七次会议批准的《武汉市人民代表大会常务委员会关于修改部分地方性法规的决定》修正）

目　　录

第一章　总　　则

第二章　职责分工

第三章　纠纷化解途径

第四章　程序衔接与效力确认

第五章　保障措施

第六章　监督考核与责任追究

第七章　附　　则

第一章　总　　则

第一条　为了促进纠纷有效化解，增进社会和谐，维护公平正义，推动形成共建共治共享的社会治理格局，根据有关法律法规规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条　本市行政区域内的多元化解纠纷工作和活动适用本条例。

多元化解纠纷工作，法律法规有规定的，从其规定。

第三条　本条例所称多元化解纠纷，是指协调联动和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等纠纷解决途径，形成有机衔接、相互协调的纠纷化解体系，依法为当事人提供公平公正、便捷高效的纠纷化解服务。

第四条　多元化解纠纷应当坚持党委领导、政府主导、司法推动、社会协同、公众参与、法治保障的工作机制，并遵循下列原则：

（一）尊重当事人意愿；

（二）遵守法律法规，尊重公序良俗；

（三）公平公正，诚实守信；

（四）预防与化解相结合；

（五）属地管理与谁主管谁负责相结合，多方协调联动。

第五条　市、区人民政府（含武汉东湖新技术开发区、武汉长江新区、武汉经济技术开发区、武汉市东湖生态旅游风景区管理委员会，下同）、平安建设主管机关、人民政府有关部门、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，建立健全社会纠纷排查调解处理、稳定风险防范等制度，促进多元化解纠纷机制建设，从源头上预防和化解纠纷。

市、区应当建立多元化解纠纷工作部门联席会议制度，定期研究和部署多元化解纠纷工作，协调解决多元化解纠纷工作中的重大问题。平安建设主管机关承担部门联席会议的日常工作。

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。

第六条　国家机关、人民团体、企业事业单位、基层群众性自治组织和新闻媒体等应当按照各自职责开展法治宣传教育，弘扬社会主义核心价值观，普及多元化解纠纷知识，营造全社会支持和参与多元化解纠纷的良好氛围。

第二章　职责分工

第七条　市、区人民政府应当将多元化解纠纷工作纳入国民经济和社会发展规划，加强预防和化解纠纷能力建设，培育各类纠纷化解组织，督促有关部门落实纠纷化解责任。

街道办事处、乡镇人民政府应当依托街道、乡镇综治中心建设综合调解室，吸纳市场监管、城市管理、物业管理、医疗卫生等有关单位协助调解，推动纠纷多元化解。

第八条　各级平安建设主管机关负责统筹推进矛盾纠纷多元预防化解综合机制建设，促进多种纠纷化解途径的有机衔接。

第九条　人民法院应当建立健全诉讼与非诉讼纠纷化解途径相衔接的工作机制，加强与行政机关、仲裁机构、公证机构和调解组织协调配合，为纠纷解决提供司法保障。

第十条　人民检察院应当建立健全参与纠纷化解工作机制，依法做好纠纷化解工作。

第十一条　公安机关应当建立健全治安案件调解、道路交通事故损害赔偿争议调解等工作机制，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。

第十二条　司法行政部门负责本级人民政府人民调解、行政调解、行政裁决和行政复议的综合协调和指导工作；完善人民调解、行政调解、行政裁决、行政复议工作机制，促进人民调解、行政调解与司法调解的衔接联动；培育和发展行业性、专业性调解组织，引导律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、基层法律服务所等单位参与纠纷化解。

第十三条　信访工作机构应当依法协调处理信访事项，推动各类信访诉求有序分流，建立信访事项办理与其他纠纷化解途径有机衔接的工作机制，对应当通过调解、仲裁、行政裁决、行政复议或者诉讼解决的，引导信访人向有关调解组织、仲裁机构、行政机关或者司法机关反映，促进纠纷依法、及时化解。

第十四条　人力资源、社会保障、卫生健康、自然资源、规划、生态环境、农业农村、市场监督管理、应急管理、民政、建设、金融等主管部门，应当按照各自职责依法开展行政调解、行政裁决等工作，支持、指导和监督本系统行业调解组织的工作。

第十五条　居民委员会、村民委员会应当设立人民调解组织，街道、乡镇、企业事业单位、其他社会组织根据需要设立人民调解组织，积极预防和化解纠纷。

第十六条　工会、共青团、妇女联合会、残疾人联合会、工商业联合会、消费者权益保护协会、法学会和行业协会等可以设立行业性、专业性人民调解组织，参与多元化解纠纷工作。

第十七条　鼓励商会、行业协会、民办非企业单位、民商事仲裁机构等设立商事调解组织，在投资、贸易、金融、房地产、工程承包、运输、知识产权、技术转让等商事领域开展商事纠纷调解服务。

第十八条　对跨行政区域、跨部门、跨行业的纠纷，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和工作联动，共同推动纠纷化解。

第三章　纠纷化解途径

第十九条　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）法律法规规定的其他途径。

第二十条　有关国家机关、人民团体、基层群众性自治组织和其他社会组织接受纠纷化解申请，有关法律服务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，并引导当事人优先选择成本较低、有利于修复关系的途径化解纠纷。

第二十一条　鼓励和引导当事人在法律法规规定的范围内优先通过协商、谈判等方式自行达成和解。

当事人可以邀请律师、公证人员、基层法律服务工作者或者其他人员参与，促进达成和解协议。

第二十二条　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。

对当事人不愿调解、不适合调解或者调解不成的纠纷，调解组织应当向当事人提供咨询意见，告知其选择其他纠纷化解途径。

第二十三条　人民调解组织依法调解民间纠纷，促使当事人在平等协商的基础上自愿达成调解协议。

第二十四条　行业调解组织应当制定和完善调解规则，依法调解成员之间以及成员与其他主体之间的民商事纠纷。

第二十五条　商事调解组织应当制定和完善调解规则，依法调解商事纠纷。

第二十六条　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，提出纠纷化解建议。

第二十七条　行政机关或者法律、法规、规章授权的组织依照法定职责和法定程序，开展行政调解，促使各方当事人自愿达成调解协议，依法解决有关民事纠纷和行政争议。

第二十八条　对与履行行政管理职责有关的特定民事纠纷，行政机关或者法律、法规、规章授权的组织可以依法根据当事人的申请作出裁决，并告知当事人救济途径。

第二十九条　行政复议机关对当事人提出的行政复议申请，按照自愿、合法的原则对依法可以调解的事项进行调解，经调解达成协议的，应当制作行政复议调解书；调解不成的，及时作出行政复议决定。

第四章　程序衔接与效力确认

第三十条　人民政府及其有关部门、平安建设主管机关、人民法院、人民检察院、仲裁机构、公证机构和调解组织等，应当通过委派、委托、邀请、移送等方式，加强协调配合，推动程序衔接，促进纠纷化解。

第三十一条　纠纷化解组织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组织提出申请。

第三十二条　经调解未达成调解协议的，在征得当事人同意后，调解员可以采用书面形式记载调解过程中没有争议的事项，由当事人签字确认。

当事人就部分争议事项达成调解协议的，调解组织可以就该部分先行确认并制作调解协议。

第三十三条　经调解达成的调解协议，当事人应当依法履行。

当事人就调解协议的履行或者调解协议的内容、效力发生争议的，可以依法向人民法院提起诉讼，但法律另有规定的除外。

第三十四条　以给付为内容的和解协议、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公证。

对前款规定的公证债权文书，债务人不履行或者履行不适当的，债权人可以依法向人民法院申请执行。

第三十五条　经调解达成的调解协议，当事人可以依法向调解组织所在地的基层人民法院申请确认其效力。

经人民法院依法确认有效的调解协议，一方当事人不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。

第三十六条　民事纠纷经行政调解无法达成协议或者当事人要求终止调解的，行政机关或者法律、法规、规章授权的组织应当终止调解，出具终止调解通知书，告知当事人通过仲裁、诉讼等途径解决。

第五章　保障措施

第三十七条　市、区人民政府应当对多元化解纠纷工作所需经费给予支持和保障，对社会组织设立的人民调解组织及调解员给予必要的经费补助和补贴。经费补助和补贴具体办法由市人民政府另行制定。

劳动人事争议仲裁、农村土地承包经营纠纷仲裁工作和街道办事处、乡镇人民政府设立的人民调解组织所需工作经费，纳入同级人民政府财政预算。

鼓励社会各界通过捐赠、公益赞助等方式为多元化解纠纷工作提供经费支持。

第三十八条　国家机关、人民团体可以通过购买服务等方式，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。

第三十九条　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、行政机关化解纠纷，不得向当事人收取费用或者以任何名义收取报酬。

商事调解组织可以依据服务内容、服务标准等向当事人收取费用。收费标准必须对外公示。

第四十条　鼓励纠纷化解组织发展专业化调解员队伍。

纠纷化解组织根据需要，征得当事人同意，可以邀请有关国家机关工作人员、人大代表、政协委员、法律服务工作者、社区工作人员和其他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。

第四十一条　市、区人民政府及其有关部门、人民法院可以在道路交通、劳动人事、医疗卫生、婚姻家庭、消费者权益保护、农村土地承包、建筑工程、生态环境保护、物业管理、安全生产等纠纷多发领域，建立纠纷多元化解综合性服务平台，为当事人化解纠纷提供便利。

第四十二条　市、区人民政府及其有关部门、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，实现在线咨询、协商、调解、监督以及联网核查，提高多元化解纠纷工作效率。

第四十三条　鼓励律师协会、律师事务所建立律师调解员队伍。

鼓励律师事务所设立调解工作室。鼓励人民调解员、法律服务工作者、社会志愿者等依托相应调解组织设立个人调解工作室。

第四十四条　有关国家机关、人民团体和其他社会组织应当建立健全调解员培训机制，定期组织业务培训，推动调解员专业化建设。

调解组织应当积极推进专职调解员队伍建设，合理配备专职调解员力量。

鼓励社会力量开办专业化、职业化调解员培训机构。

鼓励高等学校加强多元化解纠纷理论研究和人才培养。

第四十五条　法律援助机构可以根据当事人的委托，参与协商解决纠纷。

当事人申请司法救助，经审查符合条件的，办案机关应当依法提供司法救助。当事人申请法律援助，经审查符合条件的，法律援助机构应当依法提供法律援助。

第六章　监督考核与责任追究

第四十六条　市、区平安建设主管机关、人民政府有关部门、人民法院、人民检察院、有关人民团体应当建立健全多元化解纠纷工作责任制度。

市、区平安建设主管机关应当将多元化解纠纷工作纳入社会治安综合治理考核内容，对作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，依法追究相关责任。

第四十七条　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，建立健全调解员准入、培训、奖惩制度和调解工作室设立、调解组织名册管理等制度，依法接受社会监督。

第四十八条　调解员在调解工作中有下列行为之一的，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予以罢免、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）侮辱当事人的；

（三）索取、收受当事人财物或者牟取其他不正当利益的；

（四）泄露当事人个人隐私、商业秘密的；

（五）属于调解范围，无正当理由拒不调解的；

（六）其他违反法律法规、违背职业道德行为的。

第四十九条　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、行政机关化解纠纷，向当事人收取费用或者以其他名义收取报酬的，由主管部门依法责令退还，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法处理。

商事调解组织及其工作人员违反规定收取费用的，由主管部门依法责令退还，对直接责任人员依法处理；以调解为名骗取当事人财物的，由公安机关依法处理。

第五十条　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、捏造事实、伪造证据等情形，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。

第五十一条　当事人在纠纷化解过程中扰乱纠纷化解工作秩序，侮辱纠纷化解工作人员和对方当事人的，纠纷化解组织依法予以处理。

第五十二条　违反本条例规定，法律法规对法律责任已有规定的，从其规定；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法予以处理。

第七章　附　　则

第五十三条　本条例自2019年9月1日起施行。