山东省人民调解矛盾纠纷调处工作流程

按照《人民调解法》和相关法规、文件要求，结合工作实际，制定本工作流程。

一、接待受理

（一）受理方式

1、申请受理：当事人自愿到人民调解委员会及其他人民调解组织或找人民调解员申请纠纷调解；

2、主动受理：人民调解员在排查中发现纠纷，主动征求当事人同意调解；

3、报告受理：人民调解委员会及其他人民调解组织、人民调解员接到相关人员或组织报告请求调解；

4、委托受理：人民调解委员会及其他人民调解组织、人民调解员接到有关单位或组织依照衔接机制委托调解；

5、指定受理：人民调解委员会及其他人民调解组织、人民调解员接到主管部门指定调解。

1. 处置方法

1、向当事人告知人民调解工作流程和原则、当事人权利和义务、人民调解相关法律、法规知识；

2、指导当事人填写人民调解申请书或填写受理登记表，留存当事人联系方式；

3、由当事人书面介绍或叙述案件事由，做好详细记录或摄录音频视频资料；

4、根据纠纷案件特点和实际情况，确定并通知人民调解员；

5、在受理过程中，发现涉及人员多、财物价值巨大、当事人之间矛盾十分激化等重大纠纷或重大案件及时报告上级主管部门，发现犯罪线索及时通报本地公安机关；

6、做好调解前期准备工作。

二、调查取证

（一）走访了解

1、了解当事人：人民调解员对所有当事人进行调查了解，做好调查笔录，留存好音频视频资料；

2、了解相关人：通过了解当事人及案情，掌握与纠纷存有关联的相关人情况，了解相关人的态度和想法，做好调查笔录，留存好音频视频资料；

3、了解知情人：为全面准确了解纠纷案情，必要时对案件知情人进行走访了解，做好调查笔录；

4、现场考察：涉及有现场的纠纷，人民调解员要联系相关人员到现场进行了解查验，做好调查笔录，有必要的需制作现场图示，留存好音频视频资料。

（二）研判分析

1、掌握事态发展的全过程：在调查了解过程中，随时对当事人及相关人的思想态度、想法做法进行关注，做好记录；

2、找出纠纷的原因和焦点：在全面调查了解的基础上，通过深入分析研究，找准纠纷产生的原因及当事人之间分歧，做好记录。

（三）形成材料

1、证据材料：对书面证据、实物证据、口头及其他证据进行收集整理，制作证据笔录或录音录像，形成证据链并注意做好保存工作；

2、调解预备材料：结合纠纷实际，制定有针对性的调解方案，预判事态发展，做好调解工作准备。

三、劝导调解

（一）调解方式

1、单独劝导：根据纠纷当事人情绪态度及纠纷特点，适宜对当事人进行单独劝导有利的，或双方当事人见面后情绪激动的；

2、集体劝导：根据纠纷当事人情绪态度及纠纷特点，适宜对当事人进行集体劝导有利的，或当事人有要求集体论证评理的；

3、专业劝导：纠纷案情涉及专业知识的，应有专业人员参与解释劝导；

4、间接劝导：根据纠纷当事人情绪态度及纠纷特点，不适宜人民调解员直接对当事人劝导的。

（二）找出依据

1、找出法规、政策、村规民约等依据，便于责任划分；

2、找出伦理道德或风俗习惯等依据，便于说服教育。

（三）确定方向

1、明确当事各方是非责任，找准当事人能够接受的尺度；

2、求同存异，以事实为依据，以法规为准绳进行调处；

3、做好调解笔录和制作协议书的准备工作。

调解未果的，应告知当事人依法通过其他途径化解纠纷。

四、协议签订

（一）协议形成

1、当事人自愿达成协议，通过说服规劝，促使双方当事人达成调解协议意愿，做好人民调解记录；

2、制作协议书，根据双方达成意愿，按照案情实际情况制定规范的人民调解协议书，简易纠纷达成的口头协议填写口头协议登记表，有条件的留存音频视频资料；

3、视情制作规范人民调解协议书一式三份或多份；

4、各方当事人在协议书上签字或捺印，有条件的可电子签名；

5、协议书加盖人民调解委员会印章，有条件的可电子签章；

6、当事各方和人民调解委员会各一份；

7、告知当事人，认为需要办理司法确认的，在协议签订30日内当事人共同向当地人民法院提出司法确认申请，人民调解员协助办理。

（二）握手言和

1、提醒当事人相互表态和解并握手言和，及时督促当事人履行协议，做好记录，留存好音频视频资料；

2、协议书、证据等各项笔录资料一并存档，专门保管。

调解协议不能履行的，告知当事人向人民法院起诉。

五、回访总结

（一）巩固成果

1、达成协议后十日内进行回访，做好回访记录；

2、巩固调解成果，定期对易反复矛盾纠纷进行跟踪了解关注，防止纠纷出现反复；

3、监督协议履行情况，对需长期履行协议的矛盾纠纷定期了解监督协议履行情况。

（二）归纳总结

1、根据回访情况，如实填写回访记录表；

2、归档建卷，按要求完善各项档案表格内容，一般纠纷一事一卷一档建卷，简易纠纷可定期或分类集中建卷归档；

3、写出案例分析；

4、对典型矛盾纠纷或重大矛盾纠纷，按照部颁体例，形成典型案例材料，报上级业务部门；

5、及时做好人民调解员调解矛盾纠纷登记单和人民调解委员会调解矛盾纠纷汇总登记表的填写，定期按要求上报。

附件：

1. 矛盾纠纷调处工作流程图
2. 人民调解案卷文书使用说明及格式

附件1

矛盾纠纷调处工作流程图

1、申请受理

2、主动受理

3、报告受理

4、委托受理

5、指定受理

1、向当事人书面告知调解法规知识和调解流程

2、指导填写人民调解申请书或填写受理登记表

3、详细记录案件事由

4、确定调解人员

5、重大矛盾纠纷报告上级

6、做好必要的准备工作

**调查取证**

1、了解当事人

2、了解相关人

3、了解知情人

4、现场考察

1、掌握事态发展的全过程

2、找出纠纷的原因和焦点

1、书面证据

2、实物证据

3、口头及其他证据

1、制作证据笔录或录音录像

2、收集书面、实物证据

3、制定调解方案和措施

**劝**

**导**

**调**

**解**

1、单独劝导

2、集体劝导

3、专业劝导

4、间接劝导

1、找出法规、政策、村规民约依据

2、找出伦理道德或风俗习惯的依据

1、明确各方是非责任

2、求同存异，以事实为依据，以法规为准绳调处

3、做好调解笔录和制作协议书的准备工作

**签**

**订**

**协**

**议**

**或填写口头协议登记表**

1、当事人表态、握手言和

2、协议书、证据各项笔录资料一并存档

**回**

**访**

**总**

**结**

**归档**

1、填写回访记录表

2、完善归档相关内容，归档成卷

3、写出案例分析

4、形成典型案例报上级业务部门

5、填写人民调解员矛盾纠纷登记单和汇总登记表

1、达成协议后十日内进行回访

2、巩固调解成果

3、监督协议履行情况

**接**

**待**

**受**

**理**

调解未果

协议不

能履行

**告知当事人向人民法院起诉或向仲裁申请裁决**

1、当事人自愿达成协议

2、制作协议书

3、协议书一式三份或多份

4、当事人在协议书上签字捺印

5、协议书加盖调委会印章

6、每方当事人一份协议书

7、各方认可需要办理司法确认

附件2

人民调解卷宗文书使用说明及格式

一、调解卷宗

“调解卷宗”是人民调解委员会（组织）调解纠纷所涉所有文书立卷归档的总称。作为卷宗的封面。其中“卷名”栏目填写纠纷当事人姓名+纠纷类型，如“xx与xx之间合同纠纷”。纠纷类型同“人民调解员调解矛盾纠纷登记单”中的“纠纷类型”栏。“卷号”按有关规定或者各人民调解委员会（组织）自定的办法填写。保管期限分为短期、长期和永久三种，短期卷保管期限为5年，长期卷保管期限为10年。人民调解委员会（组织）应根据纠纷类型、协议内容和当事人实际情况等综合确定卷宗保管期限。

人民调解委员会（组织）调解纠纷，一般应当制作调解卷宗，一事一卷。对于纠纷调解过程简单或者达成口头调解协议的，也可多事一卷，定期集中组卷归档。

二、卷内目录

卷内目录是人民调解委员会（组织）对一起纠纷立卷归档时卷内所涉及全部文件的目录，供查阅卷宗时检索使用。

三、人民调解申请书

“人民调解申请书”是当事人向人民调解委员会（组织）提交的要求调解其纠纷的书面申请。申请人或被申请人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、身份证号、职业、单位或住址、联系方式等；申请人或被申请人为法人或社会组织的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、身份证号、职务、联系方式，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。调解申请书应载明当事人申请事项。调解申请书既可以由申请人本人填写，也可由他人代写，由申请人签名后提交人民调解委员会（组织）。

四、人民调解受理登记表

“人民调解受理登记表”是人民调解委员会（组织）受理民间纠纷，或者主动调解纠纷的简要记载。人民调解受理登记表应登记当事人姓名、依申请受理或人民调解委员会（组织）主动调解的时间、纠纷类型和纠纷简要情况等。“矛盾纠纷来源”栏直接选择打√，人民调解受理登记表由各方当事人和登记人签名。

五、人民调解调查记录

“人民调解调查记录”是人民调解委员会（组织）向有关人员访问了解纠纷情况时所做的文字记录。“参加人”栏系指调查时在场的其他人员，不包括调查人、被调查人和记录人。“被调查人”栏应填写被调查人姓名、性别、身份证号、单位或住址。调查记录经被调查人校阅或向被调查人宣读后，由被调查人、调查人和记录人签名。

六、人民调解记录

“人民调解记录”是人民调解委员会（组织）对当事人进行说服教育、疏导规劝，促使当事人达成协议的过程的文字记录。其中“当事人”栏应列明到场的全部当事人。“参加人”栏指接受人民调解委员会（组织）邀请参与调解的人员。开展调解前人民调解委员会应当履行相关告知义务。调解记录应客观、真实、整洁、简练。“调解结果”栏可直接选择对应项打√。记录经当事人校阅或向当事人宣读后，由当事人、调解员、记录人签名。

七、人民调解协议书

“人民调解协议书”是人民调解委员会（组织）调解民间纠纷，双方当事人达成调解协议的书面证明。其中“编号”栏按照有关规定或者各人民调解委员会（组织）自定的办法填写。当事人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、身份证号、职业、单位或住址、联系方式等；当事人为法人或社会组织的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、年龄、联系方式、职务，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。如果纠纷涉及三方以上当事人，另加附页载明其他当事人的基本情况。“纠纷主要事实、争议事项”栏应载明纠纷简要事实，争议事项及各方请求，填写内容较多时，可附页。“协议”栏应载明各当事人的权利义务，填写内容较多时，可附页。“履行协议方式、时限”栏根据具体情况填写。“人民调解协议书”必须由纠纷各方当事人签名或盖章，人民调解员签名，加盖人民调解委员会（组织）印章，并明确填写日期。

八、人民调解口头协议登记表

“人民调解口头协议登记表”是纠纷当事人达成口头协议后，人民调解委员会（组织）对口头协议主要内容的记录。其中“编号”栏按照有关规定或者各人民调解委员会（组织）自定的办法填写。当事人为自然人的，应当填写当事人的姓名、性别、民族、身份证号、职业、单位或住址、联系方式等；当事人为法人或社会组织的，应当填写法定代表人的姓名、性别、民族、年龄、联系方式、职务，“单位或住址”栏填写法人或社会组织的地址。如果纠纷涉及三方以上当事人，另加附页载明其他当事人的基本情况。“纠纷主要事实、争议事项”栏应载明纠纷简要事实，争议事项及各方请求，填写内容较多时，可附页。“协议”栏应载明各方当事人的权利义务，填写内容较多时，可附页。“履行协议方式、时限”栏根据具体情况填写。口头协议登记表由人民调解委员会（组织）填写，加盖人民调解委员会（组织）印章，并载明填写日期。

九、人民调解回访记录

“人民调解回访记录”是人民调解委员会（组织）对达成调解协议的纠纷当事人进行回访，了解协议履行情况及其他有关情况的记录。其中“当事人”栏填写被访问的当事人的简要情况。“调解协议编号”栏填写回访所涉纠纷调解协议书编号。“回访事由”栏填写纠纷名称。“回访情况”栏可包括当事人对调解工作的意见、要求，协议的履行情况，协议履行发生争议向人民法院起诉及人民法院的判决结果，有无错误调解及激化迹象，采取的措施等。“回访人”是指开展回访工作的人民调解员。

十、卷宗情况说明

对案件卷宗制作情况进行的必要说明。

十一、封底

封底是卷宗的末页。封底由立卷人、审核人共同签名。

 **人民调解委员会（组织）**

**调解卷宗**

卷 名：

卷 号：

人民调解员： 调解日期：

立 卷 人： 立卷日期：

保 管 期 限：

备 注：

**卷 内 目 录**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 文书名称 | 页号 | 备注 |
| 1 | 人民调解申请书或人民调解受理登记表 |  |  |
| 2 | 当事人身份证件复印件 |  |  |
| 3 | 人民调解调查记录 |  |  |
| 4 | 人民调解证据材料 |  |  |
| 5 | 人民调解记录 |  |  |
| 6 | 人民调解协议书或人民调解口头协议登记表 |  |  |
| 7 | 人民调解回访记录 |  |  |
| 8 | 司法确认有关材料 |  |  |
| 9 | 卷宗情况说明 |  |  |
| 10 | 封底 |  |  |

人民调解申请书

申请人姓名 性别 民族

身份证件名称及号码

职业或职务 联系方式

单位或住址

被申请人姓名 性别 民族

身份证件名称及号码

职业或职务 联系方式

单位或住址

 纠纷简要情况

当事人申请事项 1、

 2、

 3、

人民调解委员会（组织）已将申请人民调解的相关规定告知我，现自愿申请人民调解委员会（组织）进行调解。

 申请人（签名盖章或按指印）

 年 月 日

人民调解受理登记表

   年  月  日，经当事人同意调解    、    之间的纠纷。

纠纷类型：

来源：①申请受理□②主动受理□③报告受理□④委托受理□⑤指定受理□

纠纷简要情况：

当事人（签名）

登记人 (签名)

          人民调解委员会（组织）

     年   月   日

备注：此表由人民调解委员会（组织）填写

编号： 存根

人民调解通知书

 （当事人姓名）：

根据 的申请（报告、委托、指定、同意），定于 年 月

 日 时在 （地点），对你与 （另外当事人姓名） （纠纷类型名称）进行调解，请接此通知后，准时到达指定地点参加调解。逾期不参加的则视为不同意调解。

 人民调解委员会（组织）

 年 月 日

编号： 正本

人民调解通知书

 （当事人姓名）：

根据 的申请（报告、委托、指定、同意），定于 年 月

 日 时在 （地点），对你与 （另外当事人姓名） （纠纷类型名称）进行调解，请接此通知后，准时到达指定地点参加调解。

 人民调解委员会（组织）

      年   月   日

人民调解调查记录

时 间

地 点

参加人

被调查人

记 录：

调 查 人（签名）

被调查人（签名）

记 录 人（签名）

人民调解记录

时 间

地 点

当事人

参加人

人民调解委员会（组织）已将人民调解的相关规定告知各方当事人。

调解记录：

调解结果：

1、调解成功；2、调解不成；3、有待继续调解

当事人（签名盖章或按指印）

当事人（签名盖章或按指印）

人 民 调 解 员（签名）

记    录   人（签名）

      年   月   日

人民调解协议书

 编号

当事人姓名       性别       民族

身份证件名称及号码 职业或职务             联系方式

单位或地址

当事人姓名       性别      民族     年龄

身份证件名称及号码

职业或职务             联系方式

单位或住址

纠纷主要事实、争议事项：

经调解，自愿达成如下协议：

履行方式、时限

本协议一式       份，当事人、人民调解委员会（组织）各持一份。

当事人（签名盖章或按指印）      人民调解员（签名）

当事人（签名盖章或按指印）      记录人（签名）

（人民调解委员会或组织印章）

     年   月   日

人民调解口头协议登记表

 编号

当事人姓名       性别      民族      身份证件名称及号码

职业或职务                联系方式

单位或住址

当事人姓名        性别      民族

身份证件名称及号码

职业或职务                联系方式

单位或住址

纠纷主要事实、争议事项：

经调解，自愿达成如下协议：

履行方式、时限

人民调解员（签名）

（人民调解委员会或组织印章）

     年   月    日

 备注：此表由人民调解委员会（组织）填写

人民调解回访记录

当 事 人

调解协议编号

回访事由

回访时间

回访情况：

回访人(签名)

          人民调解委员会（组织）

     年   月   日

卷宗情况说明

立卷人

 案 卷 封 底

|  |
| --- |
| 立 卷 人：审 核 人： 立卷日期： 年 月 日 |

编号： 存根

人民调解员调解矛盾纠纷登记单

 年 月 日， 调解 、 之间的纠纷。

纠纷来源：①申请受理□②主动受理□③报告受理□④委托受理□⑤指定受理□

纠纷类型：①婚姻家庭纠纷□②邻里纠纷□③房屋宅基地纠纷□④合同纠纷□⑤损害赔偿纠纷□⑥劳动纠纷□⑦村务管理纠纷□⑧山林土地纠纷□⑨征地拆迁纠纷□⑩环境污染纠纷□⑪道路交通事故纠纷□⑫物业纠纷□⑬医疗纠纷□⑭其他纠纷

 调解情况：

1、调解成功，达成①口头协议②书面协议。

2、调解不成，告知当事人通过①行政②仲裁③诉讼④其他途径解决

调 解 员：

记录日期：

 人民调解委员会（组织）

编号： 正本

人民调解员调解矛盾纠纷登记单

 年 月 日， 调解 、 之间的纠纷。

纠纷来源：①申请受理□②主动受理□③报告受理□④委托受理□⑤指定受理□

纠纷简要情况：

 调解情况：

调 解 员：

记录日期：

 人民调解委员会（组织）

备注： 1、本单用于统计人民调解员调解纠纷工作量，由人民调解员填写。

 2、在本单相关栏目序号上打。

3、本单一式两联，正本联沿虚线裁下交人民调解员所在人民调解委员会（组织），存根联由人民调解员留存。

 年 月 人民调解委员会（组织）调解矛盾纠纷汇总登记表

 填报日期：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 调解员姓名 | 调解矛盾纠纷数 | 调解结果 | 履行情况 | 备注 |
| 达成协议 | 调解不成 | 已履行 | 未履行 |
| 口头 | 书面 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

 填表人： 审核人：

说明：本表由人民调解委员会（组织）根据《人民调解员调解矛盾纠纷登记单》汇总填写，作为掌握了解调解员工作情况的依据。