

北京市西城区人民政府办公室文件

西政办发〔2013〕11号

北京市西城区人民政府办公室关于 印发北京市西城区进一步加强行政 调解工作实施意见的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处，各有关单位：

经区政府同意，现将《北京市西城区进一步加强行政调解工作的实施意见》印发给你们，请认真贯彻执行。

北京市西城区人民政府办公室
2013年3月25日

北京市西城区进一步 加强行政调解工作的实施意见

为贯彻落实《中共北京市委办公厅北京市人民政府办公厅印发〈关于构建社会矛盾多元调解体系的意见〉的通知》（京办发〔2010〕29号）、《北京市人民政府办公厅关于进一步加强本市行政调解工作的意见》（京政办发〔2011〕27号），充分发挥行政调解化解社会矛盾、维护社会和谐稳定作用，现就进一步加强本区行政调解工作提出如下意见。

一、充分认识做好行政调解工作的重要性

行政调解是由行政机关主持或主导的，以法律、法规和政策规定为依据，主要以民事纠纷和行政争议为对象，通过说服劝导等方法，促使各方当事人平等协商、互谅互让、自愿达成协议，消除矛盾的一种纠纷解决机制，是化解社会矛盾纠纷的一种重要形式。全区各级行政机关要将行政调解作为重要的社会矛盾调处手段，运用调解的办法做好矛盾纠纷化解工作，从源头上预防和减少社会矛盾，为切实维护我区社会和谐稳定，实现“三区战略”，努力建设“活力、魅力、和谐”新西城的奋斗目标，发挥重要作用。

二、指导思想、工作原则和工作范围

（一）指导思想

深入贯彻落实科学发展观，以化解社会矛盾纠纷为根本，建

立行政调解工作体制，创新行政调解工作机制，充分发挥行政机关在化解行政争议和民事纠纷中的作用，推动建立行政调解与人民调解、司法调解相衔接的大调解联动体系，形成调解工作合力，有效化解社会矛盾，积极为全区经济社会发展创造和谐、稳定、有序的社会环境。

（二）工作原则

行政调解遵循自愿、合法、公平公正、注重效果、“谁主管、谁负责”的原则。行政调解应尊重各方当事人意愿，不得强迫当事人接受调解；遵守法律、法规和政策，不得损害国家利益、公共利益和他人合法权益；兼顾各方当事人的合法权益；追求“定纷止争、案结事了”的社会效果和法律价值；行政机关对其行政管理职能有关的纠纷负责调解。

（三）工作范围

一是行政机关或者法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织与公民、法人或者其他组织之间产生的法律法规规定可以调解的行政争议，重点解决好房屋征收与补偿、人力资源和社会保障、治安管理等方面的行政争议。二是公民、法人或者其他组织之间产生的与行政管理有直接或间接关联的民事纠纷，重点解决好交通损害赔偿、医疗卫生、消费者权益保护、物业管理、劳动争议等与行政管理有关的民事纠纷。对于涉及资源开发、环境污染、公共安全事故等方面的民事纠纷，以及涉及人数较多、社会影响大、可能影响社会稳定的纠纷要主动进行调解。

三、建立健全行政调解工作体制机制

（一）建立西城区行政调解工作体制

建立区政府负总责，区政府法制办牵头，各部门为主体的行政调解工作体制。行政调解工作实行“部门分管、区级协调”的工作原则。区政府法制办负责组织指导全区各部门、各街道积极开展行政调解工作；研究制定行政调解工作制度；负责全区行政调解工作的指导、协调、管理、监督、培训；组织协调涉及2个以上职能部门矛盾纠纷的行政调解工作；研究推进行政调解与人民调解、司法调解衔接机制；负责全区行政调解工作的信息交流、督查考核、经验总结和推广工作。

各部门、各街道应明确行政调解工作的主管领导，要指定专门科室承担行政调解工作，要建立专、兼职行政调解工作人员队伍，积极开展行政调解工作。在涉及公共交通、医疗、建设、物业、消费、治安、人力资源和社会保障、交通事故等矛盾多发领域，有关部门要成立行政调解委员会，建立健全行政调解工作配套制度，完善各领域行政调解委员会运行机制。

（二）建立健全行政调解工作制度

建立行政调解工作制度。制定《北京市西城区行政调解工作办法》，将行政调解工作制度化、体系化。各部门、各街道要建立健全行政调解工作制度，规范行政调解工作。要根据行业特点和要求制定行政调解程序，规范行政调解的受理、调查、调解、制作调解协议等工作环节。

建立行政调解季报制度。各部门、各街道要加强行政调解的信息汇报工作，按季度及时通报本地区、本部门开展行政调解的工作情况，及时发现并研究带有倾向性和普遍性的问题。对涉及人数较多、社会影响大、可能影响社会稳定的，要及时摸清情况，提出对策建议，并及时与区政府法制办沟通，同时应当向区委、区政府报告。区政府法制办应当定期对信息报送情况进行汇总、分析和通报。

建立行政调解考核制度。各部门、各街道要建立行政调解工作目标责任制，制定矛盾化解具体目标，对发生在本地区、本部门的行政争议，及时跟踪调解进展，全面评估调解效果。对重大行政争议，区政府和各有关部门要重点研究解决措施，抓好落实工作。对不积极主动配合行政调解工作、不能及时化解矛盾纠纷，造成严重后果的要予以问责。

建立行政调解员选聘制度。研究制定《北京市西城区行政调解员选聘制度》，规范行政调解员行为，建立一支适应西城区行政调解工作的行政调解员队伍，行政调解员可从本部门工作人员中选任，也可以选聘有一定专业知识、热心行政调解工作的群众，人大代表、政协委员等担任。

建立行政调解与人民调解、司法调解的衔接制度。各部门、各街道要积极做好行政调解与人民调解的衔接配合，要主动加强行政调解与司法调解的衔接配合，建立调解情况通报交流制度。行政机关对于调解不成的重大矛盾纠纷，应当及时告知、引导当

事人通过诉讼渠道解决。对于进入诉讼程序的行政争议，在诉前已经做过行政调解工作的，应当将行政调解的有关情况告知人民法院。

建立行政调解经费保障、宣传制度。区财政局要按照现行事权、财权划分原则，在分清渠道，分级负担的前提下，根据预算管理有关要求，将宣传、培训、指导、聘用专职行政调解工作人员、调解员工作补贴等各类调解工作经费纳入本级财政年度预算。各部门、各街道要充分利用广播、电视、报刊、网络等新闻媒体，开展各种形式的宣传教育，引导群众选择行政调解解决矛盾纠纷。要及时总结本地区、本部门开展行政调解工作的成功经验和先进典型，并做好宣传工作。

四、充分运用行政调解方法解决行政争议和民事纠纷

（一）努力把行政争议化解在行政程序中

各部门、各街道要切实做到行政调解与依法履职相结合，充分运用调解方法解决行政争议。履行行政复议职责的部门要根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》规定的调解原则、范围，在不损害国家利益、公共利益和他人合法权益的前提下，按照调解优先原则解决行政争议。在作出行政复议决定之前，要深入了解各方诉求，找准争议焦点，向当事人宣传有关法律法规和政策，耐心细致地做好当事人的思想工作，为各方当事人自愿调解、达成协议创造条件。经调解，各方当事人达成和解协议的，行政机关应当做好和解协议内容记录；各方当事人达成调解协议的，行

政机关应当制作行政复议调解书。在行政复议过程中，各部门、各街道要积极配合区政府法制办和其他行政复议机构做好行政复议调解、和解工作，及时履行行政复议调解、和解协议，切实做到“定纷止争、案结事了”。

（二）切实做好民事纠纷的调解工作

各部门、各街道应当结合本地区、本部门的工作实际，建立健全解决民事纠纷的具体工作程序和规范。对依法应当由行政机关调处、裁决的民事纠纷，行政机关要在当事人同意的基础上优先采用调解的方法，向当事人耐心宣传有关法律法规，说服和劝导当事人在平等协商、互谅互让的基础上解决纠纷，努力促成各方当事人达成协议。通过调解，各方当事人能够达成协议的，行政机关应当制作行政调解文书；不能达成协议的，行政机关应当在法定期限内依法作出裁决，并及时告知当事人救济权利和途径。

（三）积极配合开展行政诉前和诉中协调工作

各部门、各街道要积极配合人民法院做好行政案件诉前、诉中的协调工作。对人民法院在行政诉讼立案阶段提出的协调意见，应当认真对待、积极履行；对人民法院指出的执法问题，应当立即核实、主动改正、消除负面影响；对因行政行为被诉可能引发重大矛盾纠纷的，应当立即将有关情况向本单位主管领导汇报。区政府法制办要发挥好对区政府和所属工作部门涉诉行政争议化解工作的统筹协调作用，做好涉诉行政争议化解工作。

五、加强领导，抓好落实

（一）加强行政调解队伍建设

各部门、各街道要选调政治素质好、业务能力强、有较高法律素质、善于做群众工作的干部充实到行政调解工作队伍中去，建立专、兼职行政调解工作人员队伍，开展行政调解工作，形成“部门分管、区级协调”的工作模式。

区政府法制办要加强对行政调解工作人员的培训工作，根据行政调解工作任务的需要和特点，充分利用司法、行政、专家学者等各种资源，通过举办培训班等形式，每年对各街道、各部门行政调解工作人员有计划地开展培训工作，提高行政调解工作人员政治、业务素质。

（二）构建行政主导、社会参与的行政调解体系

各部门、各街道要紧密依靠基层组织、相关行业协会和专家学者发挥行政调解作用，动员社会各方面力量积极参与行政调解工作。在重点领域、重点行业要组织建立社会专兼职调解员队伍和调解专家库，构建行政主导、社会参与的行政调解体系。

（三）落实领导责任，加强监督检查

各部门、各街道要根据我区关于行政调解工作的具体部署，制定本部门开展行政调解工作的实施方案，主要领导应当定期听取行政调解工作汇报，协调解决行政调解工作中遇到的重大问题。要充分运用行政调解手段，切实把矛盾化解在萌芽状态，化解在本行政机关内部，不得推卸责任。区政府法制办要定期对各部门、各街道行政调解工作进行检查和指导。区政府对开展行政调解工

作取得突出成绩的单位和个人给予表彰。

抄送：区委各部门，区武装部。

区人大常委会办公室，区政协办公室，区人民法院，区人民检察院。

北京市西城区人民政府办公室

2013 年 3 月 27 日印发
