

# 重庆市矛盾纠纷多元化解促进条例

(2024年3月28日重庆市第六届人民代表大会常务委员会第七次会议通过)

## 重庆市人民代表大会常务委员会公告

[六届]第31号

《重庆市矛盾纠纷多元化解促进条例》已于2024年3月28日经重庆市第六届人民代表大会常务委员会第七次会议通过,现予公布,自2024年5月1日起施行。

重庆市人民代表大会常务委员会  
2024年3月28日

源头预防风险隐患和矛盾纠纷。

**第十六条** 人民法院、人民检察院、行政复议机关、行政执法监督机构应当运用司法建议书、检察建议书、行政复议意见书、行政执法监督文书等形式,对在平安建设、执法办案以及其他矛盾纠纷化解工作中发现的问题,向有关部门、组织提出建议,预防和减少矛盾纠纷的产生。

**第十七条** 市、区县(自治县)人民政府以及发展改革、市场监管、人民银行等部门应当建立健全社会信用体系建设协调机制,加强诚信教育和诚信文化建设,培养公众诚信意识,完善守信激励和失信惩戒机制,营造诚信社会环境,预防和减少因不诚信行为引发的矛盾纠纷。

**第十八条** 市、区县(自治县)人民政府应当建立健全社会心理服务体系和心理危机干预机制。卫生健康、公安、司法行政、教育、民政等部门应当按照各自职责建立健全社会心理服务网络,促进和规范社会心理服务机构发展,及时为有需要的群众提供心理干预服务,积极疏导、缓和情绪,防止矛盾纠纷激化。

工会、共青团、妇联、残联等人民团体和其他组织应当结合行业特点和特定群体需求,加强心理健康知识宣传、指导、咨询服务,主动帮助、引导和支持特定群体理性表达诉求,依法维护合法权益。

## 第四章 纠纷化解

**第十九条** 当事人可以依法通过下列途径化解矛盾纠纷:

- (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** 鼓励当事人就矛盾纠纷自行协商达成和解。

应当事人邀请,有关调解组织、基层群众性自治组织、当事人所在单位或者其他第三方可以参与协商,促成和解。

**第二十一条** 当事人可以通过矛盾纠纷多元化解平台或者相关数字化应用系统提出矛盾纠纷事项。对当事人提出的矛盾纠纷事项,应当按照有关规定进行登记,并移交有关单位、组织处理。

当事人也可以直接向有关单位、组织提出矛盾纠纷事项。

**第二十二条** 有关单位、组织对当事人提出的矛盾纠纷事项,按照下列情

形分别处理:

(一)对属于其职责范围的,应当及时化解;

(二)对不属于其职责范围的,应当说明理由,做好解释、疏导、移交工作,也可以引导当事人向有权处理的单位、组织提出;

(三)对跨区域、跨部门、跨行业或者重大疑难复杂的矛盾纠纷,可以协调相关单位、组织共同化解,也可以提请共同的上级主管机关协调化解。

**第二十三条** 有关单位、组织对当事人提出的属于其职责范围的矛盾纠纷事项,适宜调解的,应当引导当事人先行调解;当事人拒绝调解或者调解不成的,应当及时告知当事人选择其他合法途径解决。

依法应当由行政复议机关或者仲裁机构先行处理的,告知当事人向有关行政复议机关或者仲裁机构申请先行处理。

**第二十四条** 乡镇人民政府、街道办事处、企业事业单位以及社会团体或者其他组织、村(居)民委员会依法设立人民调解委员会,建立健全调解工作制度,及时化解矛盾纠纷。

医疗、物业服务、城市管理、劳动争议、土地房屋征收、生态环境、婚姻家庭、建筑施工、旅游、金融、商务等矛盾纠纷易发多发且专业性强的领域,行业主管部门应当指导成立行业性、专业性人民调解委员会。

人民调解委员会可以派员进驻矛盾纠纷多元化解平台、行政复议机构、人民法庭、公安派出所、司法所、信访接待场所等,接受当事人委托调解矛盾纠纷。

当事人可以向人民调解委员会申请调解;人民调解委员会也可以主动调解。当事人一方明确拒绝调解的,不得调解。

**第二十五条** 鼓励商会、行业协会、民办非企业单位、商事仲裁机构、律师事务所、公证机构等依法成立商事调解组织,在投资、贸易、金融等领域提供商事调解服务。

建立健全涉外商事领域调解、仲裁、诉讼有机衔接的矛盾纠纷化解机制,加强本市国际仲裁中心、国际商事争议解决平台等建设,运用国际商事仲裁、国际商事调解等多种方式解决矛盾纠纷。

鼓励和引导本市仲裁机构、仲裁员参与国际商事仲裁活动和国际商事调解,提升服务能力和国际竞争力。

鼓励和支持本市仲裁机构、经依法登记的市内外境外仲裁机构以及其他争议解决机构、法律服务机构等入驻本市国际商事争议解决平台,提供一站式、国际化、便利化争议解决服务。

人民法院对适宜调解的纠纷,经当事人同意,可以在立案前委派或者立案后委托特邀调解组织、特邀调解员先行调解。调解不成的,应当及时审理,依法作出裁判。

**第三十三条** 人民检察院办理刑事申诉案件、公益诉讼案件,以及开展刑事、民事、行政公益诉讼监督工作,对具备和解法定条件的,可以建议和引导当事人通过和解的方式解决矛盾纠纷;经当事人同意,可以组织召开听证会,邀请相关组织和人员参与,促成和解。

## 第五章 保障措施

**第三十四条** 市、区县(自治县)人民政府应当为矛盾纠纷多元化解工作提供必要的经费支持和保障,将人民调解相关经费纳入财政预算,并建立动态调整机制。区县(自治县)人民政府可以根据实际情况对人民调解工作所需经费给予适当补助。

行业主管部门应当将设立的行业调解组织工作经费等纳入本部门预算。

鼓励社会各界通过社会捐赠、公益赞助等方式依法为矛盾纠纷多元化解工作提供支持。

**第三十五条** 行政机关、人民团体、人民调解委员会、劳动人事争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构化解矛盾纠纷,以及人民法院办理人民调解协议司法确认案件,不得向当事人收取费用,法律、法规另有规定的除外。

实行市场化运作的商事调解组织等,可以适当收取费用,但应当事先告知当事人。

**第三十六条** 人民调解委员会应当根据工作需要配备配强专职人民调解员。司法行政机关应当指导调解组织依法选聘人民调解员。

司法行政机关应当定期组织对人民调解员进行业务培训。鼓励社会力量依法开办专业化、职业化的调解员培训机构,鼓励高等学校加强矛盾纠纷多元化解理论研究 and 人才培养。

调解行业协会可以根据有关规定和章程,加强自我管理,制定调解员职业道德准则和等级评定办法,明确评定条件、评定程序、考核奖励等内容。

**第三十七条** 市、区县(自治县)、乡镇(街道)应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入平安建设考核,定期进行通报;对矛盾纠纷多元化解工作成绩显著的单位和个人,按照有关规定予以表彰、奖励。

市、区县(自治县)人民政府应当对所属部门和下级人民政府开展矛盾纠纷多元化解工作进行监督。

司法行政机关和有关行业主管部门应当对人民调解、行政调解、商事调解等调解活动进行指导和监督。

**第三十八条** 本市各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院有下列行为之一的,由有权机关责令改正;拒不改正或者造成严重后果的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究相应责任:

- (一)未按规定建立或者落实矛盾纠纷化解机制;
- (二)在履行矛盾纠纷化解职责中推诿拖延、徇私枉法;
- (三)其他违反本条例的行为。

**第三十九条** 调解员在调解工作中不依法履职的,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或者解聘。

## 第六章 附则

**第四十条** 本条例自2024年5月1日起施行。

## 目录

- 第一章 总则
- 第二章 职能职责
- 第三章 纠纷预防
- 第四章 纠纷化解
- 第五章 保障措施
- 第六章 附则

### 第一章 总则

**第一条** 为了促进和规范矛盾纠纷多元化解工作,保障当事人合法权益,维护社会和谐稳定,推进社会治理体系和治理能力现代化,建设更高水平的平安重庆,根据有关法律、行政法规,结合本市实际,制定本条例。

**第二条** 本市行政区域内的矛盾纠纷多元化解工作和有关活动,适用本条例。

本条例所称矛盾纠纷多元化解,是指通过建立健全和解、调解、行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等矛盾纠纷化解途径有机衔接、协调联动的工作机制,及时有效预防和化解矛盾纠纷。

**第三条** 矛盾纠纷多元化解工作应当坚持党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑,坚持和发展新时代“枫桥经验”,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。矛盾纠纷多元化解工作遵循下列原则:

- (一)尊重当事人意愿,鼓励先行和解、调解;
- (二)公平、公正、便民、高效;
- (三)不得违反法律法规、国家政策,不得违背公序良俗;
- (四)预防与化解相结合,注重实质性解决争议。

**第四条** 国家机关、人民团体、基层群众性自治组织、企业事业单位、社会组织和其他组织应当加强法治宣传教育,弘扬社会主义核心价值观和中华优秀传统文化,普及矛盾纠纷多元化解法律知识,引导公众尊法学法守法用法,理性表达利益诉求,依法解决矛盾纠纷和维护合法权益。

**第五条** 本市加强与有关省、自治区、直辖市的矛盾纠纷多元化解工作协作,建立健全区域间矛盾纠纷联合化解机制,推进生态环境、金融等领域跨区域执法、司法协作,探索建立跨区域联合调解组织,推动矛盾纠纷联动化解。

### 第二章 职能职责

**第六条** 市矛盾纠纷多元化解工作领导小组建立和完善矛盾纠纷多元化解工作协调机制,牵头推动、统筹协调、督导考核矛盾纠纷多元化解工作,开发建设矛盾纠纷多元化解多跨协同数字化系统,推动矛盾纠纷“一件事”集成。

市、区县(自治县)矛盾纠纷多元化解工作领导小组建立健全矛盾纠纷多元化解平台,统筹调解、公证、仲裁、诉讼、行政裁决、行政复议、信访、法律援助、社会救助、司法救助、心理服务等资源,完善综合调处机制,推动矛盾纠纷一站式化解。

市、区县(自治县)矛盾纠纷多元化解工作领导小组依托矛盾纠纷多元化解平台建立会商研判工作机制,定期召开联席会议,加强各类矛盾纠纷信息数据应用,分析风险形势,明确风险等级,通报排查化解情况,加强研判预警和苗头处置,协调解决重大疑难复杂矛盾纠纷,组织开展应急处置工作。

**第七条** 市、区县(自治县)人民政府应当将矛盾纠纷多元化解工作纳入国民经济和社会发展规划、法治政府建设规划,加强矛盾纠纷预防和化解能力

建设,督促相关部门和组织落实矛盾纠纷多元化解责任。

乡镇人民政府、街道办事处负责组织协调辖区内公安派出所、司法所、村(居)民委员会和调解组织等,开展矛盾纠纷的预防、排查和化解工作。

**第八条** 司法行政机关负责指导人民调解、行政调解、行业性专业性调解工作,牵头推动调解组织和调解员队伍建设;指导仲裁工作;完善行政裁决、行政复议等工作机制;推动公证机构、律师事务所等法律服务机构和人员参与化解矛盾纠纷。

其他有关部门应当按照各自职责开展矛盾纠纷化解工作,推动行业性、专业性调解组织发展。

**第九条** 人民法院应当建立健全诉讼与非诉讼衔接的矛盾纠纷化解机制,加强对人民调解的业务指导,加强与行政机关、仲裁机构、公证机构、调解组织等的协调配合,依法执行司法确认、仲裁裁决、公证债权文书等生效法律文书。

人民检察院应当建立健全检调对接、检察听证制度,完善参与化解矛盾纠纷工作机制。

**第十条** 人民团体、企业事业单位、社会组织和其他组织,应当建立健全内部矛盾纠纷化解机制。

### 第三章 纠纷预防

**第十一条** 本市各级人民政府及其有关部门、人民法院、人民检察院应当坚持源头预防,将矛盾纠纷源头预防贯穿于重大决策、行政执法、司法诉讼等全过程,减少矛盾纠纷的产生。

**第十二条** 市、区县(自治县)人民政府及其有关部门应当建立健全矛盾纠纷排查预警工作机制,对矛盾纠纷重点领域、易发多发地区以及在重要时间节点,适时开展重点或者专项矛盾纠纷排查。

乡镇人民政府、街道办事处应当按照矛盾纠纷排查预警机制的工作要求,定期组织网格员、村(社区)工作者、人民调解员、公安派出所和司法所工作人员等开展矛盾纠纷排查。

村(社区)应当落实网格治理措施,对发现、掌握的可能引发治安案件、刑事案件、群体性事件以及其他影响社会稳定的矛盾纠纷,及时向有关部门通报预警信息,并配合采取预防措施。

**第十三条** 本市各级人民政府及其有关部门应当建立舆情反映矛盾纠纷化解机制,构建线上线下联动化解模式,加强与舆情监测感知,分析研判风险隐患,妥善化解矛盾纠纷,实现舆情工作和矛盾纠纷化解贯通协同。

**第十四条** 本市各级人民政府及其有关部门应当落实重大决策风险评估机制,对事关群众切身利益、可能影响社会稳定的重大改革举措出台、重大政策制定调整、重大工程项目建设、重大活动举办、重大敏感案件办理等进行风险评估。

**第十五条** 金融、生态环境、食品、药品、旅游、互联网、快递物流、物业服务、劳动争议、知识产权、城市管理、医疗等重点领域行业主管部门应当建立健全监测预警和应急处置机制,加强监督管理和制度建设,规范执法行为,从

## 渝北国企:深化推动“三攻坚一盘活”改革走深走实

足国企改革、政企分离、资产盘活三大攻坚任务,按照“政治引领+过程加压+风险防范”的监督模式持续增压加力,全力保证各项任务有序推动,形成系统推进的改革攻坚氛围。

去年12月,全市吹响了“三攻坚一盘活”改革的冲锋号。

作为渝北国企重要国有平台之一的城市更新公司,紧紧围绕市委和区委“三攻坚一盘活”重点任务的要求,确

定了三大类23项攻坚任务,制定《“三攻坚一盘活”监督方案》,以“止损、瘦身、提质、增效”改革思路,明确了“三个是否”重点监督内容。

从坚持以党的政治建设为统领贯彻落实、清单化管理落实责任目标计划、坚持合理合规决策防范风险入手,该公司多次召开党委总办会、专题会等重要会议研究,强化目标重点开展专项监督,确保从政治高度、政治责

情停电避险“水土新城外破”“输电通道防山火场景”等典型场景,实时共享至数字化城市运行和治理中心,供市领导与主管部门及时透明掌握城市重大停电及抢修进展情况,进一步提升社会停电感知力。

同时该公司通过建立数据驾驶舱,实时展示火电、水电、风电、光伏、外购电力等六类负荷出力数据,实现数字资源系统(IRS)全量电力基础数

据的梳理和编目,为城市运行和治理中心体系建设提供了有力支持。

电力数据对于推动数字重庆建设具有重要意义,国网重庆市电力公司将继续发挥自身优势,持续完善“电力供应一件事”场景服务,深化数字资源“一本账”管理,积极探索新技术创新应用,为城市运行和治理中心提供高可靠数据服务,推动数字重庆建设向更高水平迈进。

张泽坤 曹文忠 胡娟

任上全力推进“三攻坚一盘活”。

开弓没有回头箭,改革关头勇者胜。近年来,城市更新公司坚持压实领导责任、严密推进工作,以踏石留印、抓铁有痕的劲头推动攻坚任务出实效。

目前,围绕任务分解细化、国有资产盘活、止损压亏、压减债务等情况,监督检查小组通过列席会议、与涉及部门负责人谈心谈话、实地走访等方

## 长寿:首次采用带电作业助力乡村标准化台区建设

5月8日,在长寿云台镇红坡村的田野上,国网重庆长寿供电公司正对10千伏云桥线1号台区进行标准化改造。为避免给广大群众用电造成困扰,该公司首次决定采用带电作业方式进行立杆搭火作业,在不停电的前提下,高效快捷完成台区改建施工,实现乡村电网“零感知”改建。

该公司根据检修计划对10千伏云桥线小河1、2台区进行标准化台区建设,项目新立电杆101根,新建2台

100千伏安配电变压器,计划6月30日前完工。由于改造工程量较大,为有效避免所涉台区用户停电,作业班迎难而上,通过前期认真严密的现场勘查,最终以可以采取采用带电作业方式配合该项目实施支路1号杆带电组立以及支路搭火作业,使台区改造工作在不停电的情况下悄然完成。

当天9时40分,身着厚重绝缘披肩的2名带电作业人员戴上安全帽、绝缘手套等装备,进入作业点抵近作业点

工作互融互促,中和街道社区妇联主席担任巾帼家政服务经纪人,协调家政企业定期开展家政服务知识、职业道德教育等志愿服务培训,打造“技能培训+就业推荐+家政服务”全链条家政进社区服务。同时,结合当地非遗传承技艺,为社区及周边妇女提供苗绣、土家织锦、剪纸等技能培训、就业指导、实训孵化、运营带动等帮扶行动,助力女性实现“家门口”就业。

“物业管理+”便民服务零距离

为居民提供更多便捷、优质、专业的服务,中和街道将物业管理融入社区服务,提高居民生活质量。建成社区物业管理4家,做好服务闭环管理。建设社区220平方米的零工市场妇女微家,搭建一体化服务平台,分设4个工作平台4名工作人员负责入职登记、职业介绍、信息发布等服务。 刘玉珮 陈湘宇

## 构建城市“电力体征”指数 助力数字重庆建设

近日,国网重庆市电力公司紧密围绕“1361”整体构架,挖掘城市“电力体征”指数,推进城市治理现代化,助力数字重庆建设。

记者从国网重庆市电力公司了解到,该公司积极响应市委、市政府的号召,第一时间成立“电力供应一件事”工作专班,基于重庆市能源大数据中心,构建了“电力供应负荷率”等反应城市体征的电力指标,打造“微器口汛

近年来,秀山中和街道坚持党建引领,利用县妇联“渝好空间”,积极探索“党建+”“网格+”“志愿服务+”“物业管理+”新模式,构建零距离服务社区居民格局。

### “党建+”提升服务暖民心

完善社区党群服务中心基础设施,筑牢为民服务前哨阵地。中和街道设置新时代文明实践所、文明实践站、老年服务站、好姐家政等场所,完成市级示

## 秀山中和街道:“4+”模式构建零距离服务新格局

范绿色社区阵地建设,实现活动阵地“五脏俱全”,服务社区群众“零距离”。

同时,建设创业就业、育婴养老、家庭教育等妇女儿童家庭综合服务体,全方位满足群众多元化需求,切实增强社区居民生活幸福感。

### “网格+”为民服务无盲区

中和街道实行“5311”网格化管理,提供精准服务。办事大厅设置党群服务岗和综合服务岗,其余人员下沉社区网格点摸排走访,准确搜集群众基础数