# 人民调解参与信访问题化解工作方案

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-09-21

*\*\*县人民调解参与信访问题化解工作三年行动方案为认真贯彻落实全国、全省人民调解工作会议和人民调解参与信访问题化解试点工作电视电话会议精神，全面整合人民调解信访问题化解各方资源，形成人民调解参与信访问题化解工作合力，有效化解我县信访矛盾纠纷，...*

\*\*县人民调解参与信访问题化解工作

三年行动方案

为认真贯彻落实全国、全省人民调解工作会议和人民调解参与信访问题化解试点工作电视电话会议精神，全面整合人民调解信访问题化解各方资源，形成人民调解参与信访问题化解工作合力，有效化解我县信访矛盾纠纷，更好地服务迪庆改革发展稳定大局，经县司法局和县信访局研究，制定以下工作方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，认真贯彻落实党中央、\*\*\*和省委、省政府关于加强人民调解和信访工作的决策部署，深入贯彻实施《人民调解法》《信访条例》等法律法规，坚持发展“枫桥经验”，着力创新理念思路、体制机制和方法手段，加强组织队伍建设，强化工作保障，充分发挥新时代人民调解工作参与信访问题化解基础性作用，依法及时就地化解信访矛盾，切实维护群众合法权益，促进公平正义，维护社会和谐稳定，为平安迪庆、法治迪庆建设作出积极贡献。

二、工作原则

坚持自愿平等。充分尊重信访双方的意见，自愿平等运用人民调解方式化解信访问题。

坚持依法调解。认真执行人民调解法、信访条例和相关法律法规，运用法治思维、法治方式开展调解，明法析理，推动实现案结事了。

坚持依靠群众。强化人民主体地位，走好群众路线，构建群众参与的多元矛盾化解体系。

坚持公正中立。秉持人民调解“第三方”中立地位，切实维护当事人合法权益，确保调解结果的权威性、公正性。

坚持防控在先。对不适合调解或调解不成的矛盾纠纷及时导入法治轨道，对重大、群体性或可能激化的矛盾纠纷，及时预警通知有关地区和部门。

坚持改革创新。创新人民调解工作理念和方式方法，完善人民调解参与信访问题化解工作体制机制，不断提升人民调解参与信访问题化解工作质效。

三、工作目标

在党委、政府的统一领导下，以更好服务党委、政府中心工作为出发点，以坚持和发展“枫桥经验”为着力点，以“万人进千村帮万户”法律服务助推脱贫攻坚专项行动为抓手，以在县信访局设立“人民调解参与信访问题化解工作室”（以下简称“人民调解工作室”）为辐射点，全面整合律师、公证员、司法鉴定人员、基层法律服务工作者、法律援助工作者、人民调解员等专业力量，统筹发挥县、乡镇、村（社区）、专业性、行业性及派驻信访部门人民调解组织作用，积极协同配合信访部门参与信访问题化解工作，实现人民调解与信访工作有效衔接，推动信访问题在更大程度、更广范围、更多渠道调解化解。通过3年努力，确保适合人民调解的信访案件实现“第一年有变化，信访总量下降”、“第二年有成效，信访形势好转”、“第三年有大改观，信访矛盾纠纷明显减少”的工作目标。

四、工作范围和方法

以符合《人民调解法》规定，适用人民调解方式化解的信访案件为工作范围，重点化解涉及精准脱贫等三大攻坚战中的信访问题，推动长江经济带建设中的信访问题，打造“绿色能源、绿色食品、健康生活目的地”三张牌中的信访问题，党政领导包案化解的信访案件以及其他适合人民调解方式化解的重大疑难信访问题。以设在县信访局的“人民调解工作室”为载体，统筹整合法律服务资源，协同配合信访部门，分级、分类、分领域进行排查化解，形成融入覆盖全县乡村参与信访问题化解的多元化调解体系。

（一）发挥基础作用化解信访问题。

充分发挥人民调解贴近基层、熟悉民情等优势，采取设立“信访联系点”等形式，及时接收、排查和化解“初访”案件。将信访问题纳入社会矛盾纠纷排查范围，及时发现信访苗头，努力实现信访问题第一时间发现，第一时间处置，第一时间上报，确保小事不出村。

（二）发挥职能作用化解信访问题。

充分整合公共法律服务资源，发挥好公共法律服务平台的职能作用，收集信访问题相关信息，进行分析研判，参与处置信访案件。依托司法所（公共法律服务中心）和乡镇人民调解组织，通过设立“信访接待窗口”等方式，排查、收集、调解和分流有关信访案件。鼓励有条件的地方，实现人民调解与乡镇信访部门来访、调处直接对接，确保大事不出乡镇。

（三）发挥行业专业优势化解信访问题。

由设立在县信访局的“人民调解工作室”协同信访机构，发挥行业性、专业性人民调解组织的专业优势，及时接收和化解涉及相关行业、专业信访案件。在医患纠纷、交通事故、物业管理、劳动争议、环境保护等行业性、专业性人民调解组织中，设立“信访事项绿色通道”，为化解信访案件提供专业支撑和快捷服务。

（四）发挥统筹聚力优势化解信访问题。

对重大疑难复杂信访问题采取“专家会诊”，调动各方资源，集中力量攻坚。在“人民调解工作室”的统筹协调下，积极参与处理重大疑难复杂信访案件和党委政府、有关部门、其他人民调解组织委托移交的各类信访案件，以及各级党、政领导包案化解的信访案件。

五、工作流程

（一）接谈信访群众。

接谈方式分为工作室接谈和深入基层、深入群众接谈。认真听取信访人陈述，详细阅读信访材料，准确了解信访人诉求，疏导情绪，解疑释惑，提供法律咨询解答，并做好登记和报备审批。

（二）评析信访案件。

对信访工作联席会议交办、党委政府领导批办、被访单位申请提交、信访当事人申请、矛盾纠纷排查等渠道获取的案件，由“人民调解工作室”进行初步评析，决定是否受理。对受理案件的办理作出安排，对不予受理的案件，向信访人提出建议，并及时预警，将情况通报相

关地区和部门。

（三）办理委托手续。

与被访单位履行信访案件办理委托手续。信访问题的责任主体不具体、不明确的，由各级党委、政府信访部门与“人民调解工作室”办理委托手续。

（四）办理信访案件。

针对信访人的诉求，开展实地走访、调查、勘验，提取证言、书证、物证，指定承办人开展政策、法规适应性分析，同时进行政策法规宣传。需要开展司法鉴定的，由“人民调解工作室”协调联系司法鉴定机构，由信访当事人委托进行司法鉴定。

（五）提出处理意见。

经过案件调查，承办人在基于政策、法律和事实的基础上，向信访当事人提出信访案件处理意见。重大、疑难、复杂案件先提交“人民调解工作室”会商后，再形成处理意见。

（六）引导解决信访问题。

根据信访当事人意见，对通过释法析理，信访当事人对解决问题（诉求）达成共识的，签订调解协议，作信访了结；信访当事人要求通过诉讼、仲裁或行政复议解决问题的，指导、引导信访当事人依法按程序进行诉讼、仲裁或行政复议。信访当事人需要委托律师代理诉讼或仲裁的，自行决定是否委托信访案件承办律师或另行委托其他律师。符合法律援助条件的，纳入法律援助范围；对于以给付（财产、现金、债券、债权）为诉求的调解协议，可依法出具具有强制执行效力的公证文书。

（七）协调申请救助。

对生活困难的信访人，符合国家司法救助条件的，“人民调解工作室”引导其申请国家司法救助；给予国家司法救助后仍有困难或不符合国家司法救助条件的，引导其向有关部门申请其他社会救助。

（八）立卷归档。

信访案件办理结束，“人民调解工作室”及时对案件资料进行立卷归档，一案一卷，妥善存档保管。

六、工作保障

（一）组织保障。

成立人民调解参与信访问题化解工作领导小组。领导小组组长由县司法局和县信访局主要领导担任，副组长由县司法局和县信访局分管领导担任，成员由司县司法局和县信访局相关业务处室负责人组成。领导小组负责统筹全县人民调解参与信访问题化解工作，协调、研究、指导各地工作开展，决定相关重大事项。领导小组下设办公室，负责对人民调解参与信访问题化解工作的具体组织实施，监督、管理、指导“人民调解工作室”的业务工作。办公室设在司法行政机关，主任由县信访局分管相关业务处室主要领导担任。

在县信访局设立“人民调解工作室”。“人民调解工作室”主任由领导小组办公室主任兼任，成员由遴选出来的律师、人民调解员等相关法律服务人员组成，辅助人员由信访部门负责安排。“人民调解工作室”主要负责人民调解参与信访问题化解工作的接访、受理、审查、报批、指派、指导、监督、结案、归档等工作。“人民调解工作室”的业务工作由领导小组办公室负责，日常管理工作由信访部门负责。

对人民调解参与化解的信访案件，“人民调解工作室”进行建档立卡，组建专调小组包案处置。专调小组实行经费包干，一案一组，一案一策，一案一号，挂牌督办，包案化解，限时销号。专调小组的组建及工作指导，由“人民

调解工作室”负责。

（二）硬件保障。

县信访局为“人民调解工作室”的设立提供场所、设施设备（办公桌椅、电脑、打印机）等物质条件。

（三）人员保障。

县司法局牵头，坚持择优选聘和专兼结合的原则，通过培训、考核，在全县择优选聘律师、公证员、基层法律服务工作者、人民调解员及医生、教师、专家学者等社会专业人士和退休法官、检察官、民警、司法行政干警以及相关行业退休人员等，配齐配强“人民调解工作室”人员及专调队伍。

（四）经费保障。

积极协调争取专项工作经费，按照分级负责、费随案走、补助成本、一案一结的原则落实好经费保障，为人民调解参与信访问题化解提供必要的成本补助。综合考量调解纠纷的数量、质量、难易程度、社会影响大小以及调解的规范化程度等情况进行安排和发放。专项工作经费由县信访局和县司法局共同向县财政部门积极争取并纳入预算。

1.实行按案件类别经费包干制度。每化解1起一般案件按成本补助3000－5000元包干，每化解1起进京上访突出问题、重大疑难复杂案件或省级领导包案化解信访矛盾纠纷按成本补助10000－30000元包干。一般案件是指案情不太复杂，经过调查取证，对信访当事人开展政策法规宣传和教育引导后，达成调解协议的信访案件；疑难复杂案件是指案情复杂，时间跨度大，政策界线模糊，调查取证难度大，需要对调解书作出具有强制执行效力公证文书，或需要通过诉讼仲裁途径解决的信访案件，以及

10人以上的群众性信访案件。办案成本补助经费由产生信访问题的部门、企业和单位承担。产生信访问题的责任主体不明确，或产生信访问题的企业为停产、停业企业，无力承担费用的，按分级、属地原则，由同级财政承担。对以教育疏导通过诉讼、仲裁等非人民调解方式处置的案件，以及调解不成功的案件，视工作情况给予适当的工作成本补助。

2.公证费、司法鉴定费由产生信访问题责任（过错）方承担。责任主体不明确，以及责任（过错）方为建档立卡贫困户的，按分级、属地原则，由同级财政承担。

3.需要通过诉讼、仲裁、涉法涉诉案件申诉等方式解决信访问题的，诉讼费、仲裁费、案件代理费由产生信访问题的责任（过错）方承担。责任主体不明确或责任（过错）方为建档立卡贫困户的，费用按分级、属地原则，由同级财政承担。

4.案件承办人需要到外地办理案件相关事务的，须经主管部门审核同意，出差补助参照行政机关的标准执行，经费渠道按前款确定的原则执行。

5.涉及值班的，每人每天给予200元补助，补助经费由同级财政承担。

6.参与化解信访问题的公职人员不得领取任何办案补助。

7.人民调解参与信访问题化解专项经费积极争取列入同级财政预算和司法行政机关部门预算。第一年由同级财政拨入一定数额的专项经费，以后各年按上一年的实际支出金额列入当年财政预算。县司法局制定经费管理办法，做到专款专用。

七、时间步骤

（一）起步推进年（2024年）。

以化解党政领导包案信访案件等为重点，充分发挥“人民调解工作室”的职能作用和协同作用，全面整合调动公共法律服务各项资源优势，转变公共法律服务资源分散、被动、滞后的不良运转体系，积极协同信访部门，联动配合，整体发力，构建综合调解格局，便民、高效信访问题化解，促使适合人民调解的信访案件总量逐步下降。

（二）巩固提升年（2024年）。

以化解一批影响经济社会发展和社会和谐稳定的重大疑难信访案件为重点，村（社区）、乡镇、专业性、行业性及派驻信访部门人民调解组织职能作用得到充分发挥，律师、公证员、人民调解员等法律服务工作者为行动主体的资源优势充分体现，合力化解适合人民调解的信访问题成效明显，整体信访形势好转。

（三）转型升级年（2024年）。

以建章立制、形成长效机制为抓手，在行动中创新推动“枫桥经验”，积极打造人民调解的升级版，实现“老娘舅式”的传统调解模式向新时代人民调解模式转型，人民调解信息化建设水平得到提升，大数据、人工智能等手段在调解中得到运用，形成“领域广、范围宽、程度深”的新型“城乡一体、网络覆盖、调解高效”的人民调解机制体制，工作制度体系健全完善，努力实现适合人民调解的信访矛盾纠纷不上交，就地得到解决。

八、工作措施

（一）加强联动配合，形成工作合力。

通过加强外部联动、内部整合，坚持第三方中立主持调解，充分调动、积极发挥各方法律服务资源优势，形成工作合力，积极参与化解矛盾纠纷。对调解不成的，及时导入司法途径。在行动中开展法治宣传教育，提供法律咨询等公共法律服务，深入推进人民调解工作规范化建设，切实提高工作质量，发挥好化解矛盾纠纷的基础性作用，以标准化建设为契机，全面统筹律师参与调解等资源，发挥好示范性作用，构建统筹协调、联动高效的调解网络机构。

（二）紧扣核心要求，拓展覆盖范围。

紧紧围绕以人民调解为核心的行动要求，拓宽调解范围，健全组织网络，全面联合人民法院、公安、信访、卫生计生、住建、环保、人社等部门以及工商联、商会等社会组织，建好各类行业性、专业性人民调解委员会并积极发挥职能作用，从婚姻家庭、邻里矛盾等传统矛盾纠纷向医疗卫生、道路交通、劳动争议、物业管理等行业、专业领域拓展，通过建立完善横向到边、纵向到底的人民调解组织网络，实现主要行业领域人民调解组织全融入全覆盖，构建新时代人民调解工作新格局。

（三）助力包案化解，推动转型升级。

以“万人进千村帮万户”法律服务助推脱贫攻坚专项行动为抓手，通过“一条主干”“四张网”实现公共法律服务助推贫困地区经济社会发展，解决人民群众对民主法治的需求与保障不平衡不充分

之间的矛盾、法律服务的需求与供给不平衡不充分之间的矛盾、公平正义的需求与法律服务工作不平衡不充分之间的矛盾，协助配合各级党政领导包案化解信访案件，层层传导压力，压实主体责任，推动解决一批“骨头案”“钉子案”“无头案”，通过对重点领域和关键环节的矛盾纠纷调解化解，加力提速人民调解转型升级。

（四）强化教育培训，夯实基层基础。

以全县司法所长赴省参加大培训为支撑，将深入贯彻落实全国人民调解会议精神贯穿培训始终，采取集中授课、交流研讨、案例评析、实训演练等灵活多样、生动有效的形式，重点开展社会形势、法律政策、职业道德、专业知识和调解技巧等方面的培训，树牢以人民为中心的发展思想，深化对人民调解参与信访矛盾纠纷化解的思想认识，坚持发展“枫桥经验”，抓实基层、打牢基础，进一步夯实人民调解工作基础和发展根基。

九、工作要求

（一）统一思想，明确目标。

县司法局和县信访局各部门要切实将思想统一到习近平总书记关于坚持发展“枫桥经验”重要指示精神和党的十九大精神上来，树牢“四个意识”，确保行动开展的正确政治方向。始终把以人民为中心的发展思想贯彻行动始终，通过人民调解和信访工作协调联动，有效化解信访矛盾纠纷，为我县经济社会发展营造和谐稳定的良好环境。

（二）协同配合，积极联动。

县司法局和县信访局各部门要加强对化解信访问题的协同配合，将人民调解地熟、人熟、情况熟的基础性优势同信访工作紧密结合起来，双方互通信息、互相配合，共同协商解决好人员配置、场地设备、资金补贴等问题，整合各方资源，搭建高效运行的联动机制，强强联合，齐头并进，合力将信访问题化解在基层、消除在萌芽。

（三）主动作为，参与包案。

县司法局和县信访局各部门要相互借鉴，共同搭台，充分发挥各自的职能作用，主动作为，积极参与领导包案化解信访案件工作，层层传导压力，压实主体责任，推动解决一批重大疑难复杂信访案件，促进我县信访形势进一步好转。

（四）公道正派，严明纪律。

参与信访问题化解工作的广大法律服务工作者及相关人员要牢固树立政治意识、大局意识、责任意识和维稳意识，恪守职业道德和职业纪律，公道正派，热情服务，体恤群众。对所接触到的涉密事项和个人隐私，履行好保密义务。严格执行《人民调解法》《信访条例》等法律法规，不私自接受委托和接受当事人财物，不虚报冒领办案补助，不唆使当事人采取违法违规和其他过激行为表达诉求、扰乱社会公共秩序和信访秩序。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找