

主动公开

上 海 市 司 法 局
上海市社会治安综合治理委员会办公室
上 海 市 高 级 人 民 法 院
上 海 市 民 政 局

沪司发〔2017〕103号

关于印发《关于推进全市
专业人民调解中心建设的指导意见》的通知

各区司法局、综治办、人民法院、民政局：

现将《关于推进全市专业人民调解中心建设的指导意见》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

特此通知。

(此页无正文)



关于推进全市专业人民调解中心建设的指导意见

为深入贯彻党的十八届三中、四中、五中全会和十九大精神，进一步落实中办、国办《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》及司法部、中央社会治安综合治理委员会办公室、最高人民法院、民政部《关于推进行业性、专业性人民调解工作的指导意见》，切实加强行业性、专业性人民调解工作，实现人民调解工作内涵式、集约式、融合式创新发展，现就本市各区专业人民调解中心建设提出如下意见：

一、推进专业人民调解中心建设的重要性与必要性

推进各区专业人民调解中心建设是新时代加强人民调解工作的重要举措。

（一）完善调解联动机制的重要举措

在区级层面聚合各种行业性、专业性人民调解组织，有利于完善人民调解、行政调解、司法调解、仲裁调解联动机制，将更多行业、领域的矛盾纠纷引导到统一的人民调解平台，进一步彰显调解优先理念。

（二）提高人民调解工作能级的重要举措

社会矛盾的凸显叠加，各级组织、各行业、各领域都面临日益繁重的化解矛盾任务。在坚持将矛盾吸附在基层、化解在基层

的同时，探索分层分类，加大区级层面力量配置和化解矛盾的能力建设，是提高人民调解工作针对性和精细化水平的重要举措。适度聚集相同类型的人民调解组织，是实现行业性、专业性人民调解资源集约化供给的必然选择，有利于形成合力，扩大调解的社会效应。

（三）促进专业性矛盾纠纷化解的重要举措

建立“一站式”的专业人民调解中心，通过统一受理窗口、共享调解场所、融合调解力量、汇集专家资源、集约管理人员，加快推进人民调解员专业化、职业化建设，必将极大地促进调解能级的提升，更好地实现专业的人做专业的调解工作。

（四）打造人民调解品牌的重要举措

建设区级专业人民调解中心，为群众提供专业、优质的“一站式”调解服务，必将有效扩大人民调解的辐射范围，加快形成专业人民调解工作品牌。

二、专业人民调解中心建设的总体要求

——党委领导，政府主导，司法行政机关指导，相关部门支持配合，社会广泛参与，共同推进区级专业人民调解中心建设。

——以服务群众为宗旨，按照公共法律服务体系建设的总要求，为广大群众提供优质、高效、便捷的纠纷解决服务。

——因地制宜，原则性与灵活性相结合，分层分类，处理好与街道乡镇、居村等各类调解组织的关系。

——坚持法治思维和法治方式，发挥人民调解的优势，提高

人民调解的社会知晓度和公信力。

三、专业人民调解中心的功能定位

专业人民调解中心是在司法行政机关指导下设立的区级层面枢纽性工作平台，为各类行业性、专业性人民调解组织及其他调解力量开展工作提供统一保障和服务，实现各类资源和信息的有效整合和共享。

(一) 受理、调度与调解矛盾纠纷

专业人民调解中心接待当事人来访，受理当事人的咨询、求助。对已受理的各类纠纷，调度、分流到相关的行业性、专业性人民调解委员会予以妥善处置。

(二) 促进人民调解、行政调解、司法调解、仲裁调解衔接联动

以专业人民调解中心为对接主体，加强与相关部门、行业组织的联系、联动，完善人民调解、行政调解、司法调解、仲裁调解衔接机制，引导更多的当事人优先选择人民调解解决纷争。以专业人民调解中心为“一站式”工作窗口，受理人民法院委派、委托调解的案件。

(三) 汇集调解资源、培育调解组织

根据区域实际需求，有序引导各类行业性、专业性人民调解组织进驻专业人民调解中心，推动行业性、专业性人民调解组织的适度集聚，形成规模效应。按照矛盾纠纷多元化解机制的总体要求，积极对接、扶持、优化配置其他各类调解资源，实现各类

调解组织的融合式发展。

（四）归集、研判疑难复杂重大矛盾纠纷的信息

顺应“互联网+”、“大数据”发展趋势，强化网络技术支撑，以信息化提升、保障人民调解的规范化和专业化。专业人民调解中心作为全市基层司法行政信息系统的重要节点，同时与社会治安综合治理部门、人民法院、行业主管部门的信息平台互联互通，加强对疑难复杂重大矛盾纠纷的大数据分析、研判与应用，提升矛盾纠纷预警、预判、预防能力。

（五）管理、培训专业人民调解员

根据区司法局、区人民调解协会的统筹安排，组织实施对人民调解员的管理、培训，不断提高人民调解员的专业化水平与能力。

四、专业人民调解中心的规范化和标准化建设

将规范化、标准化建设作为提升行业性、专业性人民调解工作公信力的重要举措，一以贯之，常抓不懈。规范化、标准化建设主要包括以下方面：

（一）人民调解员、承担服务性工作的各类工作人员统一挂牌上岗。着装整洁、大方、得体，热情服务。

（二）统一办公场地、调解标识、调解流程，规范窗口服务。

（三）建立健全专业人民调解中心日常管理制度、首问负责制、岗位责任制、重大复杂纠纷会商制度、人民调解文书卷宗制作与管理规范、案件投诉处理制度等。

（四）建立健全矛盾纠纷移交、委托等衔接制度，明确移交

委托范围，规范移交委托程序。

（五）人民调解员等级评定、业绩考核、晋级发展等制度规则。

（六）人民调解员教育培训与交流制度，探索编印教学培训大纲、教材。开展专业人民调解国内、国际交流。

五、专业人民调解中心的保障体系建设

（一）功能分区

专业人民调解中心一般应设立接待大厅（含等候区）、调解室、办公室、专家咨询室、会议室、档案室、监控室等。各功能区的面积、布局应符合基本需求，保障中心的正常运行，为群众提供宽松、温馨、安全的调解环境。

（二）人员配置

根据行业性、专业性人民调解的类型、案件数量、调解难度，合理配备相应数量的人民调解员、调解秘书、综合岗位工作人员。建立专业、年龄结构合理、来源多样化的专家咨询队伍。

（三）经费保障

加强与财政部门的沟通协调，将专业人民调解中心的运行、人员聘用、办案补贴、专家咨询、培训交流等所需费用纳入财政预算，或列入政府购买服务项目。人员费用，一般采用打包的形式，包括基本收入、办案补贴、绩效奖励三部分。

六、加强专业人民调解中心建设的组织领导

建设区级专业人民调解中心是全市今后一个时期的重点工

作，是推进人民调解工作创新发展的重要举措，各区要高度重视，加强组织领导。

司法行政部门要从本地区实际出发，制定专业人民调解中心建设的工作方案，细化工作措施，明确时间表，力争各区年内全部建成专业人民调解中心。

社会治安综合治理部门要将行业性、专业性人民调解工作以及专业人民调解中心建设纳入综治中心矛盾联调机制及相关考核评价体系。督促各相关部门将适合调解的疑难复杂重大矛盾纠纷引导到专业人民调解中心解决，充分发挥“一站式”纠纷解决工作平台的优势。

民政部门要鼓励引导行业协会商会等社会团体和其他社会组织独立或依托各区专业人民调解中心设立行业性、专业性人民调解组织，支持将行业性、专业性人民调解纳入政府购买服务规划。

人民法院要建立健全与所在区专业人民调解中心的衔接机制。通过选任人民调解员担任人民陪审员、邀请人民调解员旁听民事案件审理等形式，对人民调解工作进行业务指导；根据当事人申请，及时开展人民调解协议司法确认工作，并将司法确认情况告知人民调解组织和同级司法行政部门。

抄送：司法部、基层司

上海市司法局办公室

2017年11月28日印发

