

社会矛盾纠纷警调衔接服务规范

Specification for service of diversified civil dispute settlement in
police conciliation

地方标准信息服务平台

2022 - 12 - 19 发布

2023 - 01 - 19 实施

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省公安厅提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：宁波市公安局鄞州分局、中国共产党宁波市鄞州区委员会政法委员会（宁波市鄞州区社会管理综合治理委员会）、宁波市鄞州区司法局、浙江省长三角标准技术研究院。

本标准主要起草人：蒋士勇、陆朝晖、李铭胜、吴敏刚、凌剑晖、夏国芬、郑光华、李海滨、杜光华、潘明杰。

地方标准信息服务平台

社会矛盾纠纷警调衔接服务规范

1 范围

本标准规定了社会矛盾纠纷警调衔接服务的基本要求、预防、接报案、受理、调解、归档、评价与改进等内容。

本标准适用于社会矛盾纠纷警调衔接服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

SF/T 0083 全国人民调解工作规范

DB33/T 2216 人民调解工作规范

司发通〔2010〕239号 关于印发人民调解文书格式和统计报表的通知

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

警调中心 police conciliation center

公安机关设立的负责与公安机关业务相关的矛盾纠纷处理的专业机构。

3.2

驻所调解工作室 conciliation studio in local police station

乡镇（街道）人民调解委员会派驻公安派出所，在司法行政部门和公安部门的指导下开展工作的人民调解组织。

3.3

警调衔接 police with people's mediation

司法行政和公安机关各司其职、密切配合，形成人民调解、公安行政调解相互衔接、良性互动的矛盾纠纷调处机制。

3.4

社会矛盾纠纷警调衔接 police with people's mediation for social conflicts and disputes

公安派出所在现场处置或受理民间纠纷引起的案事件后，经双方当事人同意，将非警务类民间纠纷，适用治安调解，刑事和解案件的民事责任事项，送交驻所调解工作室、乡镇（街道）人民调解委员会等调解组织先行调解，实现公安机关调解与人民调解有机衔接。

4 基本要求

- 4.1 社会矛盾纠纷警调衔接服务应由警调中心、驻所调解工作室等共同提供。
- 4.2 警调中心应负责警调工作管理，组织疑难纠纷调处，开展人民调解员培训等工作；驻所调解工作室应负责案事件受理和调解。
- 4.3 警调中心应根据服务需求配备人民警察，与人民调解员配合开展调解工作。
- 4.4 驻所调解工作室应根据服务需求配备专兼职人民调解员；人民调解员宜从具备一定法律知识和相关专业背景，有社会影响力的人士，以及律师、基层法律工作者、协管员等热心调解工作的人员中聘任。
- 4.5 应优化办理流程，整合政务资源，融合线上线下办理方式。
- 4.6 应公开告知公众预约与报案渠道，主要渠道应包括线上平台、手机客户端或专线电话等。
- 4.7 应整合人民调解、行政调解、司法调解和行业调解等多种调解类型资源。
- 4.8 应对当事人的个人隐私、商业秘密或国家机密等事项予以保密。未经双方当事人同意，不应公开进行调解，也不应公开调解协议的内容。
- 4.9 调解过程应全程音视频记录。

5 预防

- 5.1 治安案件、刑事和解案件的民事责任事项发生时，宜先予协商和解，预防矛盾激化。
- 5.2 应通过典型案例分析、宣传与座谈、大数据研判、警情监测等举措预防社会矛盾纠纷的发生。
- 5.3 应鼓励人民调解员对社会矛盾纠纷警调服务工作提出建议。

6 接报案

- 6.1 公安机关在接到报案后，应详细记录纠纷发生时间、地点、原因、损伤情况以及当事人联系方式等信息。
- 6.2 公安机关在确定案事件属性后，可将非警务类民间纠纷以及适用治安调解、刑事和解案件的民事责任事项，送交驻所调解工作室、乡镇（街道）人民调解委员会等其它人民调解组织先行调解。疑难纠纷提交警调中心组织调处。
- 6.3 应开通警务平台、手机客户端或专线电话等线上预约、接报案平台，平台工作人员应核查当事人信息及案件情况。
- 6.4 可接受当事人口头或书面形式的纠纷调解申请。

7 受理

7.1 送交

- 7.1.1 公安派出所向驻所调解工作室送交纠纷调解事项时，应按照附录 A 填写《送交人民调解函》或者《委托人民调解函》。
- 7.1.2 由警调中心调解的案事件应符合下列规定：
 - a) 驻所调解工作室已经受理，因案情复杂，调解工作难以开展的；
 - b) 驻所调解工作室已经受理，但当事人方或双方认为调解工作有失公正，书面提出送交警调中心调解申请的。
- 7.1.3 驻所调解工作室向警调中心送交调解案事件时，符合下列规定：
 - a) 应向警调中心送交调解的案事件登记在册；

b) 宜安排人民调解员随同民警参与调解。

7.1.4 警调中心向驻所调解工作室送交调解案事件时，应征得双方当事人同意，并符合下列规定：

- a) 案事件送交调解前，警调中心应做好调查取证工作，固定证据；
- b) 案事件送交调解时，应将调查材料一并移送驻所调解工作室。

7.2 案事件调查

人民调解员应对案事件进行调查，调查应包括下列内容：

- a) 听取各方当事人陈述；
- b) 分析、核实证据材料；
- c) 走访了解并核实纠纷事实等。

8 调解

8.1 线下调解

8.1.1 调解过程

8.1.1.1 线下调解以现场调解为主，调解服务宜在驻所调解工作室进行。

8.1.1.2 涉及敏感性、群体性调解案事件，驻所调解工作室可提请镇（街道）人民调解委员会协调辖区“两代表一委员”和社区（村）干部共同参与调解工作。

8.1.1.3 情况复杂、跨区域纠纷以及需要协调职能部门进行调解的纠纷，驻所调解工作室应将案事件报送至社会治理主管单位。

8.1.1.4 驻所调解工作室在进行初步调解时应以双方达成和解为主要目的，并定期向案事件经办民警反馈调解进展情况。

8.1.1.5 人民调解员应在3个工作日内对当事人在网络工作平台上的相关留言咨询给予回复。

8.1.2 调解结果

8.1.2.1 根据调解结果，按以下要求予以结案：

- a) 经调解达成协议的，驻所调解工作室应当场制作《人民调解协议书》，需要司法确认的，应建议双方当事人向人民法院申请司法确认；
- b) 经2次调解不能达成协议的，制作调解记录，可终止调解程序，并引导双方当事人通过仲裁、诉讼等其他途径解决纠纷。

8.1.2.2 驻所调解工作室应自收到送交调解之日起15个工作日（鉴定时间除外）内完成调解工作。案事件复杂需延长调解期限的，应征得双方当事人同意，并明确延长期限；委托调解的，还应征得公安派出所同意。

8.1.2.3 在调解案事件涉及境外人员（港、澳、台、侨胞和外籍人士）时，应视情况按公安机关有关规定通报相关管理部门。

8.1.2.4 调解成功后非当场履行的情况，人民调解员应在约定的最后履行之日起30个工作日内，通过电话、实地走访、在线评价等方式进行回访，并制作《人民调解回访记录》。

8.1.2.5 当事人双方达成调解协议后，反悔拒不履行协议内容的，应按下列情况进行处理：

- a) 非警务的案事件，应提请诉讼或仲裁；
- b) 涉及治安的案事件，应提请公安机关处理；
- c) 涉及刑事和解案件中的民事责任事项，应提请司法机关处理。

8.2 线上调解

8.2.1 调解过程

8.2.1.1 当事人生活不便或调解工作不宜现场调解的，人民调解员可组织开展流动调解或采取 PC 端、移动端、自助服务端等进行线上远程调解。

8.2.1.2 发生以下情形时，驻所调解工作室可向警调中心提请专家进行远程调解或案情会诊：

- a) 遇到疑难纠纷案事件、调解工作陷入停滞时；
- b) 案情复杂或调解工作陷入僵局时；
- c) 当事人明确要求指定专家进行调解，且经双方当事人同意时。

8.2.1.3 提请专家进行远程调解或案情会诊时应符合下列规定：

- a) 驻所调解工作室应通过网络工作平台提出申请，并简要说明案事件主要情况；
- b) 警调中心应自接到申请后 3 个工作日内作出退回处理或受理案事件的决定。

8.2.2 调解结果

调解成功的案事件，人民调解员应组织双方当事人在线签订调解协议，双方当事人可就达成的调解协议共同申请出具调解书。

9 归档

9.1 案事件受理后，人民调解员应制作文书、收集材料，做好调解卷宗立卷的各项前期工作。

9.2 调解办结时，人民调解员应全面整理、检查文书材料，补齐遗漏材料，将调解活动中直接形成并具有保存价值的文字、图表、照片、声像资料等，按《关于印发人民调解文书格式和统计报表的通知》的要求制作成文书或材料，于月末或者季末立卷归档，卷宗中至少有 2 名人民调解员签字。

9.3 电话调解的纠纷应只作登记不立卷。

9.4 调解卷宗应一案一卷、按卷编号，并应符合下列规定：

- a) 同一纠纷涉及多个当事人，可以并为一案组成一卷，但应分别形成多份《人民调解协议书》；
- b) 同一当事人因同一纠纷多次申请调解的，可并入同一卷宗；
- c) 同一当事人涉及多起纠纷，且同时调解的可以集中组卷，但应分别制作《人民调解协议书》；
- d) 成功调解的简易纠纷可以多案一卷，定期集中组卷归档。

9.5 除有特殊要求外，调解卷宗中内容相同的材料应留存一份，并应符合下列规定：

- a) 不能附卷归档的实物证据，应将实物证据的照片附卷，进行双份归档，并在《卷宗情况说明》栏记载该证据的名称、数量、规格、特征、保管处所等信息；
- b) 不能附卷归档的视频音像证据应采取电子存档，并在《卷宗情况说明》栏记载该证据的名称、数量、规格、特征、保管处所等信息；
- c) 随卷归档的录音带、光盘等声像文件，应在每盘磁带、光盘上注明当事人姓名、内容、档案编号、录制人、录制时间等，逐件登记造册归档，并在《卷宗情况说明》栏注明。

9.6 调解卷宗中的文书和材料应使用阿拉伯数字逐页编码。页码位置正面在右上角，背面在左上角。调解卷宗封面、卷内目录、封底、无字页不编页码。

9.7 调解卷宗应存放于驻所调解工作室档案室，调解卷宗保管期限应按表 1 的规定。

表1 调解卷宗保管期限

保管期限		调解档案类别
定期	10年	简易、一般性民间纠纷调解档案
	20年	疑难复杂民间纠纷调解档案
永久		涉及房屋、土地、山林、水利（水面）等不动产权益纠纷；协议金额达50万元以上的纠纷、在全市范围内有重大影响的纠纷、重大的涉外纠纷、对研究人民调解业务有重大参考价值的纠纷

9.8 电子卷宗的使用及存储应符合下列规定：

- a) 线上调解案事件应统一以电子卷宗形式存储，并在调解办结后3个工作日内完成电子卷宗的制作与上传；
- b) 制作、提供使用的电子卷宗，应当与纸质卷宗的内容、形式、顺序等保持一致；
- c) 应使用统一业务应用系统制作、存储、交换、使用电子卷宗；
- d) 电子卷宗按照保管期限存档；
- e) 电子卷宗的存储应进行备份。

9.9 驻所调解工作室应向司法行政部门报送一次调解卷宗清单、统计报表及工作总结。

9.10 其他有关调解卷宗的规定应符合 SF/T 0083 和 DB33/T 2216 的要求。

10 评价与改进

10.1 应对已调处案事件进行持续性监测与评价，防止二次纠纷。

10.2 应对警调衔接工作进行定期自我评价，评价内容应主要包括调解时效、双方当事人满意度、调解案例典型性等。

10.3 应建立监督机制，明确监督重点、岗位职责、处理期限和处理结果等内容。

10.4 应不定期对疑难案事件开展集体会商。会商宜以面商形式进行，可开展视频会商，并有书面记录。

10.5 应及时跟踪行业相关法律法规和政策变更情况，完善警调衔接机制。

附录 A
(规范性)
送交、委托人民调解函

送交人民调解函应符合图A.1的规定。

_____警调移〔 〕 号
_____ (驻所调解工作室):
经双方当事人同意, 现将_____与_____纠纷移送你委(室)进行调 解。
随函转此案相关材料。
(派出所印)
年 月 日
联系人(派出所) 联系电话
-----回 执-----
_____警调移〔 〕 号
贵所移送的_____与_____纠纷的材料已收悉, 相关材料共_____份, 页。
收件人(签字)
年 月 日

地方标准信息服务平台

图A.1 送交人民调解函

委托人民调解函应符合图A.2的规定。

		____警调委（ ）号	
_____（驻所调解工作室）：			
经双方当事人同意，现将_____与_____一案民事责任事项委托你室进行调解。			
随函转此案相关材料复印件。			
		（派出所印）	
		年 月 日	
联系人（派出所）		联系电话	
-----		回 执	-----
		____警调委（ ）号	
贵所移送的_____与_____纠纷的材料已收悉，相关材料共____份， 页。			
		收件人（签字）	
		年 月 日	

图 A.2 委托人民调解函