

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T 3669—2019

人民调解委员会建设规范

Construction specification of committee for people's mediatio

2019 -12 - 04 发布

2019 -12 -25 实施

江苏省市场监督管理局

发 布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 场所建设 1

3 组织建设 1

4 队伍建设 2

5 矛盾纠纷排查调处工作规范 5

6 档案管理 9

7 调解宣传 9

附录 A（规范性附录） 人民调解委员会名称..... 10

附录 B（规范性附录） 人民调解员等级评定条件..... 11

附录 C（规范性附录） 人民调解协议书要求..... 12

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由江苏省司法厅提出并归口。

本标准起草单位：江苏省司法厅、江苏省质量和标准化研究院。

本标准主要起草人：梁武华、张书、周波、顾长青、张敏。

人民调解委员会建设规范

1 范围

本标准规定了人民调解委员会的场所建设、组织建设、队伍建设、矛盾纠纷排查调处工作规范、档案管理和调解宣传要求。

本标准适用于县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）人民调解委员会的规范化建设，企（事）业单位、专业性、行业性人民调解委员会以及人民调解工作室可参照执行。

2 场所建设

2.1 应有固定的办公用房，设置 15 m² 以上的固定调解室，配有满足工作需要的通讯、电脑、办公桌椅、档案柜等日常办公设备，有统一印章。

2.2 对外挂有人民调解组织名称标牌，各类调解组织名称见附录 A。标牌由人民调解徽章、调解组织名称汉字及拼音组成，标准规格为 60cm×40cm。

2.3 调解室应设置“调解员”、“记录员”、“当事人”的席卡。悬挂司法部统一的人民调解标识和调解文化字幅。

2.4 应将人民调解员名单、联系方式、调解工作任务、纠纷受理范围、工作原则、工作流程、工作纪律、当事人权利义务等内容进行公示。

3 组织建设

3.1 产生方式

3.1.1 县（市、区）人民调解委员会设立及委员产生方式包括：

- 由县（市、区）设立；
- 委员由所在乡镇（街道）人民调解委员会推选产生。

3.1.2 乡镇（街道）人民调解委员会设立及委员产生方式包括：

- 由乡镇（街道）设立；
- 委员由所在乡镇（街道）村（居）民委员会、企事业单位人民调解委员会推选产生。

3.1.3 村（社区）人民调解委员会设立及委员产生方式包括：

- 由村（居）民委员会依法设立；
- 委员由村（居）民会议或者村（居）民代表会议推选产生，或由村（居）民委员会成员兼任。

3.2 备案及信息公开

3.2.1 人民调解委员会应在设立、变更或撤销之日起三十日内，将名称、地址及人民调解员名单，向所在地县（市、区）司法行政机关备案。

3.2.2 县（市、区）司法行政机关应将人民调解委员会及人员组成、调整情况定期通报同级人民法院，并通过报刊、网络或其他公共平台向社会公开，公开的内容应与向人民法院通报的内容相同。

4 队伍建设

4.1 人员来源及配备

4.1.1 人民调解员主要来源于下列人员：

- a) 人民调解委员会委员及人民调解委员会聘任的专门从事人民调解工作的人员；
- b) 可吸纳退休法官、检察官、警察、公务员、教师、人大代表、政协委员以及律师、公证员、基层法律服务工作者等热心公益事业、品行良好、具有群众基础和调解能力的人员，成为特聘调解员或调解工作志愿者。

4.1.2 县（市、区）人民调解委员会配备专职调解员不少于 5 名，乡镇（街道）人民调解委员会配备专职调解员不少于 2 名，村（社区）人民调解委员会配备专职调解员不少于 1 名。

4.2 任职条件

人民调解员应由具备下列条件的成年公民担任：

- a) 遵守法律、法规和政策；
- b) 品行端正，办事公道；
- c) 有群众威信，热心人民调解工作；
- d) 有一定的法律知识、政策水平和调解能力；
- e) 能熟练操作江苏省人民调解信息系统；
- f) 担任专业性、行业性人民调解委员会的人民调解员应具备相关专业知识或者经历。

4.3 人员聘任

4.3.1 对专职人民调解员以县（市、区）为单位进行集中招聘，由聘用单位进行日常管理和保障。

4.3.2 新聘用的人民调解员由县（市、区）司法局进行入职培训，培训结束经考试合格的人员试用期为 3 个月。试用期满经考核合格的，予以聘用，不合格的，不予聘用。

4.3.3 聘用期为 1-3 年，在聘用期内违反调解工作纪律，或不能履行调解职责，应解聘。聘用期满后，根据双方意愿以及工作需要可续聘。

4.4 教育培训

4.4.1 各级司法行政机关分级负责人民调解员培训工作：

- 省级司法行政部门主要负责制定全省人民调解员培训规划，组织人民调解员示范培训，建立培训师资库等；
- 设区市司法行政部门主要负责县（市、区）、乡镇（街道）和行业性、专业性人民调解委员会主任、骨干调解员的岗前培训和年度培训，负责等级评定晋升一、二级人民调解员的培训；
- 县（市、区）司法行政部门负责辖区内乡镇（街道）、村（居）、企事业单位人民调解委员会主任、骨干调解员的岗前培训和年度培训，负责等级评定晋升三、四级人民调解员的培训、新招聘专职人民调解员的岗前培训，指导和组织司法所培训辖区内人民调解员。

4.4.2 培训类别和时间应满足以下要求：

- 初任人民调解员应参加岗前培训，培训时间不少于 2 天；
- 参加人民调解员等级评定晋级后应参加晋级培训，培训时间不少于 3 天；
- 继任人民调解员应参加年度培训，培训时间不少于 3 天，其中专职人民调解员年度培训时间不少于 5 天。

4.4.3 人民调解员培训采取专家授课、以会代训、研讨交流、实地考察、现场观摩、法庭旁听、网络课堂等多种形式。

4.5 工作职责

人民调解员工作职责包括：

- a) 积极参与矛盾纠纷排查，对排查发现的矛盾纠纷线索，采取有针对性的措施，预防和减少矛盾纠纷的发生；
- b) 认真开展矛盾纠纷调解，在充分听取当事人陈述和调查了解有关情况的基础上，通过说服、教育、规劝、疏导等方式方法，促进当事人平等协商、自愿达成调解协议，督促当事人及时履行协议约定的义务，人民调解员对当事人主动申请调解的，无正当理由不得推诿不受理；
- c) 做好法治宣传教育工作，注重通过调解工作宣传法律、法规、规章和政策，教育公民遵纪守法，弘扬社会公德、职业道德和家庭美德；
- d) 发现违法犯罪以及影响社会稳定和治安秩序的苗头隐患，及时报告辖区公安机关；
- e) 主动向所在的人民调解委员会报告矛盾纠纷排查调解情况，认真做好纠纷登记、调解统计、案例选报和文书档案管理等工作；
- f) 自觉接受司法行政部门指导和基层人民法院业务指导，严格遵守人民调解委员会制度规定，积极参加各项政治学习和业务培训；
- g) 认真完成司法行政部门和人民调解委员会交办的其他工作任务。

4.6 行为准则

人民调解员在调解过程中不应有下列行为：

- a) 偏袒一方当事人；
- b) 压制、打击、报复、侮辱当事人；
- c) 阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护权利；
- d) 泄露当事人个人隐私、商业秘密；
- e) 索取、收受当事人财物或者牟取其他不正当利益；
- f) 收费或者变相收费；
- g) 违反法律法规的其他行为。

4.7 等级评定

4.7.1 评定组织

4.7.1.1 人民调解员等级评定工作由各设区市、县（市、区）司法行政机关组织、指导和监督，县（市、区）人民调解协会负责具体实施。

4.7.1.2 县（市、区）司法行政机关应及时将人民调解员等级评定结果向社会公开，并向相关部门通报并逐级上报。

4.7.2 评定内容

包括人民调解员工作业绩、工作能力、从事人民调解工作时间等情况。

4.7.3 等级划分

人民调解员等级由高至低依次划分为一级、二级、三级和四级。

4.7.4 评定条件

具体遵照附录B 的要求。

4.8 考核评价

4.8.1 考核内容

考核内容主要包括：

- a) 执行人民调解和相关法律法规，遵守调解纪律，依法开展人民调解工作情况；
- b) 调解纠纷数量、质量和调解成功率；
- c) 调解卷宗制作规范情况，调解纠纷信息按规定及时录入系统情况；
- d) 按照人民调解委员会或司法行政机关要求，按时完成矛盾纠纷排查和信息报送等工作情况；
- e) 化解纠纷社会效益，有效预防、制止民间纠纷激化，无因调解不当导致民转刑案件和自杀案件的发生；
- f) 在调解活动中融入法治宣传教育和法律咨询指引服务情况；
- g) 按规定参加人民调解学习培训和司法行政系统职业培训考试情况。

4.8.2 考核方式

考核分日常考核和年度考核，考核结果与专职调解员薪酬待遇、等级提升、表彰奖励挂钩：

——日常考核每月进行一次，由所在人民调解委员会组织开展，考核结果计入年度考核内容。

——年度考核结果分优秀、称职、基本称职、不称职四个等次，由所在人民调解委员会提出考核意见报所在乡镇（街道）司法所进行复审，并由乡镇（街道）司法所报县（市、区）司法局确定。

4.9 罢免及解聘

符合以下条件之一的调解员，由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘：

- a) 对调解过程中有 4.6 明确规定不得从事的行为，情节严重的；
- b) 对因违法违纪不适合继续从事调解工作；
- c) 严重违反管理制度、怠于履行职责造成恶劣社会影响；
- d) 因身体原因无法正常履职；
- e) 年度考核为不称职的；
- f) 自愿申请辞职的人民调解员。

4.10 抚恤和优待

人民调解员因从事调解工作致伤致残，生活发生困难的，当地人民政府应提供必要的医疗、生活救助。在人民调解工作岗位上牺牲的人民调解员，其配偶、子女按照国家规定享受抚恤和优待。

5 矛盾纠纷排查调处工作规范

5.1 职责分工

5.1.1 省、设区市司法行政机关负责对网格化排查预警工作的监督、检查、指导。

5.1.2 县（市、区）司法行政机关负责：

- 制定辖区内网格化排查预警的具体实施意见和办法，完善基本工作制度，制定考核奖惩办法；
- 日常和年度考核；
- 指导乡镇（街道）网格化排查预警工作。

5.1.3 乡镇（街道）司法所负责：

- 矛盾纠纷网格化排查预警的具体组织实施，明确网格单元的具体责任；
- 调解员和纠纷信息员的日常管理、培训和考核；
- 调处网格单元上交的矛盾纠纷。

5.1.4 村（社区）人民调解委员会负责：

- 网格单元内矛盾纠纷信息的收集和报送；
- 调处一般民间纠纷。

5.2 信息采集、报送和处理

5.2.1 信息采集、报送

5.2.1.1 责任人

网格管理员（纠纷信息员）。

5.2.1.2 报告对象

应及时向村（社区）人民调解委员会报告，必要时，可直接向乡镇（街道）司法所报告。紧急情况下或遇到重大、复杂纠纷，应报告的同时做好深入了解和核实，并及时做好纠纷信息续报工作。

5.2.1.3 报告内容

包括纠纷发生的时间、地点、相关人员、起因、现状和发展预测等情况。

5.2.1.4 报告方式

可采取电话、短信、网络或当面报告等多种方式。

5.2.2 信息处理

5.2.2.1 责任人

村（社区）人民调解委员会、乡镇（街道）司法所、县（市、区）司法局。

5.2.2.2 处理要求

信息处理应符合以下要求：

a) 村（社区）人民调解委员会接到纠纷信息员的纠纷信息报告：

- 属于一般矛盾纠纷应尽早组织调解；
- 属于纠纷信息不全、不确定的，应及时了解核实；
- 属于重大、疑难矛盾纠纷应立即向乡镇（街道）司法所报告，并做好协助工作。

b) 乡镇（街道）司法所接到纠纷信息员和其他调解组织报告的纠纷信息：

- 应对纠纷信息的真实性、准确性进行核实和确认，并确定纠纷严重等级，对纠纷做出分流调解或直接调解的安排；
- 属于重大、疑难矛盾纠纷能调则调，调解困难的，应立即向县（市、区）司法局报告。

c) 县（市、区）司法局接到报告的纠纷信息，应确定纠纷性质和严重等级，对纠纷进行分流处理或直接调解，并及时向当地党委政府和上级司法行政机关报告。

5.2.2.3 时限要求

处理时限应符合以下要求:

- a) 纠纷信息员和各类调解组织发现矛盾纠纷信息应及时报告;
- b) 对于可能影响社会稳定的矛盾纠纷和其他社会不稳定因素与安全隐患应在 4 小时内报告;
- c) 特别重大事项和特别重大案情应在 2 小时内逐级报上级司法行政机关。

5.2.2.4 登记要求

应对信息员报告的纠纷信息进行登记, 登记信息应准确、完整。

5.3 分析研判

5.3.1 省市县三级司法行政机关应对本地区矛盾纠纷发生发展整体情况, 某一时段某一类矛盾纠纷, 或重大复杂纠纷个案的发展变化进行分析, 提出有针对性的指导意见。

5.3.2 乡镇(街道)司法所应对辖区内矛盾纠纷及纠纷隐患进行分析研判, 研判情况应及时报告同级党委政府和上级司法行政机关。

5.3.3 省市县三级司法行政机关每月、乡镇(街道)司法所每半月对辖区内矛盾纠纷情况进行一次分析研判, 对已经发生或可能发生的重大复杂矛盾纠纷一事一分析、一日一研判。

5.4 纠纷调解

5.4.1 纠纷管辖原则

纠纷管辖应遵循以下原则:

- a) 与当事人有密切联系原则: 如居住地、户籍地、纠纷发生地、工作单位等设立的人民调解委员会;
- b) 就近原则:
 - 纠纷当事人在同一社区, 由本社区的人民调解委员会调解;
 - 纠纷当事人在同一单位, 由本单位的人民调解委员会调解;
 - 纠纷当事人互不认识, 由纠纷发生地的人民调解委员会调解。
- c) 有利于纠纷解决原则: 由能够较好解决纠纷的人民调解委员会调解, 如果纠纷属于某一行业领域或者具有较强的专业性, 由行业性或专业性人民调解委员会调解。

5.4.2 调解流程及要求

5.4.2.1 申请与受理

5.4.2.1.1 纠纷发生后, 人民调解委员会应受理一方当事人或双方当事人提出的口头或书面调解申请, 并将当事人的申请记录在案。

5.4.2.1.2 人民调解委员会也可主动调解, 但当事人有一方拒绝的, 不得调解。

5.4.2.2 合法性审查

5.4.2.2.1 在受理纠纷前应对纠纷性质进行合法性审查。

5.4.2.2.2 对属于受理范围的纠纷, 应及时受理; 对不属于受理范围的纠纷, 应向当事人说明情况, 并告知当事人按照法律、法规的规定处理, 指引当事人向有管辖权的机关、单位提出申请。

5.4.2.3 确定人民调解员

矛盾纠纷受理后, 由人民调解委员会根据调解纠纷的需要, 指定一名或者数名人民调解员进行调解, 也可由当事人选择一名或者数名人民调解员进行调解。

5.4.2.4 调解

5.4.2.4.1 在人民调解委员会主持下，人民调解员根据纠纷的不同情况，可以采取多种方式调解民间纠纷，充分听取当事人的陈述，讲解有关法律、法规和国家政策，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案。

5.4.2.4.2 达成调解协议的，应制作人民调解协议书，协议书具体要求见附录 C。当事人认为无需制作调解协议书的，可采取口头协议方式，人民调解员应记录协议内容。

5.4.2.5 司法确认

经人民调解委员会调解达成协议后，双方当事人认为有必要的，可自人民调解协议生效之日起 30 日内共同向人民法院申请司法确认：

- 人民法院依法确认调解协议有效的，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行；
- 人民法院依法确认人民调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

5.4.2.6 协议履行监督

人民调解委员会应对调解协议的履行情况进行监督，督查当事人履行约定的义务，并就履行情况做出记录。

5.5 突发性矛盾纠纷应急处置

5.5.1 应急预案

市、县(市、区)司法行政机关应按照各类突发矛盾纠纷的性质、严重程度、可控性和影响范围等因素，建立应急预案。预案可将突发性矛盾纠纷分为特别重大(红色标识)、重大(橙色标识)、较大(黄色标识)、一般(蓝色标识)四级，分别用红、橙、黄、蓝四色进行标识。

5.5.2 预案体系

突发性矛盾纠纷应急预案体系由以下内容构成：

- a) 综合应急预案是对突发性群体性社会矛盾纠纷所制定的应急方针、政策，应急组织结构及相关应急职责，应急行动、措施和保障等基本要求和规范性程序；
- b) 专项应急预案应制定明确的组织控制程序和具体的应急处置措施，根据具体的矛盾纠纷类别、矛盾纠纷源和应急保障等制定计划和方案；
- c) 现场处置方案应根据风险评估及危险性控制措施逐一编制，做到基层人民调解员和相关司法行政机关工作人员应知应会，熟练掌握，并通过应急训练，做到迅速反应、正确处置。

5.6 矛盾纠纷信息报送和重大矛盾纠纷快报直报

5.6.1 报送主体

村(社区)调委会和乡镇(街道)调委会、县(市、区)调委会和设区市基层工作管理部门。

5.6.2 报送内容

各地应当建立矛盾纠纷信息报送和重大矛盾纠纷快报直报制度，报送内容主要包括：

- a) 可能导致突发事件或可能激化为民转刑案件的矛盾纠纷；

- b) 涉及人数较多,可能引发群体性事件、集体上访的矛盾纠纷;
- c) 可能干扰正常生产、生活秩序的疑难矛盾纠纷;
- d) 具有重大影响或人员伤亡的纠纷;
- e) 权利义务关系复杂、调解周期性长的纠纷。

5.6.3 报送时限

每天报送一次。对于可能影响社会稳定的矛盾纠纷和其他社会不稳定因素与安全隐患应在4小时内,重大事项和重大案情应在2小时内逐级报上级司法行政机关。

6 档案管理

6.1 归档内容

归档内容应包括:

- a) 人民调解卷宗:卷宗封面、卷宗目录、调解申请书(书面或者口头申请笔录)、与当事人谈话记录、调查材料和证据材料、调查笔录、调解协议书、回访记录和附卷材料等;
- b) 简易矛盾纠纷未制作书面调解协议书的,人民调解委员会应填写《民间纠纷受理调解登记表》。

6.2 归档要求

归档应符合以下要求:

- a) 人民调解纠纷的业务材料一案一卷,纠纷调解过程简单或者达成口头调解协议的,可以多案一卷,定期集中组卷归档。档案排列顺序按照调解进程和材料形成的先后顺序编排,及时归档;
- b) 有条件应建立人民调解纠纷电子卷宗;
- c) 调解卷宗保管期限分为短期、长期、永久三种,短期保管时限为5年;长期为10年。

7 调解宣传

7.1 面向政府的宣传方式主要包括:

- a) 每年做一次专题汇报,介绍本地区人民调解工作取得的新成绩,面临的新形势、新任务,存在的困难与问题;
- b) 每月报送一次本地区矛盾纠纷发生发展情况分析研判报告;
- c) 动态报送辖区内已经发生或可能发生的重大复杂矛盾纠纷调处化解情况、预防预警意见。

7.2 面向社会的宣传方式主要包括:

- a) 定期宣传人民调解工作取得的成绩;
- b) 宣传人民调解先进典型、典型事迹;
- c) 定期开展人民调解公益宣传。

7.3 面向基层的宣传方式主要包括:

- a) 通过以案释法宣传,引导人民群众信任选择人民调解方式解决纠纷;
- b) 定期开展《人民调解法》、《江苏省人民调解条例》宣传;
- c) 在村(社区)、居民生活小区、人口密集场所等设立人民调解员联系服务方式。

附 录 A
(规范性附录)
人民调解委员会名称

- A.1 县（市、区）人民调解委员会名称为“×××县（市、区）人民调解委员会”。
- A.2 乡镇（街道）人民调解委员会名称为“×××乡镇（街道）人民调解委员会”。
- A.3 村（社区）人民调解委员会名称为“×××村（社区）人民调解委员会”。
- A.4 企(事)业单位人民调解委员会名称为“企(事)业单位名称+人民调解委员会”。
- A.5 专业性、行业性人民调解委员会名称为“地区+行业（专业）+人民调解委员会”。
- A.6 人民调解工作室名称：

——派驻式人民调解工作室为“xxx 人民调解委员会驻 xxx（部门、单位）人民调解工作室”；

——个人调解工作室为“xxx 人民调解委员会 xxx（个人姓名或特有名称）调解工作室”。

附 录 B
（规范性附录）
人民调解员等级评定条件

人民调解委员等级评定条件见表B.1。

表 B.1 人民调解员等级评定条件

序号	等级	评定条件
1	一级	a) 从事人民调解工作 8 年以上； b) 有丰富实践经验和较高的业务水平，能主导参与和指导当地重大疑难纠纷调解； c) 累计调解民间纠纷 300 件以上，调处成功率不低于 95%，调解卷宗规范，优秀调解卷宗不少于 90 件； d) 为所在调委会主要业务骨干，能对其他人民调解员起到明显的传、帮、带作用，在本县（市、区）或专业、行业调解活动中具有一定影响； e) 在调解工作年度考核中被评为称职以上且获得 3 次以上优秀； f) 调解工作实绩突出，经验做法具有推广价值，受到省辖市及以上表彰
2	二级	a) 从事人民调解工作 5 年以上； b) 具备较丰富的法律知识和较高的政策水平，熟练掌握调解程序和方法，有较强调解能力，有调处重大疑难纠纷的实际经验； c) 累计调解民间纠纷 200 件以上，调处成功率不低于 90%，调解卷宗规范，优秀调解卷宗不少于 40 件； d) 为所在调委会业务骨干，在本县（市、区）有一定的影响力； e) 在调解工作年度考核中被评为称职以上且获得 2 次以上优秀； f) 因调解工作受到县级及以上表彰
3	三级	a) 从事人民调解工作 3 年以上； b) 具备一定的法律知识和调解经验，了解和掌握调解程序和方法，可以独立开展一般性民间纠纷调解工作； c) 累计调解民间纠纷 100 件以上，调处成功率不低于 85%，调解卷宗基本规范，优秀调解卷宗不少于 15 件； d) 为所在调委会主要力量，在其乡镇（街道）具有一定的知名度； e) 在调解工作年度考核中被评为称职以上
4	四级	a) 从事人民调解工作 1 年以上； b) 具备基本的法律知识和调解能力，了解和掌握调解程序和基本方法，可以独立开展一般性民间纠纷调解工作； c) 累计调解民间纠纷 30 件以上，调处成功率不低于 80%，调解卷宗基本规范； d) 在调解工作年度考核中被评为称职以上

附 录 C
(规范性附录)
人民调解协议书要求

C.1 记载事项

人民调解协议书载明的事项主要包括：

- a) 当事人的基本情况；
- b) 纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任；
- c) 当事人达成调解协议的内容，履行的方式、期限。

C.2 生效条件

人民调解协议书自各方当事人签名、盖章或者按指印，人民调解员签名并加盖人民调解委员会印章之日起生效。

C.3 法律效力

调解协议书由当事人各执一份，人民调解委员会留存一份。人民调解协议书具有法律约束力，当事人应按照约定履行。
