人民调解服务办事指南

**一、受理范围**

适用于公民、法人和其他组织

**二、办理依据**

《中华人民共和国人民调解法》第五条 国务院司法行政部门负责指导全国的人民调解工作，县级以上地方人民政府司法行政部门负责指导本行政区域的人民调解工作。基层人民法院对人民调解委员会调解民间纠纷进行业务指导。

第七条 人民调解委员会是依法设立的调解民间纠纷的群众性组织。

第八条 村民委员会、居民委员会设立人民调解委员会。企业事业单位根据需要设立人民调解委员会。

《司法部关于印发〈公共法律服务事项清单〉的通知》（司发通〔2019〕97号）附件第14项服务项目：人民调解；服务对象：矛盾纠纷当事人；服务内容：人民调解组织依申请进行调解，或主动调解，对民间纠纷当事人进行说服、疏导，促使当事人自愿达成调解协议；服务提供主体：人民调解组织。按照《中华人民共和国人民调解法》第六条国家鼓励和支持人民调解工作。县级以上地方人民政府对人民调解工作所需经费应当给予必要的支持和保障。第十六条人民调解员从事调解工作，应当给予适当的误工补贴；因从事调解调解工作致伤致残，生活发生困难的，当地人民政府应当提供必要的医疗、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。

《人民调解工作若干规定》第九条 司法行政机关依照本办法对人民调解工作进行指导和管理。指导和管理人民调解委员会的日常工作，由乡镇、街道司法所(科)负责。

1. **实施机关**

村综合服务站

**四、审批条件**

按照《中华人民共和国人民调解法》规定：第十七条　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。  
第十八条　基层人民法院、公安机关对适宜通过人民调解方式解决的纠纷，可以在受理前告知当事人向人民调解委员会申请调解。

**五、受理地点**

受理地点：村综合服务站

办事窗口：公共服务窗口

**六、申请材料**

无

**七、办结时限**

即时办理

**八、审批收费**

免费

九、服务流程

（1）宣读调解纪律、告知当事人的权利义务；

（2）双方当事人陈述案件的事实与理由；

（3）调解员归纳当事人争议的焦点；

（4）当事人对争议焦点进行举证、质证、辩论；

（5）学习法律、法规、政策、社会公德，当事人教育，调解员对当事人进行耐心细致的说服、教育和疏导，帮助当事人提高认识，解开思想上的问题，消除对立情绪，引导当事人对纠纷事实和所需要承担的责任及各自权利义务达成一致意见。

（6）达成调解协议，由双方当事人平等协商后，达成一致意见或由人民调解委员会提出解决纠纷的建议，由双方当事人认可达成调解协议。

（7）调解不成立的。对于一次调解不成立的，可以中止调解，告知当事人延期另定时间继续调解；对于经多次调解无法达成协议的，在做好双方当事人稳定工作的基础上，终结调解，告知当事人向有关部门申请处理或人民法院起诉。

（8）调解委员会回访当事人。调解结案后应及时回访当事人，听取当事人和群众意见，巩固调解成果。