

安阳市市场监督管理局办公室文件

安市监办〔2023〕200号

安阳市市场监督管理局办公室 关于印发《安阳市市场监督管理局行政调解 “三个融入”工作实施方案》的通知

各县（市、区）市场监管局，市局机关各科室，直属各二级机构：

为推进行政调解工作深入开展，有效化解矛盾纠纷，维护社会稳定，将行政调解融入重大执法决定、融入日常监管和执法过程、融入受理举报投诉。现将《安阳市市场监督管理局行政调解“三个融入”工作实施方案》印发你们，请结合实际，抓好贯彻落实。



2023年12月27日

安阳市市场监督管理局 行政调解“三个融入”工作实施方案

为切实发挥行政机关在化解争议纠纷中的作用，提高行政调解工作效能，根据《安阳市行政调解“三个融入”工作实施方案》的要求，结合我局实际，制定本实施方案。

一、充分认识行政调解工作的重要意义

行政调解是行政机关或者法律、法规授权的组织(以下统称行政机关)在职权范围内，根据法律、法规、规章和政策规定，通过沟通、说服、协调、劝导，促使各方当事人平等协商、自愿达成协议、解决争议纠纷的活动。开展行政调解是贯彻落实习近平法治思想，加快建设法治政府的重要举措；是发挥行政职能预防化解矛盾纠纷的有效措施，是行政机关柔性执法方式的重要内容；是行政机关服务大局维护稳定的重要职责。各单位要坚持以人民为中心的发展思想，提升站位，统一认识，切实发挥好作用，建立行政调解告知引导制度，探索将行政调解融入作出重大执法决定、日常监管和执法过程、受理举报投诉（“三个融入”），积极推进行政调解工作，为维护我市社会和谐稳定发挥积极作用。

二、行政调解的基本原则

（一）自愿原则。行政调解要充分尊重各方当事人意愿，不得强迫当事人接受调解方式或者调解结果。

（二）合法原则。行政调解要遵循法律、法规、规章的规定，

不得损害国家利益、公共利益和他人合法权益。不得违反法律规定以行政调解代替行政执法，行政调解不得收取任何费用。

（三）公正原则。行政调解要兼顾各方当事人的合法权益，平等协商处理利益纠纷，体现公平正义。

（四）效率原则。行政调解应当程序简便、方式灵活，及时高效化解争议纠纷，促成各方当事人自愿达成、自觉履行调解协议。

三、行政调解的范围、条件、主体和程序

（一）行政调解的范围。行政机关可以对下列争议纠纷进行调解：

1. 行政争议。公民、法人或者其他组织与行政机关涉及行政补偿、行政赔偿的行政争议；公民、法人或者其他组织对行政机关行使法律、法规、规章规定的行政裁量权作出的行政行为不服的行政争议。对依法申请行政复议的行政争议，其调解按照相关法律法规的规定实施。

2. 民事纠纷。法律、法规、规章规定应当由行政机关裁决、调处、处理的民事纠纷；公民、法人或者其他组织之间发生的与行政机关履行行政管理职能有关的民事纠纷。

调解民事纠纷涉及一方当事人有违法行为的，行政机关可以依据《行政处罚法》和其他法律、法规、规章关于从轻、减轻和不予行政处罚的规定，结合行政调解协议的达成和履行情况，合理适用行政处罚裁量权，实现法律效果和社会效果相统一。

(二) 行政调解的条件。行政机关调解争议纠纷应当符合下列条件:

1. 争议纠纷具有可调解性;
2. 争议纠纷的事项属于本机关行政调解范围;
3. 各方当事人均同意接受行政调解;
4. 当事人未选择其他法定途径。

(三) 行政调解的主体。行政争议由作出具体行政行为的行政机关或者其上级机关调解,由行政机关负责投诉举报或者执法监督的机构负责组织,适用简易程序的除外。公民、法人或者其他组织之间的民事纠纷由具有行政管理职能的行政机关调解,由具体承担监管、执法、服务职责的机构负责组织。

行政调解组织主要有以形式:一是各级政府成立的行政调解委员会、调解中心。二各级行政机关根据职能,结合工作实际在本单位内依托内设机构设立的行政调解委员会。

行政调解一般由一名行政调解员主持调解,一名工作人员担任记录员;重大疑难复杂的争议纠纷可以由两名以上行政调解员组织调解,必要时可以由行政机关负责人主持调解。

(四) 行政调解程序。行政调解可结合实际适用简易程序或一般程序。简易程序适用于案情简单、当场能够解决的争议纠纷。行政机关在适用简易程序调解案件时,应当简化、优化操作流程,尽可能减少程序性负担。对能够当场达成调解协议的,行政机关可以通过事先制作格式化调解协议的方式,方便调解工作人员和

争议纠纷当事人。

一般程序适用于案情复杂、当场不能解决的争议纠纷，通常包括：启动、受理、调处、结案等步骤。调解达成协议的，应当签订行政调解协议书。属于行政争议的，作为当事人一方的行政机关应当根据调解协议，作出撤销、变更原行政行为，履行相应法定职责，或者重新作出新的行政行为的决定，并告知行政调解机关。经调解无法达成协议或者一方当事人不愿意继续调解的，行政机关应当及时终止调解，依法作出处理或者引导当事人通过行政复议、诉讼、仲裁等法定途径解决。

四、工作任务

（一）将行政调解融入重大执法决定。市局将依据本地区、本部门行政执法行为的类别、执法层级、所属领域等因素实际确定重大执法决定项目，并制定重大执法决定目录清单向社会公开，各单位应结合本单位工作实际制定重大执法决定目录清单并公开。在作出重大执法决定时，告知当事人行政复议、行政诉讼等法定救济途径的同时，主动送达行政调解告知引导书，引导当事人向其本级政府行政执法监督部门申请行政调解。

（二）将行政调解融入日常监管和执法过程。执法人员在日常监管、执法检查、立案调查或者核查时，发现行政相对人与履行行政管理职能有关的民事纠纷，应当通过口头或书面，主动告知当事人申请行政调解的权利和途径，引导当事人通过行政调解解决争议纠纷。各单位行政调解机构收到行政调解申请书或征得

行政相对人同意后，应当及时进行行政调解。

（三）将行政调解融入受理投诉举报。各单位要设立投诉、举报信箱和电话，提升投诉、举报案件的接收接听率，通过口头或书面主动告知当事人申请行政调解的权利和途径，引导当事人通过行政调解解决争议纠纷，充分发挥行政调解柔性化解民事纠纷、行政争议作用。各单位行政调解机构收到行政申请调解书后或征得行政相对人同意后，应当及时进行行政调解。引导当事人之间达成口头或者书面的行政调解协议。

五、工作要求

（一）进一步完善行政调解工作保障机制。市局成立安阳市市场监督管理局行政调解“三个融入”工作领导小组，领导小组下设办公室，办公室设在法规科，负责行政调解“三个融入”日常工作。各单位应建立相应的行政调解工作机构，明确分管负责人和调解骨干，加强执法人员培训，准确把握行政调解的要求。落实行政调解办公场所和相应的设备设施，切实保障行政调解工作有调解场所、有标牌、有调解文书、有登记台账、有工作制度，有用于日常办公、接待来访和存放调解案卷资料的办公设备。2023年年底前，各单位要完成行政调解机构的建立完善工作，并及时将分管负责人、调解骨干名单报市局法规科（邮箱：aygsfzk@126.com）。

（二）梳理宣传行政调解事项清单。依据《行政处罚法》《行政强制法》和其他法律法规规章规定，结合执法实际和行政管理

事项,梳理出本单位常见的行政调解具体事项,并广泛宣传,2023年年底,要完成行政调解事项清单的梳理、公示和宣传。

(三) 加强行政调解立卷归档制度。各单位应当按照《河南省法治政府建设领导小组办公室关于印发〈河南省行政调解文书示范文本〉〈河南省行政调解文书使用说明〉的通知》(豫法政办〔2017〕15号)要求,将行政调解文书及相关材料及时立卷归档,将每年评选出的优秀案卷作为样板,继续通过开展案卷评查、案例评选,规范行政调解行为。

(四) 加强行政调解工作统计分析制度。各单位自2024年起,每季度对行政调解案件数量、争议纠纷类型、调解案件的特点、办结情况、亮点经验和存在的问题等内容进行统计分析,按照规定将相关数据和材料报市局法规科(邮箱:aygsfzk@126.com)。

(五) 进一步健全行政调解宣传机制。各单位应当加强对行政调解工作的宣传,要充分利用新媒体,开展形式多样的宣传活动,广泛宣传行政调解的范围、优势、成功经验和典型案例,积极引导社会公众了解行政调解、支持并选择行政调解解决争议纠纷。

六、工作保障

(一) 加强组织领导。行政调解“三个融入”工作领导小组负责组织领导全市市场监管系统行政调解“三个融入”相关工作。12315消费者权益保护中心和各单位行政调解机构负责受理辖区

内的行政调解案件。

（二）抓好工作落实。各单位要继续落实“一把手”负总责、分管领导具体抓、调解工作机构牵头、相关业务股室为主要调解力量的工作体制，促进行政调解“三个融入”工作的持续开展。

（三）强化激励约束。各单位要建立工作激励机制，把执法人员开展行政调解工作作为民主评议党员和年度考核的重要依据。要加强对行政调解工作的监督，防止权力寻租、以权谋私。市局行政调解“三个融入”工作领导小组办公室定期组织检查，对工作成效突出的单位给予通报表扬，对工作推进不利、进展缓慢，责令限期整改并通报批评。

附件：1. 安阳市市场监督管理局行政调解“三个融入”领导小组名单

2. 行政调解告知引导书（行政调解融入作出重大执法决定）

3. 行政调解告知引导书（行政调解融入日常监管和执法过程）

4. 行政调解告知引导书（行政调解融入受理举报投诉）

附件 1

安阳市市场监督管理局 行政调解“三个融入”工作领导小组

组 长：	赵 方	市局党组成员、副局长
成 员：	段俊霞	法规科负责人
	赵艳峰	反不正当竞争科科长
	张红林	知识产权保护科科长
	王 华	计量科科长
	李志勇	登记注册科科长
	杜 超	12315 投诉中心主任

行政调解“三个融入”工作领导小组办公室设在法规科，承担领导小组日常工作。办公室主任由法规科负责人段俊霞兼任。

附件 2

安阳市市场监督管理局 行政调解告知引导书

编号：

_____：

____年__月__日，本行政机关依法向你（单位）送达了XX〔2023〕X号行政处罚决定书，如果你（单位）对该行政处罚决定有争议，有权利选择该行政处罚决定书上告知的法定救济途径维护合法权益，也可以在__日内向本行政机关的上一级机关（XX市/县/区政府）提出行政调解申请。

联系人：

联系电话：

当事人签字（盖章）： 年 月 日

行政机关印章

年 月 日

注：行政机关在做出属于行政调解范围的重大行政执法决定时，告知当事人行政复议、行政诉讼等法定救济途径的同时，将此告知书引导书送达当事人。

附件 3

安阳市市场监督管理局 行政调解告知引导书

编号：

_____：

_____年____月____日____时，行政执法人员在_____中发现你和 XX 就_____一事发生民事纠纷，依据法律法规和相关政策规定，你可以现在口头（在____日内向_____）提出行政调解申请，我们将依法予以调解。

联系人：

联系电话：

当事人签字（盖章）：_____年 月 日

行政执法证件号：_____、_____

行政执法人员签名：_____、_____

年 月 日

注：行政机关在日常管理和行政执法中发现与履行职责相关的民事纠纷时，应当口头告知当事人有申请行政调解的权利或将本告知书送达当事人（口头告知的应当予以记录）。

附件 4

安阳市市场监督管理局 行政调解告知引导书

编号：

_____：

____年__月__日，本行政机关受理了你（单位）对（例：XX店销售人员无正当理由不退货）的民事纠纷的投诉（举报），现已立案，依据法律法规和相关政策规定，你（单位）可以现在口头或在____日内向本行政机关提出行政调解申请。

联系人：

联系电话：

行政机关印章

（行政调解专用章）

年 月 日

当事人签字（盖章）：

年 月 日

备注：行政机关在受理公民、法人和其他组织的举报、投诉时，在立案时，对属于行政调解范围的行政争议和民事纠纷应当主动告知当事人有申报行政调解的权利或将本告知书送达当事人（口头告知的应当予以记录）。

抄送：派驻市市场监督管理局纪检监察组。

安阳市市场监督管理局办公室

2023年12月27日印发
