
关于《杭州市住房保障和房产管理局行政调解工作规范》的起草说明

一、文件制定的背景及必要性

习近平总书记多次就坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制作出重要指示批示，为进一步做好新时代调解工作提供了根本遵循。党的二十大报告指出，要完善社会治理体系，坚持和发展新时代“枫桥经验”，及时把矛盾化解在基层，化解在萌芽状态。中共中央、国务院印发的《法治政府建设实施纲要（2021—2025年）》明确提出：“要健全行政调解制度，进一步明确行政调解范围，完善行政调解机制，规范行政调解程序。”

行政调解是各级政府部门的一项重要职责，也是行政机关践行为民宗旨、建设服务型政府的重要方式。行政调解既是社会矛盾纠纷多元化解体系的重要组成部分，也是有效化解社会矛盾纠纷的重要手段之一。贯彻落实党中央、国务院关于行政调解工作的要求，加强住保房管部门行政调解组织建设，建立健全住保房管领域行政调解工作体制机制，有利于促进行政机关依法履职，最大限度将矛盾纠纷化解在源头、化解在基层、化解在诉前，有利于畅通矛盾纠纷解决途径、提高纠纷解决效率，满足人民群众多元化解矛盾纠纷的需求，进一步推进社会治理体系和治理能力现代化。

二、制定依据

1. 《浙江省行政调解办法》（浙政办发〔2016〕172号）；
2. 《杭州市人民政府办公厅关于深入贯彻落实浙江省行政调解办法的实施意见》（杭政办函〔2020〕110号）。

三、主要内容

本文件共计二十五条，明确了行政调解的概念、原则、范围、参加人以及调解程序、调解协议等。文件旨在建立健全住保房管领域社会矛盾纠纷解决机制，促进局行政调解工作规范化制度化，充分发挥行政调解在化解住保房管领域行政争议和矛盾纠纷中的作用。

（一）关于行政调解的定义和原则。文件第一条明确了行政调解的概念，是指行政机关依照法定职责和规定程序，以自愿平等为基础，以事实为依据，通过解释、沟通、说服、疏导、协商等方法，促使公民、法人或者其他组织之间以及住保房管部门与行政相对人之间，依法化解有关行政争议和民事纠纷的活动。第二条规定了行政调解的原则，应当遵循自愿平等、合法正当、优先及时、便民高效的原则，不得损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益。上述概念和原则强调了行政调解以自愿平等为根本和首要原则，明确行政调解是一种以法治、自治为基础的纠纷解决机制。

（二）关于行政调解的适用范围。文件第四、五条规定了行政调解的受案范围以及不适用行政调解的情形。明确了行政调解的事项范围有两大类，一类为依据《中华人民共和国行政复议法》等法律法规规定可以调解的行政争议，包括行政赔偿、行政补偿，以及对我局行使行政裁量权作出的行政行为不服的等；另一类为依据法律、法规、规章规定可以进行行政调解的其他民事纠纷。

（三）关于行政调解的程序。行政调解的程序，兼顾了可操作性和灵活机动性，明确了：1. 行政调解的申请条件，在申请程序上可书面或口头申请；2. 行政调解的受理条件及

受理期限；3. 当事人依法享有的权利、义务，以及可申请回避的情形；4. 行政调解终止的情形；5. 适用简易程序调解以及行政调解的期限等等。

（四）关于行政调解协议。明确了行政调解协议应当记载的内容和要素，以及生效、履行等事宜。

（五）加强保障和监督。明确应当建立行政调解工作档案并归档，并加强统计分析。行政机关工作人员违反相关工作规定的，应承担相应责任。