

# 杭州市住房保障和房产管理局行政调解工作规范

## （征求意见稿）

为进一步加强和规范行政调解工作，及时化解有关矛盾纠纷，促进社会和谐稳定，根据《浙江省行政调解办法》（浙政办发〔2016〕172号）规定和《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）等文件精神，结合实际情况，制定本工作规范。

**第一条** 本规范所称的行政调解，是指杭州市住房保障和房产管理局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杭州市住房保障和房产管理局与行政相对人之间（以下统称当事人），依法化解有关行政争议和民事纠纷的活动。

**第二条** 行政调解应当遵循自愿平等、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。

**第三条** 加强行政调解工作的组织领导，建立杭州市住房保障和房产管理局行政调解委员会，统筹负责杭州市住房保障和房产管理局行政调解工作的领导、协调和推进。

**第四条** 杭州市住房保障和房产管理局行政调解的范围包括：

（一）公民、法人或者其他组织对住保房管行政部门行使法律、法规、规章规定的行政裁量权作出的行政行为不服的；

(二) 公民、法人或者其他组织与住保房管行政部门之间的行政赔偿、行政补偿纠纷；

(三) 其他依法可以调解的行政争议。

**第五条** 下列情形不适用行政调解：

(一) 人民法院、行政复议机关、行政裁决机关、仲裁机构等有权处理机关已经依法作出处理，或者已经经过信访复查、复核的；

(二) 无明确另一方当事人的；

(三) 已经超出行政复议、行政裁决、仲裁、诉讼期限的；

(四) 当事人就同一事实以类似理由重复提出行政调解申请的；

(五) 法律、法规、规章规定不适用行政调解的其他情形。

**第六条** 公民、法人或者其他组织符合以下条件的，可以向杭州市住房保障和房产管理局申请行政调解：

(一) 争议事项属于杭州市住房保障和房产管理局的行政管理范围；

(二) 申请人与争议事项有直接利害关系；

(三) 有明确的被申请人；

(四) 有具体的行政调解请求、事实及理由。

当事人申请行政调解，可以书面申请，也可以口头申请；口头申请的，应当当场记录，并由申请人签字确认。

**第七条** 杭州市住房保障和房产管理局行政调解工作由局各职能部门在各自职责和权限范围内负责办理，涉及多

个职能部门职责的纠纷，由涉及主要职责的部门牵头，相关部门参与。

局政策法规处对工作中收到的行政调解申请按要求予以登记并填写《行政调解登记表》，并及时（收到申请当日）转交调解事项主办处室、单位办理，同时负责调解笔录、行政调解书等的立卷归档。

**第八条** 承办部门应当在收到当事人行政调解申请之日起5个工作日内进行审查，并征求被申请人的意见。属于行政调解范围且当事人同意调解的，应当在5个工作日内通知各方当事人有关调解时间、地点和调解主持人、调解员，并提醒对有关争议纠纷申请行政复议及提起诉讼、仲裁等的法定期限；不属于行政调解范围或者当事人不同意调解的，应当在收到申请之日起5个工作日内告知申请人，并说明理由。

**第九条** 确定进行行政调解的，承办部门应当在受理后3个工作日内指派1至3名具有专业知识或调解经验的调解员负责调解工作。

对重大、复杂的矛盾纠纷的调解，可以由局主要负责人或分管领导担任调解员。

根据案情需要，可以邀请人民调解员、基层组织工作人员、行业协会工作人员、专家学者、其他社会专业调解力量参加调解。

**第十条** 当事人在行政调解活动中有申请行政调解员回避、陈述事实和理由、委托代理人参加调解、主张及举证质证、要求终止调解等权利。

**第十一条** 调解员有下列情形之一的，应当自行回避，

当事人也可以申请回避：

（一）本人或者近亲属与本案有直接利害关系的；

（二）是本案当事人、委托代理人或者当事人、委托代理人的近亲属的；

（三）其他可能影响案件公正调解的情形。

**第十二条** 当事人可以委托 1 至 2 名代理人参加调解，委托代理人参加调解的，应当提交授权委托书。一方当事人人数超过 5 名的，应当推选 1 至 5 名代表人参加行政调解。

当事人不能参加调解的，应当明确至少 1 名代理人的委托权限为特别授权。

**第十三条** 调解员可以组织开展必要的调查，核实案件情况，收集有关证据材料，以查明事实为基础，析法明理、划清责任，积极引导各方当事人达成协议。进行调查的调解员应不少于两名。

**第十四条** 在行政调解过程中，当事人应当提交证明事实的证据，如实陈述相关事实和请求。调解员应当充分听取各方当事人的陈述，解释法律、法规、规章和政策，解答当事人的疑问，厘清事实，归纳矛盾纠纷的争议焦点，促使各方达成调解协议。

行政调解应当制作调解笔录，全面、客观记载调解的过程、内容。

**第十五条** 在行政调解处理过程中，需要进行检测、检验、技术鉴定、评估的，当事人可以协商一致委托专门机构进行，费用由当事人协商承担。上述检测、检验、评估等时间不计入调解时限。

**第十六条** 行政调解应当自收到调解申请之日起 30 日

内办结。情况复杂或者有其他特殊情形的，经各方当事人同意，可以延长 10 日。

法律、法规、规章对行政调解期限作出规定的，按其规定执行。

**第十七条** 有下列情形之一的，行政调解机关应当终止调解：

（一）当事人要求终止调解或者调解期限届满未达成调解协议的；

（二）当事人拒不参加调解或者中途退出调解的；

（三）调解协议生效前当事人反悔的；

（四）公民死亡或者法人、其他组织终止，无权利义务承受人的；

（五）法律、法规、规章规定的其他应当终止的情形。

行政调解终止后，承办部门应当制作行政调解终止通知书或者记录在案。

**第十八条** 对事实清楚，各方当事人争议不大或者所涉赔偿、补偿数额在 1 万元以下的争议纠纷，可以简化行政调解程序，采用口头申请、当场受理、1 人调解的便捷方式。

适用简易程序应当自受理之日起 10 个工作日内办结。

**第十九条** 行政调解达成协议的，承办部门制作行政调解书。行政调解书载明当事人情况、基本事实、争议焦点、协议内容和履行方式、履行期限、救济方式以及其他需要约定的事项，由各方当事人、调解主持人签名或者盖章，并加盖杭州市住房保障和房产管理局调解专用印章。

调解书由当事人各执一份，杭州市住房保障和房产管理局留存一份。

**第二十条** 调解协议即时履行、当事人自行和解，或者当事人认为没有必要的，可以不制作行政调解书，由当事人、调解主持人在调解笔录上注明并签名或者盖章确认。

**第二十一条** 行政调解书自各方当事人签收之日起生效，当事人应当按照约定自觉履行。

杭州市住房保障和房产管理局应当有针对性地复杂、易反复、涉及多方当事人等类型争议纠纷的行政调解协议履行情况，适时进行回访，并填写《行政调解回访记录》。

**第二十二条** 行政调解案件结案后，承办部门应当整理调解案卷，并将档案移交局政策法规处归档。

**第二十三条** 建立健全行政调解工作统计分析报告制度，承办部门应当定期对行政调解案件数量、争议纠纷类型、结案方式等数据进行统计分析，每半年将汇总情况报送政策法规处。

**第二十四条** 无正当理由不受理行政调解申请或者在规定期限内不履行调解职责，造成恶性事件、群体性事件或其他严重后果的，按有关规定和程序追究相关人员的责任。

**第二十五条** 本规范自 2024 年？月？日起施行。

附件：杭州市住房保障和房产管理局行政调解文书

附件：

## 杭州市住房保障和房产管理局 行政调解文书

说明：同一个案件的相关文书使用同一个文书编号。

文书一

# 杭州市住房保障和房产管理局 行政调解告知书

(印章)

## 一、当事人的权利

1. 自主决定接受、不接受或者终止调解;
2. 申请调解员回避;
3. 委托代理人参加调解;
4. 表达真实意愿, 提出要求;
5. 自愿达成调解协议。

## 二、当事人的义务

1. 如实陈述纠纷事实, 不提供虚假证明材料;
2. 遵守调解规则;
3. 不加剧纠纷、激化矛盾;
4. 自觉履行调解协议。

## 三、行政调解程序

1. 申请人口头或书面向本机关提出行政调解申请;
2. 本机关收到行政调解申请后, 审查有关材料, 符合条件且被申请人同意调解的, 依法组织调解;
3. 行政调解达成协议的, 本机关依法制作行政调解书;  
行政调解达不成协议的, 通过其他法律途径解决。

文书二

## 行政调解申请书

申请人（自然人姓名、性别、身份证号码、单位、住址、联系电话，法人及其他组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务、联系电话）：\_\_\_\_\_

被申请人（自然人姓名、性别、身份证号码、单位、住址、联系电话，法人及其他组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务、联系电话）：\_\_\_\_\_

行政调解请求：\_\_\_\_\_

事实与理由：\_\_\_\_\_

特申请杭州市住房保障和房产管理局予以调解。

申请人签名（盖章）：

年 月 日

## 口头申请行政调解笔录

申请人（自然人姓名、性别、身份证号码、单位、住址、联系电话，法人及其他组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务、联系电话）：\_\_\_\_\_

被申请人（自然人姓名、性别、身份证号码、单位、住址、联系电话，法人及其他组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务、联系电话）：\_\_\_\_\_

行政调解请求：\_\_\_\_\_

事实与理由：\_\_\_\_\_

（当事人手写：以上记录经本人核对，与本人口述一致。）

申请人签名（盖章）：

记录人签名（盖章）：

年 月 日

文书四

## 杭州市住房保障和房产管理局 行政调解征求意见书（一）

\_\_\_\_\_（被申请人）：

你（单位）与\_\_\_\_\_（申请人）关于\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_纠纷一案，现\_\_\_\_\_（申请人）向本机关  
申请行政调解。如你（单位）同意调解，本机关将择期组织  
双方当事人进行行政调解（时间和地点另行通知）。

被申请人意见：

签名（盖章）：

日期：

送达人签名：

（印章）

年 月 日

备注：本意见书于申请人向本机关申请调解时使用。本意见书一式两份，当事人一份，本机关一份。

文书五

## 杭州市住房保障和房产管理局 行政调解征求意见书（二）

\_\_\_\_\_:

本机关拟对你们关于\_\_\_\_\_纠纷一案依法进行调解。如你们同意调解，本机关将择期组织双方当事人进行行政调解（时间和地点另行通知）。

当事人意见:

当事人意见:

签名（盖章）:

签名（盖章）:

日期:

日期:

送达人签名:

（印章）

年 月 日

备注：本意见书于本机关依职权启动调解时使用。本意见书一式\_\_\_\_份，各当事人一份，本机关一份。

文书六

## 杭州市住房保障和房产管理局 行政调解受理通知书

杭房调字〔 〕第 号

\_\_\_\_\_（各方当事人）：

\_\_\_\_\_（申请人）因与\_\_\_\_\_（被申请人）关于\_\_\_\_\_纠纷一案，于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日向本机关提出行政调解申请，经审查，并征求对方当事人同意，本机关认为：申请人提出的行政调解申请符合行政调解受理条件。根据《杭州市住房保障和房产管理局行政调解工作规范》的相关规定，本机关决定予以受理。[依职权启动的表述为：你们关于\_\_\_\_\_纠纷一案，经审查，并征求你们的同意，本机关认为：该纠纷符合行政调解受理条件。根据《杭州市住房保障和房产管理局行政调解工作规范》的相关规定，本机关决定予以受理。]

[经你们双方同意，本机关决定于\_\_年\_\_月\_\_日\_\_时\_\_分在\_\_\_\_\_（地点）举行行政调解，由\_\_\_\_\_（调解员）主持。请准时出席。]

委托代理人(1至2名)代为调解的，须提供本人签名(或加盖单位公章)的载明委托事项、权限和期限的授权委托书及代理人的身份证复印件。代理人是律师的，应提供其所在律师事务所出具的公函和律师本人的律师执业证书。

特此通知。

联系人：

联系电话：

（印章）

年 月 日

备注：此通知书一式\_\_\_份。各当事人一份，本机关一份。

文书七

# 杭州市住房保障和房产管理局 行政调解不予受理决定书

杭房调字〔 〕第 号

\_\_\_\_\_（申请人）：

你（单位）因与\_\_\_\_\_关于\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_纠纷一案，于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日向本机关申请行政调  
解，（写明理由，如：因争议事项不属于本机关的行政管理  
范围，因被申请人不同意行政调解等），不符合本机关行政  
调解受理条件，根据《杭州市住房保障和房产管理局行政调  
解工作规范》的相关规定，本机关决定不予受理。

[该纠纷可以向\_\_\_\_\_（单位名称）申请  
行政复议 / 申请仲裁 / 提起诉讼。]

（印章）

年 月 日

备注：此通知书一式两份。当事人一份，本机关一份。

文书八

## 杭州市住房保障和房产管理局 行政调解调查笔录

时 间：\_\_\_\_\_地 点：\_\_\_\_\_

事 由：\_\_\_\_\_

调查人（签名）：\_\_\_\_\_

记录人（签名）：\_\_\_\_\_

被调查人：\_\_\_\_\_

笔录：

---

---

---

---

---

---

---

---

被调查人（签名）：

年 月 日

文书九

## 杭州市住房保障和房产管理局 行政调解笔录

时间：\_\_\_\_\_地点：\_\_\_\_\_

事由：\_\_\_\_\_

当事人(申请人)：\_\_\_\_\_

当事人(被申请人)：\_\_\_\_\_

调解员：\_\_\_\_\_

记录人：\_\_\_\_\_

调解情况记录：

调解员：\_\_\_\_\_与\_\_\_\_\_关于\_\_\_\_\_纠纷一案，经本机关审查，符合行政调解受理范围，现进行调解。  
先核实当事人身份。

答：\_\_\_\_\_

调解员：现在宣读当事人的权利义务。当事人享有以下权利：

1. 自主决定接受、不接受或者终止调解；
  2. 申请调解员回避；
  3. 委托代理人参加调解；
  4. 表达真实意愿，提出要求；
  5. 自愿达成调解协议。
- 当事人应履行以下义务：1. 如实陈述纠纷事实，不提供虚假证明材料；2. 遵守调解规则；3. 不加剧纠纷、激化矛盾；4. 自觉履行调解协议。双方当事人听清楚了没有？

答： \_\_\_\_\_

调解员： 当事人双方是否同意调解？

答： \_\_\_\_\_

调解员： 本次调解由 \_\_\_\_\_ 担任调解员，  
由 \_\_\_\_\_ 担任记录人，是否需要申请回避？

答： \_\_\_\_\_

调解员： 现在调解开始。

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

当事人（签名）：

调解员（签名）：

参加人（签名）：

记录人（签名）：

文书十

# 杭州市住房保障和房产管理局 行政调解书

杭房调字〔 〕第 号

当事人（自然人姓名、性别、身份证号码、单位、住址，  
法人及其他组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务）：

---

委托代理人（姓名、性别、职业、单位或住址）： \_\_\_\_\_

当事人（自然人姓名、性别、身份证号码、单位、住址，  
法人及其他组织的名称、地址、法定代表人姓名和职务）：

---

委托代理人（姓名、性别、职业、单位或住址）： \_\_\_\_\_

纠纷概况： \_\_\_\_\_

经调解，双方当事人自愿达成如下协议： \_\_\_\_\_

---

本协议一式\_\_\_\_份，各当事人、市司法局各持一份。

当事人签名（盖章）：

调解员签名：

（印章）

年 月 日

文书十一

## 杭州市住房保障和房产管理局 行政调解终止通知书

杭房调字〔 〕第 号

\_\_\_\_\_:

你们关于\_\_\_\_\_纠纷一案，经你们双方同意，本机关决定受理行政调解后，因双方已自行达成和解/\*\*\*无正当理由不参加调解/\*\*\*明确拒绝调解/经调解双方未达成协议，现本机关决定终止调解。[当事人可向\_\_\_\_\_（单位名称）申请行政复议/申请仲裁/提起诉讼。]

（印章）

年 月 日

备注：此通知书一式 份。各当事人一份，本机关一份。

## 文书十二

# 送达回证

送达文书名称	
送达文书文号	
受送达人	
送达时间	
送达地点	
送达方式	
送 达 人	
受送达人 签名或者盖章	年 月 日
代收人签名或者 盖章及代收理由	年 月 日
受送达人拒收 事由和日期	年 月 日
见证人签名 或盖章	年 月 日
备 注	



文书十四

## 行政调解\_\_\_\_\_审批表

案件编号	杭司调字〔            〕第    号			
当事人 (申请人)	姓名或名称		电话	
	委托代理人		电话	
当事人 (被申请人)	姓名或名称		电话	
	委托代理人		电话	
第三人	姓名或名称		电话	
	委托代理人		电话	
承办人 意见	年    月    日			
部门负责人 意见	年    月    日			
分管领导 意见	年    月    日			

备注：此表用于行政调解的受理（承办人意见写明适用简易程序或普通程序）、不予受理、回避、延期、终止、结案等。

