

上海市高级人民法院
 上海市经济和信息化委员会
 上海市人力资源和社会保障局
 上海市规划和自然资源局
 上海市农业农村委
 上海市文化和旅游局
 上海市市场监督管理局
 上海市知识产权管理局
 中国银行保险监督管理委员会上海监管局
 上海市总工会
 上海市妇联
 上海市工商业联合会
 上海市消费者权益保护委员会
 上海市大数据管理中心

沪司发〔2022〕48号

关于印发《多元化解矛盾纠纷服务“一件事” 业务流程优化再造工作方案》的通知

全市各法院，各公安分局，各区司法局、财政局、人力资源社会保障局、规划资源局、农业农村委、文化旅游局、市场监管局、知识产权局、总工会、妇联、工商联、消保委、大数据管理机构，各产业（局）工会，辖内各银行保险机构，各有关单位：

现将《多元化解矛盾纠纷服务“一件事”业务流程优化再造

工作方案》印发给你们，请认真遵照执行。

特此通知。

上海市高级人民法院 上海市经济和信息化委员会

上海市公安局 上海市司法局

上海市财政局 上海市人力资源和社会保障局

上海市规划和自然资源局 上海市农业农村委员会

上海市文化和旅游局 上海市市场监督管理局

上海市知识产权局 中国银行保险监督管理委员会上海监管局

上海市总工会 上海市妇女联合会

上海市工商业联合会 上海市消费者权益保护委员会

上海市大数据中心

2022年8月18日

(此件公开发布)

多元化解矛盾纠纷服务“一件事”

业务流程优化再造工作方案

为深入推进“一网通办”和业务流程革命性再造，根据《上海市人民政府办公厅关于以企业和群众高效办成“一件事”为目标全面推进业务流程革命性再造的指导意见》（沪府办〔2020〕6号）、《上海市人民政府办公厅印发〈2022年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点〉的通知》（沪府办发〔2022〕1号）要求，经研究，现就本市多元化解矛盾纠纷服务“一件事”（以下简称解纷“一件事”）业务流程优化再造工作提出如下方案。

一、解纷申请事项现状

解纷“一件事”涉及的具体事项包括人民调解申请、行政调解申请、行业性专业性调解申请、民商事仲裁申请、劳动人事争议调解申请、农村土地承包经营纠纷仲裁申请、行政复议申请、行政裁决申请、司法确认申请、提起诉讼等10项。除诉讼以外的其他9项属于非诉讼争议解决途径，目前申请办理流程如下：

（一）人民调解申请

1. 调解申请

本市民间纠纷的当事人可以向本市相关人民调解委员会书面

或口头申请调解。书面申请调解的，由当事人填写《人民调解申请书》；口头申请调解的，人民调解委员会应当当场记录申请人的基本情况、申请调解的争议事项和理由等内容。

当事人可以到相关人民调解委员会或者非诉讼争议解决中心提出调解申请。

2. 调解流程

(1) 调解受理

除依申请受理调解纠纷外，人民调解委员会也可以主动调解或者接受委托调解纠纷。人民调解委员会对于排查中发现的或群众反映的民间纠纷可以主动进行调解。人民调解委员会可以接受人民法院或有关部门委托调解纠纷。

人民调解委员会在征求其他当事人调解意愿、根据受理条件审查后，作出是否受理的决定，并告知当事人。不予受理的，人民调解委员会应当告知当事人通过其他途径处理纠纷。

(2) 进行调解

人民调解委员会受理纠纷后，一般按照调解前准备、实施调解的基本步骤，通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决民间纠纷。

(3) 达成协议或终止调解

经调解达成调解协议的，人民调解委员会可以制作调解协议书。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。当事人认为无需

制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，由人民调解员记录协议内容。

逾期调解不成、当事人拒绝调解、当事人通过其他途径处理纠纷或者因纠纷情况变化不宜继续调解的，人民调解委员会应当终止调解，并出具调解终止通知书。

3. 调解期限

人民调解委员会一般自受理之日起 30 日内完成调解。需要专家咨询或者鉴定的，专家咨询或者鉴定时间不计入调解期限。因特殊情况需要延长调解期限的，人民调解员和各方当事人可约定延长调解期限。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。

人民法院委托调解的案件，调解期限为 30 日。经当事人申请，并征得人民法院同意的，可以适当延长。调解期间和延长的调解期间不计入审理期限。

4. 司法确认或诉讼

达成调解协议后，各方当事人认为有必要的，可以自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。当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，一方当事人可以向人民法院提起诉讼。

5. 途径衔接

人民调解与公安机关的衔接有“110”非警务警情分流对接机制、治安案件委托人民调解。人民调解与人民法院的衔接有委

派调解、委托调解及司法确认。人民调解与人民法院、检察机关、公安机关的衔接，有刑事和解案件移交人民调解，调解内容为有关赔偿等事项。

6. 办事单位：市司法局。

（二）行政调解申请

1. 调解申请

行政机关或法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织（以下统称“行政机关”）依法对争议纠纷进行调解，对于涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的纠纷也可以依法主动进行调解。当事人可以就争议纠纷向行政机关或行政机关设立的行政调解组织提出调解申请。

2. 调解流程

分为简易程序和一般程序。简易程序用于案情简单、调解结果能够即时履行的争议纠纷。行政调解组织可将相关情况记录在案，以减少当事人的程序性负担。

一般程序运用于案情复杂、当场不能解决的争议纠纷。调解程序通常包括申请、受理、调查、调解、结案等环节。行政机关依法依规、结合实际适用行政调解程序，对启动程序、进行程序、终止程序的各环节予以明确规定。行政调解达成协议的，由行政机关制作行政调解协议书。当事人认为不需签订调解协议书的案件，可以采取口头协议方式，由行政调解工作人员在行政调解笔录上记录调解结果。

3. 调解时限

行政调解一般自受理后各方当事人同意调解之日起 30 日内结束，情况复杂或者有其他特殊情形的，经行政机关负责人批准及当事人同意，可以适当延长。法律法规规章对调解的时限有特别规定的，依照其规定。

4. 办事单位：市市场监管局、市公安局、市文化旅游局。

(三) 行业性专业性调解申请

1. 调解申请

本市民间纠纷的当事人可以到相关行业性专业性调解组织，填写调解申请表，书面申请行业性专业性调解。

行业性专业性调解组织入驻非诉讼争议解决中心的，当事人也可以到相关非诉讼争议解决中心提出行业性专业性调解申请。

2. 调解流程

行业性专业性调解组织按照调解受理、进行调解、调解终止或达成协议开展调解工作。

3. 司法确认或仲裁

通过行业性专业性调解组织调解达成的协议，各方当事人认为有必要的，可以自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，也可以依据调解协议中的仲裁条款向相关仲裁机构申请仲裁，由仲裁庭出具调解书或裁决书。仲裁庭出具调解书与裁决书具有同等法律效力，当事人可依据调解书或裁决书向

有管辖权的人民法院申请执行。

4. 办事单位：市司法局、市总工会、市工商联、市妇联、市消保委、上海银保监局。

（四）民商事仲裁申请

1. 仲裁申请

纠纷当事人（自然人、法人或非法人组织），因民商事合同或其他财产权益（属可仲裁事项）所产生的纠纷，并在事先或事后达成有效书面仲裁协议的，可以向该仲裁机构提出仲裁申请。

2. 仲裁流程

通常包括受理、仲裁庭开庭审理、调解、裁决等环节。仲裁机构根据各机构的《仲裁规则》对启动程序、进行程序、终止程序的各环节予以明确规定。仲裁时限由各仲裁机构的《仲裁规则》予以明确。在仲裁机构受理范围内的案件，纠纷当事人不可再向人民法院提起诉讼。

经各方当事人同意，仲裁庭可以进行调解。调解不成的，仲裁庭依据《仲裁规则》的规定继续审理案件并依法作出裁决。经调解当事人达成调解协议的，仲裁庭可根据各方当事人意愿，出具调解书或裁决书。该调解书或裁决书与人民法院的调解书或裁决书具有同等法律效力。当事人达成仲裁协议，一方向人民法院起诉的，人民法院不予受理，但仲裁协议无效的除外。

3. 办事单位：上海仲裁委员会、上海国际经济贸易仲裁委员会（上海国际仲裁中心）、中国海事仲裁委员会上海总部。

（五）劳动人事争议调解申请

1. 调解申请

劳动者与用人单位因劳动关系权利义务发生争议，劳动者可以与用人单位协商和解。当事人不愿意协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解。

2. 调解流程

调解组织收到调解申请后，及时对调解申请进行审查，对于符合《劳动争议调解仲裁法》规定的劳动争议，予以受理。调解组织受理案件后，指定调解员充分听取双方当事人对事实和理由的陈述，耐心疏导，帮助其达成协议。经调解达成协议的，按规定制作调解协议书。调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解组织印章后生效，对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。

自劳动争议调解组织收到调解申请之日起 15 日内未达成调解协议的，当事人可以依法申请仲裁。

3. 办事单位：市人力资源社会保障局、市司法局、市总工会。

（六）农村土地承包经营纠纷仲裁申请

1. 仲裁申请

农村土地承包经营纠纷当事人可以向农村土地承包经营纠纷

仲裁委员会提出仲裁申请。本市在区级设立农村土地承包仲裁委员会，其日常工作由区农业农村委员会农村土地承包管理部门承担。农村土地承包经营纠纷申请仲裁的时效期间为3年。

2. 仲裁流程

农村土地承包经营纠纷仲裁的流程一般为受理、组成仲裁庭、开庭、裁决和送达。

农村土地承包仲裁委员会决定受理的，应当自收到仲裁申请之日起5个工作日内，将受理通知书、仲裁规则和仲裁员名册送达申请人；决定不予受理或者终止仲裁程序的，应当自收到仲裁申请或者发现终止仲裁程序情形之日起5个工作日内书面通知申请人，并说明理由。农村土地承包仲裁委员会应当自受理仲裁申请之日起5个工作日内，将受理通知书、仲裁申请书副本、仲裁规则和仲裁员名册送达被申请人。

农村土地承包仲裁委员会应当自仲裁庭组成之日起2个工作日内将仲裁庭组成情况通知当事人。仲裁庭应当在开庭5个工作日前将开庭的时间、地点通知当事人和其他仲裁参与人。

当事人申请仲裁后，可以自行和解。达成和解协议的，可以请求仲裁庭根据和解协议作出裁决书，也可以撤回仲裁申请。仲裁庭作出裁决前，申请人撤回仲裁申请的，除被申请人提出反请求的外，仲裁庭应当终止仲裁。仲裁庭应当根据认定的事实和法律以及国家政策作出裁决并制作裁决书。

3. 仲裁期限

农村土地承包经营纠纷仲裁，应当自受理仲裁申请之日起60日内结束；案情复杂需要延长的，经农村土地承包仲裁委员会主任批准可以延长，并书面通知当事人，但延长期限不得超过30日。

4. 救济途径

当事人不服仲裁裁决的，可以自收到裁决书之日起30日内向人民法院起诉。逾期不起诉的，裁决书即发生法律效力。

5. 办事单位：市农业农村委。

（七）行政复议申请

1. 行政复议申请

自然人、法人或其他组织不服行政机关作出的具体行政行为，可以自知道该具体行政行为之日起60日内，填写《行政复议申请书》向具有管辖权的行政复议机关提出行政复议申请。申请途径包括：邮寄申请、当面申请（须电话预约）、网上申请（暂限市行政复议机关法定管辖的案件）。

行政复议机关可以调解的争议纠纷包括：自然人、法人或者非法人组织对行政机关行使自由裁量权作出的具体行政行为不服申请行政复议的；行政赔偿或者行政补偿矛盾纠纷。

2. 行政复议流程

行政复议机关收到行政复议申请后，在5日内审查决定是否受理，决定受理的，在7日内向被申请行政复议的行政机关送达行政复议申请书副本，行政机关在收到答复通知后10日内向

行政复议机关提交答复书和相关证据、依据，行政复议机关审查后，依据被申请人提交的当初作出具体行政行为的证据、依据和其他有关材料，依法作出复议决定，决定撤销或者确认具体行政行为违法的，可责令相关行政机关重新作出具体行政行为。

3. 行政复议审理期限

行政复议机关应当自受理申请之日起 60 日内作出行政复议决定（法律规定的期限少于六十日的除外）。情况复杂的，经行政复议机关负责人批准可延长不超过 30 日。

4. 办事单位：市司法局。

（八）行政裁决申请

1. 行政裁决申请

纠纷当事人可以就土地权属争议、专利侵权纠纷、政府采购活动争议向依法承担相关行政裁决职责的行政机关提出行政裁决申请。上述纠纷的行政裁决职责分别由本市规划和自然资源、知识产权、财政部门承担。

2. 行政裁决流程

包括受理、先行调解、作出裁决。行政裁决受理后，当事人经调解达成协议的，由相关行政机关制作调解协议书；调解不能达成协议的，相关行政机关及时作出裁决。

3. 救济途径

当事人对行政机关作出的行政裁决不服的，可以在法定期限

内，以民事争议的对方当事人为被告提起民事诉讼，或者对行政裁决行为提起行政诉讼并申请人民法院一并解决相关民事争议，法律另有规定的除外。

4. 办事单位：市规划资源局、市知识产权局、市财政局。

（九）司法确认申请

1. 司法确认申请

经依法设立的调解组织、特邀调解组织或者特邀调解员调解达成民事调解协议后，纠纷各方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起 30 日内共同向有管辖权的人民法院申请司法确认。

当事人可以书面或者口头提出司法确认申请，提交调解协议、调解组织主持调解的证明以及与调解协议相关的财产权利证明等材料，并提供身份、住所、联系方式等基本信息。当事人可以通过线上方式申请司法确认，并填写电子送达确认书。

2. 司法确认流程

一般为受理、审查、作出裁定。

人民法院收到司法确认申请，应当在 3 日内决定是否受理。委派调解达成民事调解协议的纠纷当事人共同申请司法确认的，人民法院即时立案受理。

人民法院进行司法确认审查，根据调解协议内容和调解具体情况决定采取书面审查或者实质性审查。

经审查符合确认条件的，人民法院应当作出确认调解协议有

效的民事裁定书。调解协议经审查存在驳回申请情形的，人民法院应当裁定驳回申请。

3. 办事单位：市高级法院。

二、存在问题

对标“一件事、一次办”的工作目标，目前解纷申请事项办理主要存在以下三方面问题。

一是解纷申请便捷度不高。从当事人视角看，全市非诉讼争议解决途径的九类解纷申请事项，涉及超过四百种纠纷类型，十五家单位所管理的上万家解纷机构，申请材料纷繁复杂、申请条件不一、解纷范围不一、解纷效力不一。再加上信息不对称，当事人难以准确找到并选择适宜的解纷途径，从而大量通过信访、诉讼途径寻求解决矛盾纠纷。

二是解纷力量集约度不高。各类解纷机构由于条线相对封闭，不但衔接程度不一，而且力量单一，部分解纷申请事项、解纷机构社会知晓度不高，造成部分解纷资源利用度不高、解纷效率较低，难以形成解决复杂矛盾纠纷的合力。

三是社会治理数字化程度不高。各办事单位间业务系统独立、数据互不相通，目前还未能实现全市矛盾纠纷全量归集、分析，从而实现矛盾研判、预警，亟需进行数字化转型，为本市社会治理现代化提供有力支撑。

三、流程优化改革

深入贯彻落实习近平法治思想，坚持和发展新时代“枫桥经

验”，深化矛盾多元预防调处化解机制建设，落实市委、市政府《关于全面推进上海城市数字化转型意见》的决策部署，充分发挥“一网通办”总门户作用，依托多元化解矛盾纠纷信息化平台，通过“一件事”流程再造，集聚全市解纷力量，做到矛盾纠纷“一口申请、一口受理、一口归集、一体管理”，实现纠纷化解“全覆盖、全统筹、全留痕、全监管”，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，提升群众对解纷服务的获得感、满意度，推动本市社会治理数字化转型，推进更高水平的平安上海、法治上海建设，进一步提高上海社会主义现代化国际大都市治理能力水平。

（一）改革任务

1. 打造解纷“一件事”集约模式。整合相关事项，再造业务流程，通过在“一网通办”PC端和“随申办”移动端建立解纷“一件事”申请入口，统一接入解纷“一件事”各相关单位信息系统，构建本市解纷网络，规范全市解纷业务流，做到矛盾纠纷化解业务一口申请、一口分流，方便群众选择解纷途径、解纷机构和人员，从而聚集展示全市解纷力量。依托“一网通办”办件库实现办件分派流转，打破数据壁垒，对案件分派、办理、结案、评价等解纷业务进行全周期管理，实现办案全程统一留痕、办理结果统一反馈、案件办理统一查询，全量归集全市矛盾纠纷数据。应用大数据分析等技术，实现全市矛盾纠纷统计、分析、研判、预警。

2. 再造解纷“一件事”业务流程。全面梳理各办事单位解纷机构、解纷申请窗口、解纷办理流程，以群众高效办成解纷“一件事”为目标，以问题为导向，重点围绕解纷申请条件、申请方式、受理模式、办理流程、衔接联动等，进行流程优化设计，形成解纷“一件事”跨单位业务办理流程。

3. 规范解纷“一件事”办理标准。全面梳理解纷“一件事”申请事项范畴，制定申请标准，规范申请流程。统筹各解纷路径、申请条件、告知文书要点，优化文书内容，针对线上申请和窗口申请方式，制定统一的解纷“一件事”申请表单、告知文书格式。明确并公开解纷“一件事”在线帮办途径。

4. 统一解纷“一件事”技术标准。根据已优化的业务流程，梳理各单位办件、案件数据要素，按照规范化的数据格式、分类编码、交换协议等制定接入解纷“一件事”的数据标准，达成案件流转数据协议。

5. 建设解纷“一件事”入口门户。依托“一网通办”PC端和“随申办”移动端提供统一解纷“一件事”申请入口，面向社会公众提供一站式解纷服务线上窗口，主要包括申请门户、纠纷信息填报、解纷导引辅助等；面向办事单位窗口人员，提供统一申请平台，用于线下窗口申请的办理。

6. 构建解纷“一件事”办件网络。已有矛盾纠纷业务办理信息化系统的单位，根据解纷“一件事”确定的业务流程及数据协议，对自身系统进行优化改造，接入解纷“一件事”入口门

户。升级改造市司法局“智慧调解”系统，主要包括办件接收、受理、办结及用户管理等功能，赋能无信息化系统的单位接入解纷“一件事”入口门户。

7. 建设全市矛盾纠纷主题库。根据业务流程，明确汇入矛盾纠纷主题库的数据类型、数据标准、数据内容，通过市大数据中心的公共数据共享交换平台汇总各解纷途径业务数据，形成全市矛盾纠纷主题库。

8. 推进线上线下同事同标。推动各单位解纷受理窗口、解纷机构统一使用解纷“一件事”入口门户页面录入纠纷当事人解纷申请信息，依托“一网通办”办件库进行办件数据的流转，各办事单位通过“一网通办”办件库获取申请人申请信息进行处理，并回传相关办件环节和结果信息至一网通办“办件库”或者进行数据对接。

（二）服务对象

为依法适宜在本市解纷机构化解的纠纷当事人，提供人民调解申请、行政调解申请、行业性专业性调解申请、民商事仲裁申请、劳动人事争议仲裁申请、农村土地承包经营纠纷仲裁申请、行政复议申请、行政裁决申请、司法确认申请以及引导诉讼服务。

（三）办理流程

1. 纠纷申请

（1）“一网通办”平台线上申请

a. 填写信息。主要有申请人信息，包括：纠纷申请人姓名或申请单位名称、有效证件号码、联系地址、手机号等。通过“随申办”关联数据，纠纷申请人为个人的，可自动生成相关信息内容。纠纷信息，包括：纠纷类型、纠纷发生地点（劳动争议为劳动合同履行地或者单位所在地）、损害后果等。纠纷类型可模糊查询；纠纷发生地点须至少精确到街镇，并可通过门牌号、被申请单位名称模糊查询（劳动合同履行地或单位所在地至少精确到行政区）；损害后果分为人身损害、经济损失，人身损害程度可选择，经济损失可填写金额，损害后果为非必填项。被申请人信息，包括：被申请人姓名或被申请单位名称、联系地址、联系电话等。第一项为必填项，人力资源社会保障部门的劳动争议被申请人信息为必填项。

b. 选择解纷机构。根据申请人所填写的纠纷类型、纠纷发生地点等纠纷信息，列出可选组织机构列表。按照调解组织优先、免费优先、与申请人联系地址近优先、上一年解纷数量优先、成功率高优先的规则从上向下依次排序。

列表显示解纷途径、组织机构性质、是否收费、与申请人联系地址距离、上一年解纷数量、平均评价得分等信息。点选其中某一组织机构，可进入详情页查看组织机构详情（性质、地址、联系方式、队伍力量等）、受理条件、所需材料、办理流程、所达成协议的法律效力、达成协议是否可申请司法确认、化解失败的救济途径、既往申请人的评价等。

申请人在浏览可选组织机构列表后，自行勾选一家解纷机构，并确认提交。

对于选择人力资源社会保障部门处理劳动争议的调解申请，根据申请人所填写劳动合同履行地或单位所在地，系统自动匹配至对应区人力资源社会保障部门。

c. 知情告知。根据申请人所选择的解纷机构，显示相对简洁明了的文字对申请人知情告知，并进行必要的互动问答。知情告知的主要内容包括：申请人所选解纷机构性质、收费情况、受理条件、所需材料、办理流程、所达成协议的法律效力、是否可申请司法确认、化解失败的救济途径、权利义务以及其他应当告知的情况。

d. 确认提交申请。申请人阅读知情告知内容后，如未通过互动问答或者存有疑问，可返回组织机构列表页面重新选择解纷机构，如互动问答通过且无异议，可点击确认，正式提交申请。

e. 办件生成。申请人提交申请后，在大数据中心办件库产生一份办件。办件内容包括申请人所填写各项信息，以及根据所选解纷机构所对应的解纷途径，并自动生成申请书。

f. 办件转派。办件根据申请人所选，经相关部门系统，转派至相应的解纷机构。其中，转派到由司法行政机关直接指导管理的调解组织的办件，均通过各非诉讼争议解决中心自动下派。

g. 在线帮办。申请人在申请操作过程中，遇到疑问需要咨询的，可在“一网通办”或“随申办”上线上咨询，由各非诉讼争议解决中心提供在线帮办服务。

(2) “窗口”线下申请

a. 录入信息。申请人至各部门解纷机构“窗口”提出纠纷申请的，解纷机构的“窗口”工作人员与申请人进行充分沟通交流，依托统一申请平台，将申请人、被申请人信息、纠纷信息录入系统。

b. 选择解纷机构。列出的可选解纷机构列表，仅显示本“窗口”权限范围以内的解纷机构。如，各部门窗口显示本部门所属解纷机构列表和衔接的其他解纷机构列表；某区非诉讼争议解决中心显示入驻中心或中心管理范围内的解纷机构列表；某解纷机构窗口仅显示本机构。

“窗口”工作人员引导申请人选择适宜的解纷机构。

c. 告知确认。“窗口”工作人员根据申请人所选择的解纷机构，对申请人知情告知，由申请人签字确认。

“窗口”工作人员确认提交申请。

d. 办件生成。“窗口”工作人员提交申请后，由大数据中心办件库产生一份办件。办件内容包括申请人所填写各项信息，以及根据所选解纷机构所对应的解纷途径，并自动生成申请书。

e. 办件转派。办件根据申请人所选，经相关部门系统，转

派至相应的解纷机构。

2. 办件接收

各解纷机构在各自系统中接到办件后，在1个工作日内联系申请人，告知收悉办件，进一步沟通了解纠纷情况，解答申请人疑问，解释说明政策规定、办理流程等。

3. 案件受理

接到办件的解纷机构对申请人提交的申请进行审查。需要征求被申请人接受纠纷化解意愿的，接到办件的解纷机构应当在3个工作日内联系被申请人。

接到办件的解纷机构应当在规定时间内作出是否受理的决定，并按照相关解纷途径的规定告知申请人。不予受理的，应将“不予受理”环节和理由的信息反馈至“一网通办”平台，并允许申请人重新申请。重新申请时，申请信息可自动生成并允许修改。“不予受理”理由为“不在业务范围内”的，相关解纷机构在可选解纷机构列表中予以提示。

司法行政机关直接指导管理的调解组织因纠纷不在其受理的区域范围、业务范围内的，可将办件退回相关非诉讼争议解决中心，经与申请人沟通后，重新派单给相关调解组织。

4. 案件办理

接到办件的解纷机构对所受理矛盾纠纷，按照相关解纷途径的规定，开展矛盾纠纷化解工作。

5. 案件办结

纠纷化解成功的，相关解纷机构按照规定结案。

纠纷化解不成功的，相关解纷机构按照规定结案的同时，应当告知申请人相关救济途径。

6. 司法确认、仲裁、引导诉讼

(1) 司法确认或仲裁

纠纷化解成功所达成的协议，在司法确认范围内的，各方当事人可以在相关解纷机构协助下在线提交司法确认申请。相关人民法院收到司法确认申请后按规定办理。

纠纷化解成功所达成的协议，各方当事人也可以在相关解纷机构协助下在线提交选定的仲裁机构，通过仲裁程序予以确认。

(2) 引导诉讼或引导仲裁

纠纷化解不成功、可以提起诉讼的，相关解纷机构在征得申请人同意后，帮助申请人线上提起诉讼。相关人民法院按照诉讼有关规定办理。

纠纷化解不成功、当事人之间存在仲裁协议并符合仲裁受理条件的，相关解纷机构可引导当事人申请仲裁。当事人之间不存在仲裁协议的，相关解纷机构也可以在引导当事人达成事后仲裁协议后申请仲裁。

7. 情况反馈

上述纠纷申请、办件接受、案件办理、案件办结、司法确认或提起诉讼的节点，申请人均可通过“随申办”查看办理进度和

相关告知信息。告知信息包括但不限于解纷机构详情、申请所需材料、受理条件、办理流程、不予受理的理由、救济途径、各节点进度的具体时间等。

四、预期成效

(一) 解纷申请更加便捷。通过提供统一的纠纷申请入口，便于当事人找到更为便捷、高效的解纷途径，一口式受理各类矛盾纠纷。

(二) 衔接诉讼更加顺畅。实现非诉讼争议解决途径与诉讼途径衔接，简化司法确认和提起诉讼的流程和材料。

(三) 解纷资源更加节约。打破各办事单位条线壁垒，减少多头化解的情况，节约政府和社会资源，降低解纷成本，提升化解矛盾纠纷能级，提高社会治理水平。

(四) 化解矛盾更加高效。引导纠纷当事人通过优先选择非诉讼争议解决途径化解矛盾纠纷，形成遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的氛围，将矛盾纠纷化解在源头、苗头，减少因矛盾激化导致的治安甚至刑事案件。

(五) 推动治理能力提升。打破各办事单位数据壁垒，通过大数据分析等技术应用，实现对本市矛盾纠纷全量归集、统计、分析以及预警和趋势研判，为党委、政府决策提供参考，提高各类政策措施的合理性和执行的有效性。

五、工作要求

(一) 强化分工协作，形成工作合力。各单位要按照方案要

求，明确职责分工，组建工作专班，确定联络员，形成市政府办公厅、市司法局、市大数据中心分工牵头，各办事单位积极参与的衔接推进机制。由市经济信息化委负责做好相关项目申报审批工作。市大数据中心负责做好系统升级改造、信息系统对接、数据共享等保障工作。市司法局会同各办事单位编制业务方案，会同市大数据中心编制技术方案，梳理流程，完善制度，制定发布操作规程、办事指南等。各办事单位配合调研编制业务方案及技术方案，配合信息系统升级和业务流程再造，落实本单位解纷“一件事”业务流转的机制保障、队伍保障以及线下窗口同事同标要求。

（二）明确工作步骤，加快工作推进。按照市政府办公厅关于解纷“一件事”总体节点要求，根据协同联动、稳妥推进的基本原则，各部门要加大力度、加快进度。总体工作计划：2022年7月前，形成业务方案，主要是明确业务流程、编制办事指南和操作规程；2022年10月前，形成技术方案，主要是对标高效办成“一件事”技术标准，根据各接入单位系统现状，编制技术方案；2022年12月前，解纷“一件事”上线试运行，主要是完成接入单位技术研发，完成培训并开展评估测试。

（三）加大宣传力度，提高群众获得感。各单位、各解纷机构要充分利用门户网站、新媒体、实体办理窗口等途径，线上线下广泛宣传解纷“一件事”落地实施，积极引导纠纷当事人通过

“一网通办”申请化解矛盾纠纷，提高群众的知晓度、认可度和满意度。

- 附件：1. 上海市多元化解矛盾纠纷服务“一件事”登记表
2. 上海市多元化解矛盾纠纷服务“一件事”办理流程图

附件 1

上海市多元化解矛盾纠纷服务“一件事”登记表

当事人类型		法律关系主体类型					
当事人信息	自然人	姓名		性别		有效证件号	
		出生日期		民族		户籍地址	
		职业		文化程度		政治面貌	
		联系地址				联系电话	
	非自然人	名称		组织机构类型		组织机构代码	
		申请人姓名		性别		申请人有效证件号	
		出生日期		民族		户籍地址	
		职业		文化程度		是否已委托代理人	
		联系地址				联系电话	
	对方当事人类型		法律关系主体类型				
对方当事人信息	自然人	姓名		性别		有效证件号	
		出生日期		民族		户籍地址	
		职业		文化程度		政治面貌	
		联系地址				联系电话	
	非自然人	名称		组织机构类型		组织机构代码	
		联系地址				联系电话	

纠纷信息	纠纷类型		纠纷发生 时间		纠纷发生 地点		
	是否有损害		损害程度		是否已经 鉴定		
	是否已起诉		是否曾寻求 其他途径 解决		诉求类型	诉求 金额	
申请事项	办事单位		化解矛盾 纠纷服务 事项		办理单位 名称		
承诺签名	<p>本人核对以上填写内容正确无误，并承诺以上填报信息及所提交的证明材料均真实有效，若被查证在事项办理过程中存在隐瞒事实、弄虚作假行为的，本人愿意承担法律责任，接受相关部门处理，本人同意所填报信息供办理化解纠纷服务和统计使用。</p> <p style="text-align: center;">申请人签名：_____；联系电话：_____</p> <p style="text-align: right;">申请登记日期：_____年_____月_____日</p>						

抄送：司法部，市委政法委，市政府办公厅，市人大监司委。

上海市司法局办公室

2022年8月19日印发

