附件1

**滕州市市场监督管理局**

**行政调解工作制度**

**第一条** 为切实加强行政调解工作，有效化解市场监管行政管理争议纠纷，促进市场监管事业发展，根据有关规定，制定本制度。

**第二条** 本制度所称行政调解，是指市场监督管理局作为调解机关，以法律、法规、规章和规范性文件为依据，通过对争议各方的说服与劝导，促使各方当事人平等协商、互谅互让，达成协议，从而解决相关争议纠纷的活动。

**第三条** 行政调解的范围是：

（一）法律、法规、规章规定可以由行政机关调解的公民、法人和其他组织之间在市场监管领域引起的民事纠纷；

（二）公民、法人或者其他组织与行政机关之间关于行政赔偿、补偿以及行政机关行使法律、法规规定的自由裁量权产生的行政争议；

（三）其他依法可以进行调解的争议纠纷。

**第四条** 成立滕州市市场监督管理局行政调解委员会，局长任主任，其他班子成员任副主任，局机关各业务科室、各市场监管所、综合执法大队、直属队行政执法人员任调解员。行政调解委员会下设办公室，办公室设在12315服务中心，负责协调调度行政调解工作。

**第五条** 行政调解委员会的职责：

（一）建立完善行政调解工作机制，对出现的普遍性规律问题定期研究，提出解决意见建议；

（二）指导行政调解办公室及相关业务科室开展纠纷调处工作；

（三）加强与人民法院、人民调解组织的沟通联系，完善多部门协调联动、信息沟通和效力衔接机制；

（四）每年听取一次行政调解工作汇报，加强行政调解工作考评监督。

**第六条 行政调解委员会办公室的职责：**

（一） 根据申诉人反映内容报经局分管领导批准确定具体调解机构；

（二） 督促调解机构在规定期限内完成调解并形成调解文书；

（三） 负责督促各行政调解机构做好调解文书的档案归档和管理工作；

（四） 负责行政调解数量、争议纠纷类型、结案方式等数据统计分析工作。

**第七条** 行政调解工作应遵循以下原则：

（一）行政调解应当遵循自愿平等、合法公正、程序规范、高效便民的原则，不得损害国家利益、公共利益以及公民、法人和其他组织的合法权益；

（二）注重说服教育，在解决实际问题的同时做好思想工作。

**第八条** 行政调解职责分工：

（一）行政调解实行“首问责任制”，负责行政调解的机构根据法律、法规、规章及政策和《市场监管投诉举报处理暂行办法》规定的程序和期限进行调解。各行政调解机构应做好行政调解案件档案的管理和归档。

（二）属于消费纠纷争议方面的，由相关业务科室根据《消费者权益保护法》《食品安全法》《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国价格法》等法律规定确定；

（三）属于产品质量纠纷争议方面的，按照《产品质量法》《中华人民共和国标准化法》等法律法规确定；

（四）属于专利纠纷争议方面的，按照《专利法》《山东省专利纠纷处理和调解办法》等法律法规确定；

（五）属于计量纠纷争议方面的，按照《中华人民共和国计量法》、《计量法实施细则》等法律法规确定；

（六）属于其它市场监督管理事务方面的，按照上级有关文件规定确定。

**第九条** 当事人申请行政调解，应当符合下列条件：

（一） 有明确的相对人、申请事项和事实；

（二） 当事人与申请调解的矛盾纠纷有直接利害关系；

（三）申请调解的矛盾纠纷与市场监管行政管理职能有关；

（四）具有可调解性，且相对人、第三人同意调解。

**第十条** 下列事项不适用行政调解：

（一）已经信访复查复核、仲裁裁决、复议决定、法院裁判的事项；

（二）无明确另一方当事人的；

（三）一方当事人或者第三人拒绝调解的；

（四）已经行政调解完毕，就同一纠纷以同一事实和理由重复申请的；

（五） 涉嫌犯罪行为的；

（六） 法律、法规、规章规定不适用行政调解处理的。

**第十一条** 行政调解人员和记录人员有下列情形之一的，当事人有权申请其回避：

（一） 是本案当事人或者当事人及其代理人近亲属的；

（二） 与本案有直接利害关系的；

（三） 有证据证明可能影响案件公正调解的其他情形。

符合前款规定情形的行政调解人员或者记录人员应当主动提出回避。

当事人提出回避申请，应当说明理由，符合回避情形的，经行政调解委员会负责人批准，决定回避；不符合回避情形的，向当事人说明理由，可以不予回避。

**第十二条** 对事实清楚、各方当事人无较大分歧且调解结果可以即时履行的争议纠纷，可以适用简易程序，当场调解，当场办结。对案情复杂的争议纠纷，应当经过申请、受理、调解、签订协议等一般程序。

**第十三条** 行政调解的一般程序是：

（一）申请、审查和受理。行政调解办公室接到当事人申请后进行案件登记，主要记录申请人的基本情况和请求事项、主要事实、理由、申请时间等，并经申请人签字确认；根据当事人反映内容确定具体调解科室，并将当事人的申诉材料转交调解科室。调解科室要认真进行审查，符合受理条件的，应及时受理；不予受理的，要向当事人说明理由。

行政机关应当自收到申请之日起7个工作日内作出是否受理决定。

（二）调查。调解机构根据双方的争议，采用调查取证、现场勘验、听证等方式方法，进行必要的调查，查明事实，分清是非。在调查过程中，要积极向当事人宣讲有关法律法规。

（三）拟定调解方案。包括调解的时间、调解的目标、调解的策略、调解的方法、调解的结果等内容。

（四）实施调解。充分听取各方当事人的陈述、申辩和质证，分析归纳各方争议的焦点，依法对当事人进行说服、劝导，引导争议各方达成调解协议。制作调解笔录，全面、真实地记载调解过程，并由参与调解的相关人员签名。

（五）制作行政调解协议书。调解成功的，应当制作行政调解。行政调解协议书应当载明当事人基本情况、纠纷争议内容、调解协议内容、履行方式和期限、调解部门等基本情况。行政调解协议书由当事人各执一份，行政调解机关存档一份。

（六）履行。达成调解、和解协议后，双方当事人要积极履行。调解人员要督促协议履行。

**第十四条** 行政调解应当自受理之日起四十五个工作日内调解终结；自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；应终止调解。终止调解的，调解机构应当报经局分管领导批准作出终止调解决定，并在作出决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。

行政调解的期限不包括检定、检验、检测、鉴定的时间。

**第十五条** 行政调解中，当事人享有下列权利：

（一） 自愿接受调解、拒绝调解或者要求终止调解；

（二） 要求公开调解或者不公开调解；

（三） 表达真实意愿、自愿达成调解协议；

（四） 其他依法享有的权利。

**第十六条** 行政调解中，当事人应当履行下列义务：

（一）如实提交有关证据和陈述纠纷事实，不得提供虚假证明材料；

（二） 遵守调解秩序，不得加剧纠纷、激化矛盾；

（三） 自觉履行调解协议；

（四） 其他依法履行的义务。

**第十七条** 有下列情形之一的，应当终止行政调解：

（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）当事人无正当理由不参加调解或者中途退出调解的；

（三）调解结果涉及第三人利益，第三人不同意调解的；

（四）当事人在调解过程中就纠纷或者争议申请人民调解、提起诉讼、申请复议或者申请仲裁的；

（五）公民死亡或者法人、其他组织终止，无权利义务承受人或者权利义务承受人放弃行政调解的；

（六）需要终止调解的其他情形。

行政调解终止的，调解科室应当制作行政调解终止通知书或者记录在案。调解终止后，当事人就同一事实再次提出行政调解申请的，不予受理。

**第十八条** 对行政调解达成协议的争议案件，经双方当事人签字盖章同意后，当事人不履行争议调解书的，对方当事人可向司法部门提起诉讼。

**第十九条** 行政调解工作人员在行政调解活动中，徇私舞弊或者有其他渎职、失职行为的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第二十条** 本规则由局行政调解委员会负责解释，从印发之日起执行。