苏州市非诉讼纠纷化解服务清单

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务对象 | 服务内容 | 服务提供主体 | 适用依据 | 办理流程 | 证明材料 |
| （一）人民调解类 |
| 1 | 普通矛盾纠纷调解 | 矛盾纠纷当事人 | 人民调解组织依申请进行调解，或主动调解，对民间纠纷当事人进行说服、疏导，促使当事人自愿达成调解协议。免费提供人民调解服务。 | 各市（区）、镇（街道）、村（社区）人民调解委员会，各调委会派驻法院、检察院、公安、信访部门的调解室 | 1.《中华人民共和国宪法》2.《中华人民共和国民事诉讼法》3.《中华人民共和国人民调解法》4.《江苏省人民调解条例》 | 1.申请。当事人申请调解；2.受理。符合条件的，应当及时受理调解；不符合条件的，应当告知当事人按照法律法规规定提请有关机关处理或向人民法院起诉；3.调查。调查纠纷事实，分清事非，对调查获得的材料进行分析判断，拟定调解纠纷方案；4.调解。充分听取当事人的陈述，讲解有关法律、法规和国家政策，耐心疏导，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案，帮助当事人自愿达成调解协议。若调解成功，制作调解协议书；双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认；若调解不成功，应当终止调解，并告知当事人可以通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。 | 1.人民调解申请书；2.申请人身份证明材料；3.相关证据资料。 |
| 2 | 行业性、专业性纠纷调解 | 由各行业性、专业性领域相应专业人士免费提供涉及医患、劳动争议、消费、环境、物业、旅游、校园等专业型法律咨询、法律法规宣传和调解服务。 | 各类行业性、专业性人民调解组织 |
| （二）公证调解类 |
| 1 | 公证调解 | 申请公证当事人 | 对离婚析产、子女抚养、老人赡养、遗产继承等家庭纠纷及合同纠纷、知识产权纠纷、交通事故、财物损坏等侵权纠纷予以调处。根据当事人意愿，办理调解协议赋予强制执行效力公证。 | 各市（区）公证处 | 《中华人民共和国公证法》 | 1.自然人、法人或者其他组织申请办理公证；2.填写公证申请表；3.当事人申请办理公证，可以委托他人代理，但申请办理遗嘱、生存、收养关系等应当由本人申办的公证事项，不得委托他人代理；4.公证处调处时，首先告知当事人相关法律规定和适用法律后果，由当事人自行协商和解；协商不成的，由公证员介入帮助调解；调解不成的，告知其通过其他途径解决；5.公证办理后，公证处可通过回访跟进，协助当事人参与纠纷处理。 | 1.自然人的身份证明，法人的资格证明及其法定代表人的身份证明，其他组织的资格证明及其负责人的身份证明；2.委托他人代为申请的，代理人须提交当事人的授权委托书，法定代理人或者其他代理人须提交有代理权的证明；3.申请公证的文书；4.与申请公证的事项有关的材料。 |
| （三）行政调解类 |
| 1 | 民事纠纷调解 | 争议纠纷当事人 | 依照相关法律、法规、规章规定，对公民、法人或者其他组织之间发生的与本机关履行行政管理职能有关的民事纠纷进行调解。 | 各级行政机关 | 1.《江苏省行政调解办法》2.《苏州市行政调解办法》 | 1.当事人向行政调解机关提出书面或口头调解申请；2.行政调解机关依规决定是否受理并及时书面告知申请人；3.行政调解机关调查核实相关证据，告知当事人调解时间地点；4.行政调解机关听取当事人的陈述、申辩和质证，释明法律、法规、规章和政策，引导当事人自愿达成调解协议，制定行政调解协议书；5.对不属于其职权范围内的事项，或调处达不成协议的纠纷，行政调解机关应当告知当事人通过其他法律途径解决。 | 1.申请人身份证明材料；2.相关证据资料；3.行政调解申请书。 |
| 2 | 行政争议调解 | 对下列行政争议事项进行调解：1.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；2.公民、法人或者其他组织与行政机关之间的行政补偿、行政赔偿纠纷；3.其他依法可以调解的行政争议。 |
| （四）行政裁决类 |
| 1 | 政府采购投诉处理 | 政府采购当事人 | 规范政府采购质疑和投诉行为，保护参加[政府采购](https://baike.so.com/doc/5407607-5645533.html)活动当事人的[合法权益](https://baike.so.com/doc/6576259-6790023.html)。 | 县级以上各级人民政府财政部门 | 1.《中华人民共和国政府采购法》2.《政府采购质疑和投诉办法》 | 1.投诉人提交投诉书和必要的证明材料；2.财政部门发出投诉答复通知书及投诉书副本；3.财政部门原则上采用书面审查的方式，必要时可以进行调查取证或者组织质证；4.财政部门自收到投诉之日起30个工作日内，对投诉事项作出处理决定，制作投诉处理决定书。 | 1.投诉书； 2.投诉人身份证明材料；3.必要的证明材料。 |
| 2 | 在河道管理范围从事有关活动造成国家、集体、个人经济损失的裁决 | 纠纷当事人 | 违反本条例规定，在河道管理范围从事有关活动造成国家、集体、个人经济损失的，受害方可以请求县级以上河道主管机关处理。 | 县级以上河道主管机关 | 《中华人民共和国河道管理条例》 | 1.受理申请；2.办理人员调查办理；3.审核；4.作出处理决定并送达。 | 1.行政裁决申请表；2.申请人身份证明材料；3.举证材料及其他相关证明材料。 |
| 3 | 对企业名称争议的裁决 | 纠纷当事人 | 两个以上企业因已登记注册的企业名称相同或者近似而发生争议时，登记主管机关依照注册在先原则处理。 | 苏州市行政审批局 | 1.《企业名称登记管理规定》2.《企业名称登记管理实施办法》 | 按程序在6个月内作出处理： 1.查证申请人和被申请人企业名称登记注册的情况；2.调查核实申请人提交的材料和有关争议的情况；3.将有关名称争议情况书面告知被申请人，要求被申请人在1个月内对争议问题提交书面意见；4.依据保护工业产权的原则和企业名称登记管理的有关规定作出处理。 | 1.申请书； 　　2.申请人的资格证明；3.举证材料及其他相关证明材料。  |
| 4 | 房屋拆迁 | 纠纷当事人 | 拆迁人与被拆迁人或者拆迁人、被拆迁人与房屋承租人达不成拆迁补偿安置协议的，当事人可以向批准拆迁的房屋拆迁管理部门申请裁决。 | 市和县级市建设行政主管部门 | 1.《国有土地上房屋征收与补偿条例》（在2011年1月21日前已经依法取得房屋拆迁许可证的项目，继续沿用原有的规定）2.《苏州市城市房屋拆迁管理条例》 | 1.受理。2.向裁决被申请人送达裁决申请书副本和答辩通知书。3.组织调解。4.调解达成一致意见的，裁决终结；调解不成的，作出裁决书。5.向裁决双方送达裁决书。 | 申请人为拆迁人，提供材料：1.城市房屋拆迁许可证和委托拆迁合同；2.被拆除房屋权属证明材料和作价评估报告；3.对被拆迁人或者房屋租赁人的补偿安置方案；4.申请人与被申请人协商记录；5.申请人应当告知或送达给被申请人的相关文件及送达回执；6.未达成协议的被拆迁人比例及原因；7.法定代表人身份证明书、授权委托书；8.其他有关证据和资料。　　申请人为被拆迁人或者房屋租赁人的，应当提供以下证据和资料：1.房屋所有权证(包括共有权证)、国有土地使用权证或者房屋租赁凭证等有效权属证明；2.户口簿、身份证；3.住宅改为非住宅的批准文件及相关证照，生产、经营人员核定依据；4.申请裁决主张权利的相关依据；5.其他有关证据与资料。 |
| 5 | 客运经营者发车时间安排纠纷 | 纠纷当事人 | 客运经营者在发车时间安排上发生纠纷，客运站经营者协调无效时，由当地县级以上道路运输管理机构裁定。 | 县级以上道路运输管理机构 | 《道路旅客运输及客运站管理规定》 | 1.审查。2.受理。3.决定。法定办结时限：20个工作日。 | 发车时间安排情况说明 |
| 6 | 专利侵权纠纷行政裁决 | 纠纷当事人 | 未经专利权人许可，实施其专利，即侵犯其专利权，引起纠纷的。 | 苏州市市场监督管理局 | 1.《中华人民共和国专利法》2.《中华人民共和国专利法实施细则》3.《专利行政执法办法》 | 1.受理举报。2.审核立案。3.调查取证。4.行政裁决决定。5.执行处理。期限：一般3个月，经单位负责人批准最多可以再延长一个月。 | 1.专利侵权纠纷处理请求书；2.企业法人营业执照复印件（个人提供身份证复印件）；3.法定代表人身份证明；4.授权委托书5.侵权企业工商登记信息复印件（市监部门提供）；6.专利证书复印件；7.专利登记薄副本复印件或专利年费缴纳证明（国知局代办处提供）；8.侵权相关证据。 |

|  |
| --- |
| （五）行政复议类 |
| 1 | 行政复议 | 行政相对人或者利害关系人 | 认为具体行政行为违法或不当侵犯其合法权益，依法向有权行政复议机关提出复议申请，行政复议机关依照法定程序对该具体行政行为的合法性、合理性进行审查，并作出行政复议决定。 | 行政复议机关 | 1.《中华人民共和国行政复议法》2.《中华人民共和国行政复议法实施条例》 | 1.申请人向行政复议机关提出行政复议申请；2.行政复议机关审查决定是否受理复议申请；3.复议机关受理复议申请后，对所复议行政行为的合法性、合理性进行审查，并在法定期限内作出行政复议决定。 | 1.申请人身份证明材料（公民个人身份证、企业法人、社会组织社会统一信用证）；2.行政复议申请书；3.具体行政行为证明资料（行政处罚、许可等）。 |
| （六）仲裁类 |
| 1 | 民商事仲裁 | 经济纠纷当事人 | 仲裁机构对平等主体的公民、法人和其他组织之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷，根据合同中订立的仲裁条款和以其他书面方式在纠纷发生前或者纠纷发生后达成的请求仲裁的协议进行民商事仲裁。 | 苏州仲裁委员会 | 《中华人民共和国仲裁法》 | 1.当事人提交书面仲裁申请与相关材料；2.仲裁委员会决定是否受理；3.依法组成仲裁庭；4.对案件进行审理；5.依法作出仲裁裁决。 | 1.申请人身份证明材料等；2.仲裁协议；3.仲裁申请书与相关材料；4.申请财产保全的，另提交财产保全申请书、担保函等。 |
| （七）律师调解类 |
| 1 | 律师调解 | 符合条件的民商事纠纷当事人 | 各类民商事纠纷，包括刑事附带民事纠纷的民事部分可以申请律师调解，婚姻关系、身份关系确认案件以及其他依案件性质不能调解的除外。律师调解工作室（中心）对符合条件的纠纷进行调解，协助纠纷各方当事人通过自愿协商达成协议，解决争议。 | 民商事调解中心、律师调解工作室 | 1.《关于开展律师调解试点工作的意见》2.《关于扩大律师调解试点工作的通知》 | 1.律师事务所和律师接受相关委托代理或参与矛盾纠纷化解后，调解期限为30日，双方当事人同意延长调解期限的，不受此限；2.期限届满无法达成调解协议或当事人不同意继续调解的，终止调解。 | 1.申请人身份证明材料；2.相关证据资料；3.律师调解申请书。 |