苏州市图书馆学会内部矛盾化解制

第一条 制定目的

为有效化解本会内部各类矛盾纠纷，规范工作秩序，保障会员及工作人员合法权益，维护学会各项业务平稳开展，促进学会和谐有序发展，结合本会实际，制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于本会全体会员、理事会、监事会、秘书处工作人员及参与学会各项业务活动的相关人员，覆盖学会所有内部矛盾、争议及纠纷的预防与化解工作。

第三条 工作原则

坚持合法合规、实事求是、公平公正、协商优先、预防为主、稳妥保密的原则，以温和调解、就地化解为主要方式，杜绝矛盾激化、舆情扩散。

第四条 领导小组职责

由理事长任组长，副理事长、秘书长任副组长，理事会、监事会相关负责人为成员。主要负责统筹矛盾化解工作，审定重大复杂纠纷处置方案，对接上级主管部门，处理疑难问题。

第五条 秘书处职责

作为日常工作机构，负责矛盾纠纷的受理、登记、简易调解、隐患排查、台账记录、跟踪回访及资料归档等日常工作。

第六条 监事职责

全程监督矛盾化解全过程，受理当事人异议复核申请，监督处置流程和结果的公正性，督促整改违规问题。

第七条 日常预防

学会开展各项业务时，严格执行公开公示制度，明确工作规则、流程标准、权责划分，提前规避各类争议隐患；常态化开展制度宣讲，提升全员合规履职、理性维权意识。

第八条 隐患排查

秘书处常态化开展矛盾隐患排查，重点关注高频纠纷领域，做到早发现、早介入、早化解，重大活动前开展专项风险排查，提前防范矛盾问题。

第九条 申请受理

当事人可通过书面、现场、线上等方式向秘书处提出调解申请，说明争议事项、事实理由及诉求。秘书处 3 个工作日内完成初审，符合条件的予以受理登记，不符合的书面告知理由并做好解释工作。

第十条 分级调解

1. 一般矛盾：因沟通误解、轻微工作分歧引发的简单纠纷，由秘书处 3 个工作日内组织双方协商调解，快速化解问题。

2. 较大矛盾：涉及学术成果、权益争议等复杂纠纷，由领导小组副组长牵头，10 个工作日内完成核查调解。

3. 重大矛盾：影响学会正常运营、存在舆情风险的疑难纠纷，由组长牵头统筹处置，15 个工作日内确定处置方案、化解风险。

第十一条 结果处置

调解达成一致的，双方签订调解协议，秘书处跟踪督促履约；调解无果的，终止内部调解，引导当事人通过合法外部途径维权。对因失职、徇私引发矛盾的相关人员，依规予以批评教育、通报或取消相关任职、会员资格。

第十二条 当事人权利

当事人可自愿申请、参与调解，有权陈述事实、提交证据、知晓处置结果、提出复核申请，同时享有个人信息及纠纷信息保密的权利。

第十三条 当事人义务

当事人需如实反映情况、遵守调解纪律、理性沟通协商，自觉履行达成的调解协议，不得捏造事实、激化矛盾、传播负面言论、损害学会声誉。

第十四条 复核与问责

当事人对处置结果有异议的，可在 5 个工作日内向监事申请复核，监事依规出具复核意见。

第十六条 档案管理

秘书处对矛盾纠纷受理、调解、处置、回访等资料一事一档、规范归档，留存备查。

第十七条 附则

本制度由苏州市图书馆学会第九届理事会第五次全体理事会审议通过，自 2025 年 1 月 21 日起施行。