

嘉兴市地方标准《县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行规范》（征求意见稿）编制说明

标准名称	县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行规范				
任务来源	关于下达 2021 年第六批嘉兴市地方标准制定计划的函				
起草单位	海宁市社会治理综合指挥服务中心				
单位地址	海宁市海洲街道文礼路 7 号				
参与单位	杭州简臻标准技术有限公司				
标准起草人					
序号	姓名	单位	职务	职称	电话
1					
2					
3					
4					
5					
编制情况					
<p>1. 制定标准的必要性和意义及背景</p> <p>（1）标准制定的背景</p> <p>党的十九大报告中提出“加强预防和化解社会矛盾机制建设”；国务院印发的《法治政府建设实施纲要（2021—2025 年）》中强调“健全社会矛盾纠纷行政预防调处化解体系，不断促进社会公平正义”；十四五规划提到“要坚持和发展新时代‘枫桥经验’，构建源头防控、排查梳理、纠纷化解、应急处置的社会矛盾综合治理机制”。由此可见完善的社会矛盾纠纷体制建设，是确保社会和谐稳定发展的重要举措。</p> <p>一直以来，浙江省在社会治理领域的改革创新始终走在全国前列，经过 16 年实践的“平安浙江建设”取得了丰硕的成果。2020 年 3 月，习近平总书记在考察安吉县社会矛盾纠纷调处化解中心时作出重要指示“要完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制把党员、干部下访和群众上访结合起来，把群众矛盾纠纷调处化解工作规范起来，切实把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层”。为落实习近平总书记在安吉调研考察时的重要讲话精神，2020 年 6 月，省委办公厅、省政府办公厅印发《浙江省县级社</p>					

会矛盾纠纷调处化解中心规范化建设指引（试行）》，《指引》进一步明确了县级社会矛盾纠纷调处化解中心的功能定位、管理制度，工作流程，同时对加强组织领导和分类推进中心建设作出要求。

嘉兴市政府贯彻落实省委省政府的一系列决策部署，构建“纵向到底、横向到边”的调解工作体系，在2018年被中央政法委正式确定为首期全国市域社会治理现代化试点城市，多年来坚持将矛盾纠纷化解在基层，依托县级矛盾纠纷调处化解中心，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面。海宁市社会治理综合指挥服务中心作为嘉兴市首个挂牌的社会治理综合指挥服务中心，在标准化的路径上先行一步，研制了一批包括《社会矛盾纠纷调处化解服务规范》《社会矛盾纠纷调处化解中心建设规范》在内的内部标准，并将其运用至日常服务中，同时结合工作经验不断进行修改完善，经过1年的试运行，取得了化解社会矛盾纠纷的显著成效，积累了源头治理的重要经验。

（2）标准制定的必要性

截止目前，嘉兴市有市级矛调中心9家，县、镇级矛调中心50余家，数量众多，但目前关于社会矛盾纠纷调处化解标准研制尚属缺失，特别是对体量较大的县级矛调中心的建设与运行，标准的缺失，难以规范矛调中心入驻机构设置，人员配置，以及工作流程中相关的运行要求，在一定程度上制约了我市社会矛盾纠纷调处化解工作的可持续发展，制定《县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行规范》是解决上述问题的关键。

基于此，为进一步加强县级社会矛盾纠纷调处化解中心的建设与运行，提升我市社会矛盾纠纷调处化解工作的整体水平，我们提出制定《县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行规范》，力争让该标准成为嘉兴特色的典型示范。

（3）标准制定的意义

1) 为嘉兴市开展县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行提供了依据，有效提升市内社会矛盾纠纷调处化解中心服务规范化和实效化；

2) 通过对中心建设与运行要求的加强，为相关主管部门提供了监管的依据，从而提高嘉兴市社会矛盾纠纷调处化解中心的整体水平；

3) 以规范化的服务有效推进嘉兴市社会治理领域“最多跑一地”改革，持续提高社会治理现代化水平，形成共建共治共享的良好局面。

综上所述，本标准的制定和实施，可带来一定的社会效益，将嘉兴市县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行工作的实践基础，形成可复制、可推广的经验，未来在全市、全省稳步推开，县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行水平走在全省前列。

2. 编制过程简介

本标准由海宁市社会治理综合指挥服务中心提出，联合杭州简臻标准技术有限公司组成标准起草组。

(1) 标准立项阶段

7月，起草组开始标准研制工作，收集各类有关交通运营管理类的法律、法规和其他政策文件。8月3日，起草组赴海宁市社会治理综合指挥服务中心进行调研，充分了解项目背景及嘉兴市社会矛盾纠纷调处化解中心运营情况。8月27日，起草组召开研讨会，通过调研情况并结合海宁市社会治理综合指挥服务中心已有的工作基础，形成标准草案框架，草案框架为“术语和定义、基本要求、建设要求、运行要求、监督与评价”。9月27日，起草组经过多次线上研讨，将标准草案框架及内容进行修改，修改后的框架为“术语和定义、基本要求、建设要求、运行要求、监督与考核”，11月中旬，起草组向嘉兴市市场监督管理局提交修改完善的标准草案及项目建议书进行技术审查，顺利通过后，11月30日嘉兴市市场监督管理局下达“2021年第六批嘉兴市地方标准制定计划的函”，本规范列入计划名单中。

3. 制定标准的原则和依据，与现行相关法律、法规和标准的关系，特别是与强制性标准的协调性

(1) 原则

本标准具有指导性、完整性、可操作性，严格按照 GB/T1.1-2020 要求进行制订。

本标准通过给出“建设要求”“运行要求”“监督与考核”等内容的要求，明确县级社会矛盾纠纷调处化解中心的建设与运行，要求明确具有指导性。

标准研制编制时充分考虑当前嘉兴市县级社会矛盾纠纷调处化解工作，以现有的工作经验给出具体的要求，内容涵盖全面。

本标准在表述上与国家和省市所发布的政策、技术文件及通用标准相一致，层次

清晰、逻辑合理具有可操作性。

(2) 依据

中共中央 国务院印发《法治政府建设实施纲要（2021—2025年）》

中共浙江省委办公厅 浙江省人民政府办公厅关于印发《浙江省县级社会矛盾纠纷调处化解中心规范化建设指引（试行）》的通知（浙委办发〔2021〕23号）

中共浙江省委建设县级社会矛盾纠纷调处化解中心协调小组关于印发《关于建立健全县级社会矛盾纠纷调处化解中心运行机制的指导意见》的通知（浙矛调组〔2021〕2号）

中共嘉兴市委办公室 嘉兴市人民政府办公室关于深化县级社会矛盾纠纷调处化解中心规范化建设的实施意见（嘉委办发〔2020〕50号）

中共海宁市委办公室 海宁市人民政府办公室关于印发《海宁市社会矛盾纠纷调处化解中心（社会治理综合指挥服务中心）规范化建设工作方案》的通知（海委办发〔2020〕25号）

海宁市社会治理综合指挥服务中心内部标准《社会矛盾纠纷调处化解服务规范》《社会矛盾纠纷调处化解中心建设规范》及日常工作实践经验。

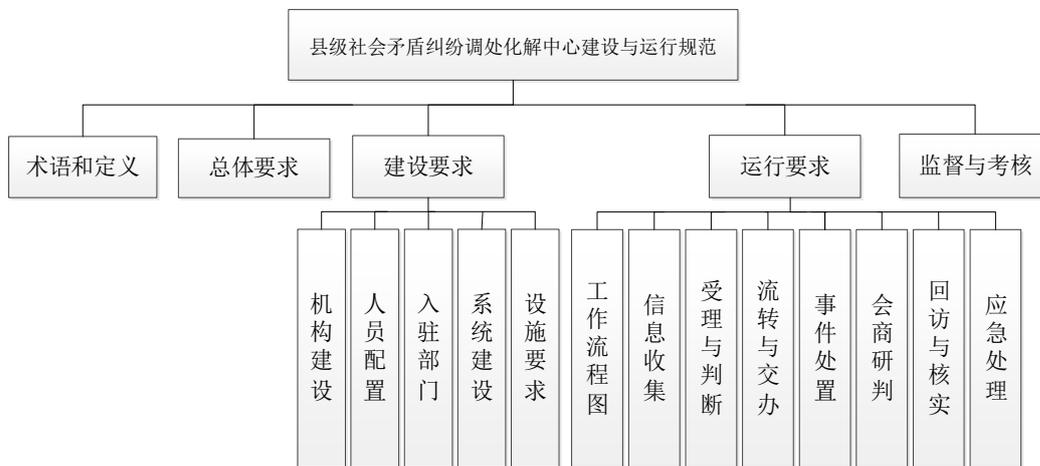
(3) 与现行相关法律法规和标准的关系

1) 本标准与现行政策、法律法规和国家、行业标准的要求保持一致的，没有发生冲突，标准中涉及的安全内容符合国家相关标准。符合《中华人民共和国人民调解法》《中华人民共和国侵权责任法》等法律、法规的规定。

2) 经查询，国际上现尚未发布县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行规范相关标准，同时由于各国国情不同，国外社会矛盾纠纷调处化解服务方式也并不适用于我国。因此，本标准在编制时未参考国际相关标准。目前国内标准化领域已出台了行业标准 SF/T 0083-2020《全国人民调解工作规范》，浙江省地方标准 DB33/T 2216《人民调解工作规范》。舟山市地方标准 DB3309/T 81.1-2020《社会矛盾纠纷调处化解“最多跑一次”工作规范 第1部分：一窗受理、多元化解》DB3305/T 158—2020《县级社会矛盾纠纷调处化解中心运行与管理规范》，湖州市地方标准 DB3309/T 81.2-2020《社会矛盾纠纷调处化解“最多跑一次”工作规范 第2部分：基层中心（站）建设与管理》。其中行业标准与浙江省地方标准在标准对象上不同，舟山市标与湖州市标在行政区域

上不适用于嘉兴。

4. 主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述



本文件规定了县级社会矛盾纠纷调处化解中心（以下简称中心）建设与运行的总体要求、建设要求、运行要求、监督与考核等内容。适用于县级社会矛盾纠纷调处化解中心的建设与运行。镇级社会矛盾纠纷调处化解中心可参照执行。

“术语与定义”章节将给出标准中不易理解的词汇和特定术语的解释，使标准具有易用性。

“基本要求”章节是对县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行方面的总体要求。

“建设要求”重点围绕中心建设中包含的机制建设、人员配置、入驻部门、系统建设、设施要求等内容。

“运行要求”章节，按照中心工作流程，对中心运行做出要求，内容包括矛盾纠纷调处化解的工作流程图、信息收集、受理与判断、时间处置、会商研判、回访与核实、应急处理等内容。

“监督与考核”章节，给出了监督的方式，考核的形式、评价周期及结果的运用，对中心建设运营形成闭环，在评价中得到提升。

5. 标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明

无。

<p>6. 采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况</p> <p>无。</p>
<p>7. 重大意见分歧的处理经过和依据</p> <p>无。</p>
<p>8. 贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等）</p> <p>本标准具备专业的组织建设。由海宁市社会治理综合指挥服务中心、杭州简臻标准技术有限公司等单位组成标准起草工作组，组织开展调研、编写、评审、报批等工作。</p> <p>本标准具备专业的技术支撑。海宁市社会治理综合指挥服务中心是社会矛盾纠纷调处化解工作的主要负责部门，具有丰富的一线工作实践经验，为本规范的研制提供政策、理论和实践依据，杭州简臻标准技术有限公司是专业标准化技术服务机构，为本标准的编制提供标准化技术支撑。此外，标准编写小组筹备充足的经费，为标准编制的全过程提供资金保障。</p> <p>本标准计划 2022 年 3 月 31 日完成发布，4 月开始实施。</p>
<p>9. 预期效果</p> <p>本标准将借助市级层面力量对标准进行推广实施，预计取得以下成效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 形成统一的县级及以上社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运营规范，有效促进嘉兴市内社会矛盾纠纷调处化解中心服务工作规范化和实效化。 2. 为相关主管部门提供了监管的依据，从而提高嘉兴市社会矛盾纠纷调处化解中心的整体水平。 3. 以规范化的服务有效推进嘉兴市社会治理领域“最多跑一地”改革，持续提高社会治理现代化水平，形成共建共治共享的良好局面。

县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行规范标准起草小组

2021 年 12 月 8 日