

DB 3304

浙江省嘉兴市地方标准

DB 3304/T XXXX—XXXX

县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2021 年 12 月 8 日)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

嘉兴市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 总体要求	3
5 建设要求	3
5.1 机构建设	3
5.2 人员配置	3
5.3 入驻部门	4
5.4 系统建设	4
5.5 设施要求	5
6 运行要求	5
6.1 工作流程图	5
6.2 信息收集	5
6.3 受理与判断	5
6.4 流转与交办	5
6.5 事件处置	5
6.6 会商研判	6
6.7 回访与核实	6
6.8 应急处置	7
7 监督与考核	7
附录 A（规范性） 社会矛盾纠纷调处化解中心入驻部门	8
附录 B（规范性） 社会矛盾纠纷调处化解工作流程图	9
附录 C（资料性） 三级专案会商分级表	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由嘉兴市市政法委提出并归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：

县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与运行规范

1 范围

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。

本文件适用于县级社会矛盾纠纷调处化解中心的建设与运行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

4 总体要求

4.1 应结合实际情况,合理规划机构设置,部门入驻,并配备相应的工作人员。

4.2 应遵循调解优先,应调尽调,诉讼断后原则,全面开展纠纷调处化解。

4.3 应按照“最多跑一地”要求,实行部门联动机制,实现线上线下融合治理模式,形成矛盾调处化解全过程管理和全链条闭环。

4.4 应坚持“五统一”要求,发挥“三大平台”功能,持续改进、提升矛盾调处化解服务办结率和群众满意率。

注1:“五统一”要求包括统一登记受理、统一指派化解、统一分级(类)调处、统一督察督办、统一考核奖惩。

注2:“三大平台”功能包括信访和矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险研判。

5 建设要求

5.1 机构建设

中心应设立专门的管理机构,并实体化运作,管理机构宜下设综合部门、协调部门、业务科室部门、基层治理信息中心等,履行组织协调、监督管理和指导服务职能,主要包括:

——综合科室:负责中心日常运转、后勤保障、监督考核、党风廉政建设等工作;

——协调科室:负责部门入驻、重点事项关注及协调工作;

——业务科室:负责业务运行、网络信息平台技术管理等工作;

——基层治理信息中心:负责基层治理事件业务运行、业务岗位培训、考核等工作。

5.2 人员配置

5.2.1 管理机构人员配置

5.2.1.1 中心应根据管理机构职能和相关工作需求配置工作人员。

5.2.1.2 应具备相应的组织协调、管理服务等执业技术要求。

5.2.1.3 应参加岗前培训，掌握工作职能必备的业务技能。

5.2.2 窗口人员配置

5.2.2.1 中心应根据窗口职能要求，配置具备相应执业技能要求的工作人员，明确窗口负责人。

5.2.2.2 窗口人员应符合下列要求：

——掌握相关的国家方针政策、法律法规和窗口业务的办理规程；

——是入驻部门的在职在岗工作人员；

——具备从事窗口工作所需的业务和服务技能；

——有特殊要求的岗位，具备相应的执业技术要求，并持证上岗。

5.2.2.3 窗口负责人应符合下列要求：

——一般应为进驻部门相关业务负责人或更高层级人员；

——具备 5.2.2.2 的窗口人员要求；

——具备与本岗位相适应的组织、管理、协调能力。

5.3 入驻部门

5.3.1 部门分类

应依据县（市、区）当地人口、面积、经济社会发展、矛盾纠纷状况等进行部门入驻，部门入驻包括以下三类，各类别入驻部门按照附录A。

——一类地区：经济总量大、外来人口多、矛盾纠纷多、信访总量大的地区；

——二类地区：实际管理人口数量不多，信访矛盾纠纷总量相对不大的地区；

——三类地区：山区、海岛等人口少切信访纠纷量小的地区。

5.3.2 入驻方式

部门入驻可采取成建制入驻（常驻）、派员入驻、轮驻、随叫随驻、引导社会力量入驻等方式进行入驻。

5.3.3 入驻管理

5.3.4 应按照入驻部门（平台）的业务关联性设置服务窗口。

5.3.5 应建立入驻部门人员调整制度，入驻部门调整窗口人员应与中心协商。

5.3.6 应建立入驻部门工作管理制度，保证窗口工作质量。

5.3.7 应与入驻部门做好窗口人员管理工作，开展业务培训和监督考核，每年不少于 1 次。

5.4 系统建设

5.4.1 应使用浙江省社会矛盾纠纷调处化解协同应用系统，办事服务事项登记、查询、评价、跟踪、督查一体化功能。

5.4.2 应建立社会矛盾纠纷调处化解线上信息平台，分步开展各类渠道信息归集、实现数据共享业务协同。

5.4.3 应集成矛盾纠纷调处网络机制，将社会矛盾纠纷调处向乡镇（街道）、村（社区）延伸。

5.5 设施要求

中心应配置满足日常运营的设施设备，主要包括：

- 办公设备：计算机、打印机、档案橱等；
- 服务设施：信息展示屏、休息椅、饮水机、服务柜台、自助设备、建议征集（平台）箱等；
- 公共设施：无障碍设施、公共卫生间、母婴室、安全设施等；
- 信息化设施设备：应配备信息化管理需要的硬件及软件设备。

6 运行要求

6.1 工作流程图

县级社会矛盾纠纷调处化解中心调解工作流程见附录B。

6.2 信息收集

6.2.1 信息收集应准确、全面、及时，收集方式包括线上收集、线下收集。

6.2.2 线上信息收集包括：

- 平台信息采集、排查；
- 视频抓拍；
- 电信受理；
- 网络平台上报；
- 其他渠道曝光的。

6.2.3 线下信息收集包括：

- 上级指令及批示；
- 部门转办；
- 窗口受理。

6.3 受理与判断

6.3.1 应设立无差别综合受理窗口，采用一窗受理模式受理各类信访和矛盾纠纷事项。

6.3.2 应对信息事件进行初步核实，核实不符合受理条件的，做退回处理，并写明退回理由，依据核实信息做出合理判断。

6.3.3 应对政策咨询及政务咨询类事项，直接予以答复。

6.4 流转与交办

6.4.1 应对核实符合受理条件的事项，依据事项类型进行分类流转或交办：

- 职责明确的事项：应直接流转至相应责任部门（单位）；
- 边界不清、职责不明等特殊事项：应确认职责部门（单位）后再进行派遣；
- 无法化解事项：进入会商研判阶段。

6.4.2 各责任部门（单位）应对接收事件进行判断：

- 属本部门（单位）职责范围的，应在5个工作日内受理；
- 不属于本部门（单位）职责范围的，应退回至平台，并写明退回理由。

6.5 事件处置

6.5.1 应对接收事件进行分流处置：

- 流转交办类：应对属地来访事项，转交至属地进行限期和跟踪办理；
- 分流交办类：应对职责明确事项，流转至各入驻部门（平台）开展调处化解工作，对不符合办理要求或调处化解未成功的，退综合受理窗口，再次分流交办。
- 领办督办类：应对重点信访、疑难复杂信访、重大信访等事项，由相应层级领导牵头进行调处化解。

6.5.2 在调处化解过程中，需多部门（平台）协同联动的，主办人员应通过线上、线下途径发出多调协调请求，由中心业务科室组织多部门会商和联合调处。

6.5.3 受理派遣案件后，各责任部门（单位）负责人员应在时限内完成事件办理。

6.5.4 应对各责任部门（单位）的事件办理过程进行监督，对事件办理进行催办。

6.5.5 事件办结后，各责任部门（单位）应将处置结果反馈至平台。

6.6 会商研判

6.6.1 应建立研判机制，进行评估与分析，必要时形成专案小组，定人定岗开展事件调处。会商研判形式可分为：

- 日会商；
- 周研判；
- 月例会；
- 专案会商等。

6.6.2 日会商采用线上或线下形式开展，平台分管领导、科室负责人参与。内容应包括：

- 交流业务工作开展情况；
- 会商信访和矛盾纠纷调处化解情况，形成每日简要摘报；
- 对存在的重点、热点问题开展预测预警，必要时制发预警单、交办单等。

6.6.3 周研判由中心负责人牵头，相关部门（平台）分管负责人参与。内容应包括：

- 汇总交流业务数据和重点工作；
- 交流前期未办结案件的进展情况和后续举措；
- 会商信访和矛盾纠纷调处化解情况，梳理全市社会治理、矛盾纠纷热点和规律特点，提出针对性应对措施和工作建议，形成社会治理周报。

6.6.4 月例会由县（市、区）党委副书记、政法委书记牵头，相关部门（平台）主要负责人参与。内容应包括：

- 通报点评月度工作，对照上级绩效评价办法，查摆问题短板，明确下一个月度工作目标；
- 研判分析社会风险隐患，提出预测、预警、预防措施建议，形成社会治理每月分析；
- 研究风险防范建议的后续政策措施转化，必要时提请市委市政府或相关职能部门决策等。

6.6.5 专案会商根据事件性质可分为一级会商、二级会商和三级会商。三级专案会商分级按照附录 C。会议内容应包括：

- 对线上平台集中投诉反映的事件信息和线下受理的疑难性、群体性、敏感性矛盾纠纷和镇街、部门上报的重点涉稳涉访纠纷事项或风险隐患进行专案会商，分析研判发展趋势；
- 确定应急响应和调处化解措施方案，明确牵头主办和协同联动部门（平台），必要时成立临时工作专班开展专案化解。

6.6.6 会商研判结束后，各责任部门（单位）应将研判结果反馈至平台。

6.7 回访与核实

6.7.1 平台在接到各责任部门（单位）反馈的处置结果后，应及时进行回访或核实：

- 通过电话等方式进行回访；
- 通过中心电子监控设施进行现场核查；
- 指派人员到现场进行核实。

6.7.2 平台应根据回访或核实结果进行案件结果处理：

- 核查结果属实的，应给予结案；
- 核查结果不属实的重大案件，应交由中心责任科室进行督办；
- 核查结果不属实的但可以进行有效解决的，应交由责任部门（单位）重新处理；
- 核查结果不属实的且不能有效解决的，应交由中心责任科室，由中心责任科室组织召开协调会或听证会。

6.8 应急处置

6.8.1 监督与应制定应急处置预案，对突发事件、群体性事件、公共安全事件等及时感知和预判，并适时启动等级响应。

6.8.2 应急处置方式包括但不限于：（按照什么样的程序进行处置？最好按程序写）

- 现场调度；
- 专题会商；
- 力量配备；
- 信息推送；
- 教育疏导；
- 人员稳控。

6.8.3 事件处理完后，应对处置情况进行分析研判，提出改进工作建议，报送上级部门，抄送相关部门。

7 监督与考核

7.1 监督

7.1.1 应采用现场督查、电子监察、办事评价等方式，对综合受理窗口、入驻部门（平台）及其工作人员的服务进行监督

7.1.2 应设立意见箱、意见簿、监督电话等畅通民意诉求渠道，对投诉举报进行记录、处理及回复。

7.2 考核

7.2.1 应建立自我评价制度，对入驻人员进行考核，考核每季度开展1次，对评价结果进行统计分析。

7.2.2 应建立入驻部门考核制度，对入驻部门办理事项进行考核，考核每年开展1次，对评价结果进行统计分析。

7.2.3 应接受上级主管部门组织或委托第三方评价机构开展的年度评价。

7.2.4 应根据自我评价及上级主管部门的定期评价的结果，采取有效的改进措施。

附录 A
(规范性)

社会矛盾纠纷调处化解中心入驻部门

A.1 一类中心

入驻部门应包括：

- 成建制入驻县级综治中心；
- 人民来访接待中心；
- 诉讼服务中心；
- 公共法律服务中心；
- 行政争议调解中心；
- 12309 检查服务中心；
- 社会治理综合指挥中心；
- 统一政务咨询投诉举报平台。

注：人民来访接待中心包括常驻、轮驻、随叫随驻的县属部门（单位）及行业性调解组等社会力量。

A.2 二类中心

入驻部门应包括：

- 成建制入驻县级综治中心
- 人民来访接待中心
- 公共法律服务中心
- 诉讼服务中心或劳动人事争议仲裁院。

注：人民来访接待中心包括常驻、轮驻、随叫随驻的县属部门（单位）及行业性调解组等社会力量

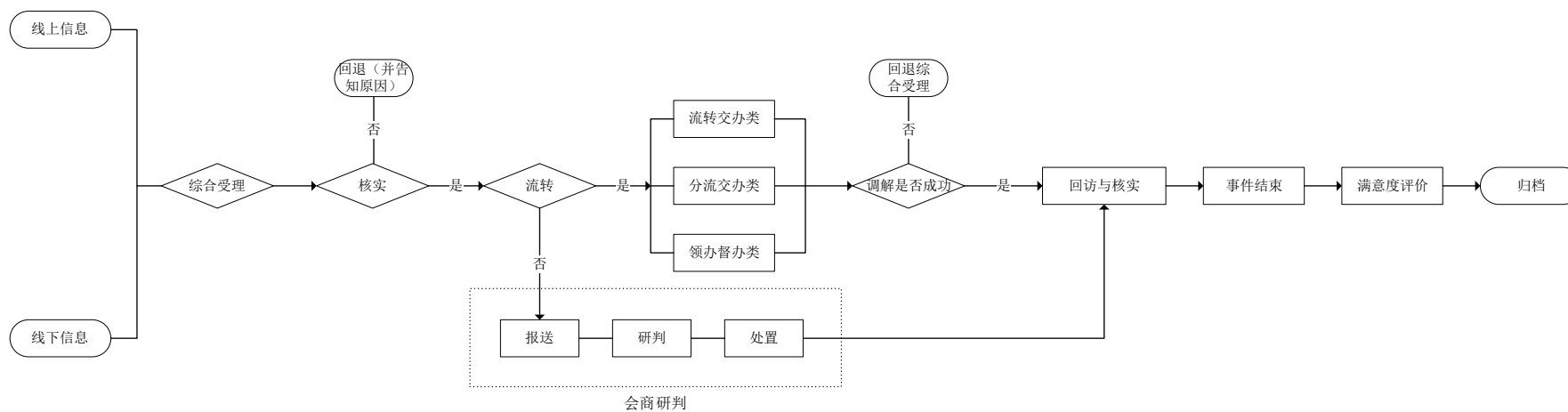
A.3 三类中心

入驻部门应包括成建制入驻人民来访接待中心。

附录 B
(规范性)
社会矛盾纠纷调处化解工作流程图

图B.1为社会矛盾纠纷调处化解工作流程图。

图B.1 社会矛盾纠纷调处化解工作流程图。



附 录 C

(资料性)

三级专案会商分级表

三级专案会商分级表按照表C.1。

表C.1 三级专案会商分级表

会商等级	会商条件	召集领导	参会人员
一级会商	1. 10 人以上进京集体访； 2. 50 人以上去省到嘉兴聚集走访； 3. 100 人以上赴省访； 4. 200 人以上群体性事件。	市委、市政府主要领导	各相关部门、镇街道主要领导或分管领导参加； 中心相关科室和入驻部门（平台）负责人列席。
二级会商	1. 20 人以上去省到嘉兴行政中心等重点区域聚集走访； 2. 产生较大影响灾害事故和案事件的。	市委、市政府分管领导	各相关部门、镇街道主要领导或分管领导参加； 中心相关科室和入驻部门（平台）负责人列席。
三级会商	发生其他符合《中心重大事项报告制度》载明的情形	政法委常务副书记、信访局长和中心主任或委托各自分管领导联合召集，必要时报请每日接访领导召集。	相关入驻部门的分管领导、部门（平台）负责人、具体承办人以及实行随驻制的事权单位分管领导和属地分管领导参加。