

# DB 3307

金 华 市 地 方 标 准

DB 3307/T XXXX—2021

## 县级社会矛盾纠纷调处化解中心 建设与管理规范

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

金华市市场监督管理局 发布

# 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体原则.....	1
5 功能定位.....	2
5.1 信访和矛盾纠纷调处化解平台.....	2
5.2 社会治理事件处置平台.....	2
5.3 社会风险研判平台.....	2
6 建设要求.....	2
6.1 机构设置.....	2
6.2 场所设施.....	2
7 管理要求.....	3
7.1 基本要求.....	3
7.2 进驻要求.....	4
7.3 人员要求.....	4
7.4 档案管理.....	5
7.5 安全管理.....	5
7.6 信息化管理.....	5
7.7 程序管理.....	6
8 监督评价与持续改进.....	7
8.1 监督评价.....	7
8.2 持续改进.....	7
附录 A（资料性） 县级社会矛盾纠纷调处化解中心标志图形.....	8
附录 B（资料性） 县级社会矛盾纠纷调处化解中心工作流程图.....	9

## 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。

本文件由中共金华市委政法委委员会提出并归口。

本文件起草单位：中共金华市委政法委员会、金华市计量质量科学研究院。

本文件主要起草人：林纪平、薛海霞、胡海峰、季志强、郭文锦、郑文辉、卢群凯、朱董杰、李跃东、张仙梅、方晓晨。

# 县级社会矛盾纠纷调处化解中心 建设与管理规范

## 1 范围

本文件规定了县级社会矛盾纠纷调处化解中心（以下简称矛调中心）总体原则、功能定位、建设要求、管理要求、监督评价与持续改进。

本文件适用于县（市、区）社会矛盾纠纷调处化解中心的建设与管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第1部分：无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

DB33/T 2036.5—2019 政务办事“最多跑一次”工作规范 第5部分：专用标志图形、管理和使用

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 最多跑一地

创造性地运用“最多跑一次”的理念、方法、作风，整合相关行政资源、司法资源、社会资源于一地，通过集中办公、集约管理、集成服务，强化协同联动、优化工作流程、提升服务质效，实现社会矛盾纠纷一站式接收、一揽子调处、全链条解决。

## 4 总体原则

4.1 坚持以人为本，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道，方便群众办事。

4.2 坚持系统集成，整合相对分散的力量资源，以领导示范、调解先行、终结跟进、处置托底为主基调，加强矛盾纠纷化解协同联动，实现线上线下融合治理，提升矛调中心解决问题的能力。

4.3 坚持因地制宜，在机构设置、场地落实、力量整合、机制集成等方面，从实际出发，因地制宜、分类施策，提升治理质效。

## 5 功能定位

### 5.1 信访和矛盾纠纷调处化解平台

提供接访、诉讼、调解、劳动监察仲裁、行政复议和公共法律等服务，实现群众信访和矛盾纠纷化解“最多跑一地”。

### 5.2 社会治理事件处置平台

出现突发事件、群体性事件、公共安全事件等，矛调中心可即时感知、快速响应，县（市、区）负责人可通过矛调中心指挥系统指挥工作。负责对接指导乡镇（街道）“基层治理四平台”和村（社区）全科网格治理工作。

### 5.3 社会风险研判平台

通过汇集社会治理信息和数据，发现影响社会和谐稳定的苗头性、倾向性、趋势性问题，研判分析辖区内的平安建设和安全稳定形式，为党委、政府科学决策当好参谋助手。

## 6 建设要求

### 6.1 机构设置

应设立专门的管理机构，并实体化运作，履行组织协调、监督管理、指导服务、兜底化解等职能，主要包括：

- 综合协调部门，负责中心运作的日常处理、协调及后勤保障；
- 业务指导部门，负责部门（或组织）和人员进驻，业务运行管理与协调工作；
- 信息化保障部门，负责办公网络的开发、实施、运行管理以及网络信息的采集、编辑、发布工作；
- 兜底化解部门，负责协调重大疑难纠纷矛盾指导进行兜底化解。

### 6.2 场所设施

#### 6.2.1 场所要求

6.2.1.1 选址应符合规划要求，根据人口分布等因素，选择辐射能力较强、交通相对便利、群众办事方便的地点。

6.2.1.2 办公用房宜按照同级党政机关办公用房建设标准予以配备，包括基本办公用房（办公室、服务用房、设备用房）、附属用房。面积不少于 3000 平方米，各功能区（室）的数量设置应满足日常工作需要。

6.2.1.3 功能区位置分布应遵循“有效分流、保护隐私”的原则，划分受理区、办理区、研判区、指挥区等。应设置专门场所，主要包括：

- a) “一站式”接待大厅（“一站式”办事大厅）；
- b) 综合指挥室；

- c) 调解室；
- d) 仲裁庭；
- e) 审判庭；
- f) 司法鉴定室；
- g) 行政复议听证室；
- h) 领导接访室；
- i) 心理咨询室；
- j) 档案室；
- k) 谈话室；
- l) 法律服务站；
- m) 12309 检察服务中心；
- n) 各类志愿参与调解的社会力量工作站（如和姐等）。

6.2.1.4 宜按照 7.2 进驻部门的业务关联性合理设置窗口。

## 6.2.2 设施要求

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、档案柜等；
- 服务设施：信息展示屏、休息椅、饮水机、服务柜台、自助设备等；
- 公共设施：公共卫生间、安全设施、停车场等；
- 信息化设施设备：应配备信息查询设施、叫号系统等满足 7.6 信息化管理需要的硬件及软件设备；
- 宣传台：摆放有关政策法规、服务内容、服务流程、工作职责等宣传资料。
- 意见反馈箱：醒目位置设置意见（举报、投诉）箱，明示咨询电话。

## 6.2.3 标识要求

6.2.3.1 正门外醒目位置应悬挂“××县（市、区）社会矛盾纠纷调处化解中心”标牌，可悬挂“最多跑一地”标志图形，标志图形可参见附录 A。

6.2.3.2 接待入口处公示接待时间。

6.2.3.3 导向标识、警示标识及告知标识应设置醒目、用语规范、简明易懂。公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T10001.9、GB/T 15566.1 的要求。

6.2.3.4 消防安全标志应符合 GB 15630、GB 13495.1 的要求。

6.2.3.5 安全警示标志应符合 GB 2894 的要求，接待大厅入口应有明显的禁烟标志。

6.2.3.6 醒目位置设有功能区分布图，标注公共服务设施和窗口位置，窗口正上方采用电子屏幕等方式标示对应的窗口功能。

## 7 管理要求

### 7.1 基本要求

7.1.1 应以全省统一专业应用系统为入口，建立与进驻部门业务协同对接机制，区分受理事项类型，分类流转导入办事程序。

7.1.2 应建立人民调解、行政调解、司法调解衔接联动的机制，宜优先采用调解、仲裁、行政裁决、

行政复议等非诉解决方式。

7.1.3 应建立县级领导工作日接访轮岗制度，对重大疑难纠纷和群体性纠纷实行联合接访、联合调处、联合督办。

7.1.4 应建立健全即接即办、教育疏导、会商研判、协调办事、公开监督及评价、考核管理等机制，优化内部流程。

7.1.5 应建立矛调中心与乡镇（街道）、村（社区）上下业务协同联调工作机制。

7.1.6 应建立兜底化解机制，对重大疑难纠纷和信访问题等实行“领导包案+专班调处”模式，进行协调，指导兜底化解。

## 7.2 进驻要求

### 7.2.1 进驻部门（单位）

7.2.1.1 应采取常驻、轮驻、随叫随驻相结合的方式，整合纪委监委、政法委、信访、法院、检察院、公安、司法行政、民政、人力社保、卫生健康、教育、建设、综合执法、市场监管、自然资源等部门（单位）进驻，做到“应驻尽驻”。

7.2.1.2 常驻部门主要包括：

- 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 检察服务中心；
- 社会治理综合指挥中心；
- 社会心理服务中心；
- 12345 统一政务咨询投诉举报平台；
- 8890 便民服务平台。

### 7.2.2 进驻管理

7.2.2.1 应对进驻部门（单位）及人员采取“派出单位业务管理、服务中心日常管理”的模式进行管理。各进驻部门（单位）应选派政治素质过硬、群众工作经验丰富的干部到窗口接访。保持窗口人员相对稳定。

7.2.2.2 应与进驻部门（单位）共同做好窗口人员的管理工作。

7.2.2.3 应建立健全窗口人员调整制度，进驻部门（单位）调整窗口人员时应与矛调中心协商一致。

7.2.2.4 应督促进驻部门（单位）在更换调整窗口人员时采取“先进后出”的方式，应保证窗口工作的衔接。

## 7.3 人员要求

### 7.3.1 人员配置

#### 7.3.1.1 管理人员

7.3.1.1.1 应根据管理机构职能和相关工作需求配置工作人员。

7.3.1.1.2 应具备相应的组织协调、管理服务等执业技术要求。

7.3.1.1.3 应参加岗前培训，掌握工作职能必备的业务技能。

### 7.3.1.2 窗口人员

7.3.1.2.1 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，并明确窗口负责人。

7.3.1.2.2 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；
- 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；
- 有事权单位或部门进驻的，窗口人员应是进驻部门的在岗工作人员。

7.3.1.2.3 窗口负责人应符合下列要求：

- 应为进驻部门相关业务负责人或更高层级人员；
- 具备 7.3.1.2.2 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。

### 7.3.2 职责要求

职责要求主要包括：

- 无差别受理、流转、办理、反馈、回访各类社会矛盾纠纷；
- 运用调解、行政复议、仲裁、诉讼等方式化解矛盾纠纷；
- 疑难复杂矛盾纠纷综合会商研判、风险预测预警、统筹协调处置和应急指挥；
- 法律服务、心理咨询服务；
- 组织、指导、督查、考核各乡镇（街道）矛调中心和有关职能部门的矛盾纠纷化解工作；
- 对重大疑难的矛盾信访进行兜底化解，实现信访不出县的目标；
- 开展调查研究，向当地党委、政府提出有关矛盾纠纷调处化解方面和其他风险闭环管控的意见和建议。

### 7.3.3 人员管理

7.3.3.1 应建立人员管理制度，明确工作人员的工作职责，并开展相应的教育培训。

7.3.3.2 各派驻单位工作人员原隶属关系不变，派驻工作期间实行双重管理考核机制，日常工作由矛调中心实行统一领导、统一要求、统一管理、统一调度、统一考核，业务工作接受原单位指导、管理。

### 7.4 档案管理

7.4.1 应配备专兼职档案管理工作人员。

7.4.2 应建立社会矛盾纠纷举报、投诉、排查、受理、处置等电子档案，电子档案应确保真实、可靠、完整、可用和安全。

### 7.5 安全管理

7.5.1 应建立安全管理制度，制定安全应急处理预案，并定期进行演练。

7.5.2 应配专兼职安全管理工作人员和设施，并定期组织培训教育。

### 7.6 信息化管理

7.6.1 应建立满足信息系统安全运行的网路用房、通信机房等通讯设施。



7.6.2 应建立满足运行需要的信息系统，以全省统一专业应用系统为入口，实现数据共享、业务协同。

7.6.3 信息系统应实时共享，实现受理、流转、办理、反馈的业务闭环。

7.6.4 信息和网络安全应符合 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271 的要求。

## 7.7 程序管理

### 7.7.1 安检

应对所进入矛调中心的来访人员实施安全检查，违禁物品可放置在物品存放柜。

### 7.7.2 受理

#### 7.7.2.1 受理范围

受理范围主要包括：

- 信访、矛盾纠纷等社会事件；
- 突发性事件、群体性事件和公共安全事件；
- 社会风险隐患事件。

#### 7.7.2.2 受理方式

##### 7.7.2.2.1 线下受理

线下受理包括：

- 应设立无差别受理导引台（窗口），受理纠纷化解、信访诉求、投诉举报、法律咨询、心理咨询等服务等各类事项；
- 对于群众来访事件，矛调中心无差别受理引导台（窗口）应全面、客观、准确登记信息，符合受理条件的应当场予以受理，并向群众出具受理通知。申请材料不齐全或不符法定形式的，应一次性告知申请人需要补正的全部内容，对不符合受理条件的应当场告知；
- 对本级范围内经会商研判具有重大风险隐患事件，应上报上级管理部门。

##### 7.7.2.2.2 线上受理

线上受理包括：

- 对于统一政务咨询投诉举报平台和便民服务平台流转的事件由进驻单位社会治理综合信息指挥中心窗口受理；
- 统一政务咨询投诉举报平台和便民服务平台流转的事件自矛调中心接收事件后2个工作日内完成受理，对紧急性事件，应立即受理，且将受理结果告知群众。

### 7.7.3 分析处置

应对全县（市、区）社会治理事件进行汇总，每周会商、每月分析，调解、处置范围如下：

- a) 突发性事件、群体性事件和公共安全事件；
- b) 具有特别重大风险的社会隐患；
- c) 县（市、区）党委、政府交办的事件；
- d) 乡镇（街道）矛调中心提交的事件。

### 7.7.4 流转

7.7.4.1 线上、线下受理的各类事件按类型流转 to 各进驻部门（单位）进行化解。

7.7.4.2 各部门（单位）接收到指派事件后，按要求做好事件交接。

### 7.7.5 化解

7.7.5.1 社会诉求类事件的化解方式可包括咨询解答、信访办理、引导调解、行政处理、法院立案、法律援助、劳动仲裁、简案速裁、司法确认等。

7.7.5.2 对于风险隐患类事件，应根据风险隐患不同等级建立化解程序。

7.7.5.3 化解责任部门负责做好事件化解过程记录。

7.7.5.4 矛调中心业务指导部门对化解过程和结果进行跟踪督办。

7.7.5.5 重大疑难纠纷由兜底化解部门协调指导化解。

### 7.7.6 办结

7.7.6.1 事件化解责任部门（单位）应在规定化解期限内将事件化解结果录入到全省统一专业应用系统平台。

7.7.6.2 应向群众告知事件化解结果。

### 7.7.7 工作流程图

工作流程图参见附录B。

## 8 监督评价与持续改进

### 8.1 监督评价

8.1.1 监督评价方式包括：

- 自我监督评价；
- 上级主管部门监督评价；
- 群众或企业评价；
- 第三方评价。

8.1.2 监督评价方法包括：

- 不按规定进驻的，五个工作日内提醒；
- 分月度考核和年度考核。月度考核每月根据窗口工作人员的工作业绩、日常表现、日常考勤等方面，评选结果作为年度考核的重要依据之一。年度考核由日常管理、业务管理、综合管理、效能建设等方面组成；
- 采用现场巡查、办件评议、电子监察、事后回访等方式，对窗口服务进行评价；
- 建立跟踪与投诉渠道，开通咨询监督电话或设立意见本、信件、网络、问卷调查、访谈等收集反馈信息。

### 8.2 持续改进

8.2.1 应根据评价结果，制定纠正措施，督促进驻部门纠正改进。

8.2.2 应对发现的问题采取有效措施持续改进。

8.2.3 应建立改进跟踪机制，实行复查验证。

## 附录 A

(资料性)

## 县级社会矛盾纠纷调处化解中心标志图形

## A.1 图形结构

“最多跑一地”由浙江省政务办事“最多跑一次”专用图形演变而来。标志的图形结构由中文“最多跑一地”、数字“1”、英文“ONE PLACE”和表盘指针组成。“最多跑一地”标志图形结构见图A.1。



图 A.1 “最多跑一地”标志图形结构

## A.2 图形配色及比例

图形配色应以蓝和绿为主色，黄和灰为辅色组成，图形配色和比例参照DB33/T 2036.5—2019中2.2和2.3的规定。

## A.3 图形含义

A.3.1 中文“最多跑一地”，以“浙江蓝”为基调，将奔跑时的飞影简化成线条融入中文字体，提升专用标志整体的速度感，凸显主题。

A.3.2 数字“1”为绿色，表示减少跑腿次数、绿色发展，与表盘指针元素结合体现“最多跑一地”工作的高效、快速。

A.3.3 英文“ONE PLACE”的字母“O”和数字“0”形状相似，放大与表盘中心点结合，寓意从“跑一地”到“不用跑”的升级。

A.3.4 表盘“灰、绿、黄”的渐变，代表以“为人民服务”为宗旨“简政放权、放管结合、优化服务”的改革逐渐深入。

附录 B  
(资料性)

县级社会矛盾纠纷调处化解中心工作流程图

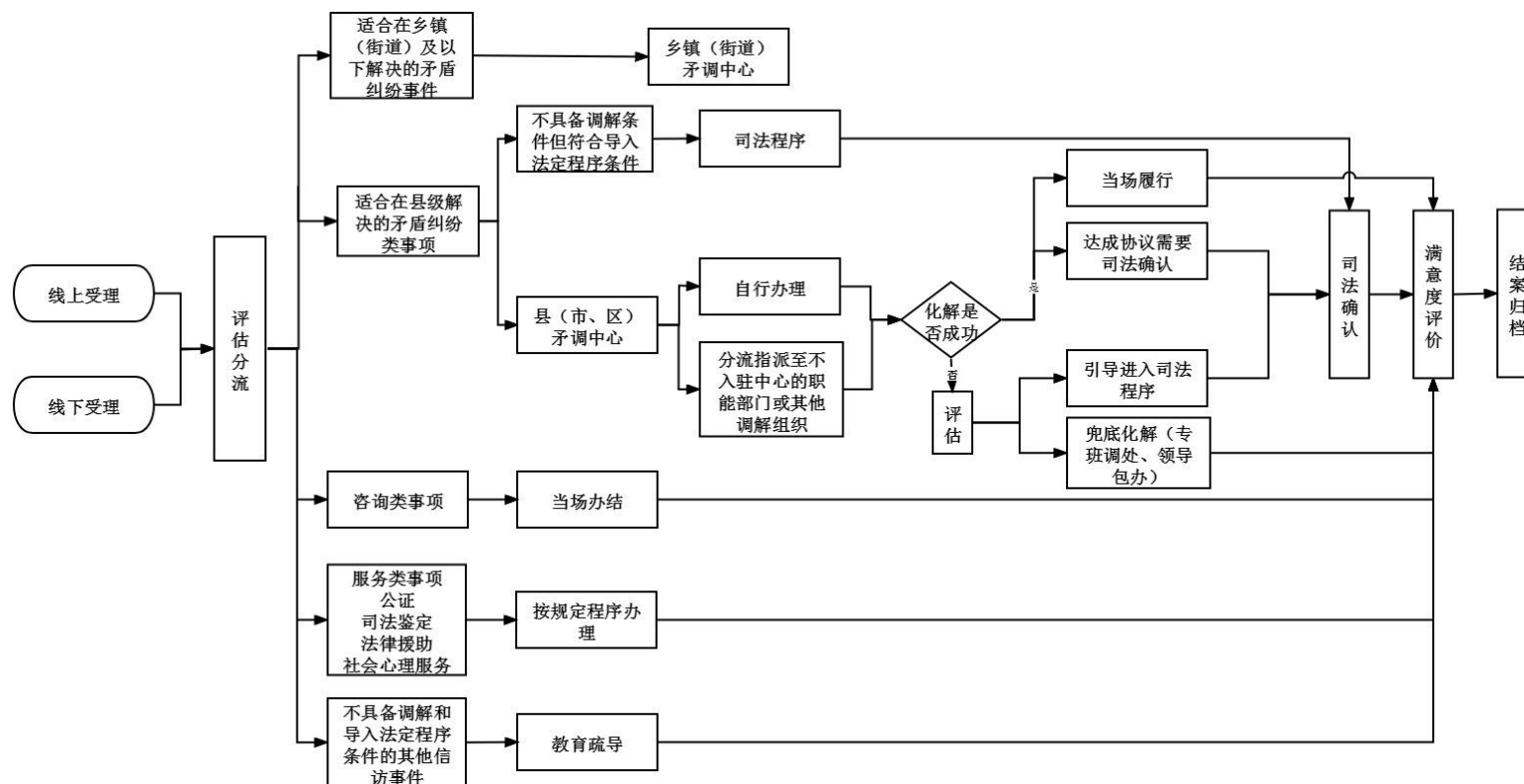


图 B.1 县级社会矛盾纠纷调处化解中心工作流程图