

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB 3310/T 84—2021

县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设与管理规范

Specification for construction and management of county-level social contradictions
and disputes mediation and Resolution Center

2021 - 12 - 31 发布

2021 - 12 - 31 实施

台州市市场监督管理局

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 基本原则..... 1

5 机构定位..... 2

6 机构职能..... 2

7 机构建设..... 3

8 力量整合..... 4

9 运行管理..... 5

10 日常管理..... 7

11 数字化管理..... 8

12 评价与改进..... 8

附录 A （资料性） 县级社会矛盾纠纷调处化解中窗口受理范围清单..... 9

附录 B （资料性） 服务工作流程..... 11

参考文献..... 12

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。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由台州市委政法委委员会提出并归口。

本文件起草单位：台州市社会治安综合治理中心、黄岩区委政法委员会、黄岩区社会矛盾纠纷调处化解中心、路桥区委政法委员会、温岭市社会矛盾纠纷调处化解中心、天台县社会矛盾纠纷调处化解中心、三门县社会矛盾纠纷调处化解中心、杭州方信企业管理有限公司。

本文件主要起草人：林喜军、陈国强、叶一颖、彭洁、李贵、叶灵友、汪文喜、夏将勇、谢著立、徐亮、叶涛、张磊、冯曹冲、鲍宗文。

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建设与管理的基本原则、功能定位、建设要求、机构管理、运行管理、服务管理、日常管理和评价与改进。

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/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 2036.1—2017 政务办事“最多跑一次”工作规范 第1部分：总则

DB33/T 2036.4—2017 政务办事“最多跑一次”工作规范 第4部分：服务大厅现场管理

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本原则

4.1 坚持党的领导

充分发挥各级党委总揽全局、协调各方的领导作用，进一步完善党委统一领导、部门齐抓共管的组织领导体制，引领和推动各方力量参与矛盾纠纷化解和社会治理，着力把党的政治优势和我国社会主义制度优势转化为县域社会治理效能。

4.2 坚持以人民为中心

把以人民为中心作为打造社会矛盾纠纷调处化解中心的出发点和落脚点，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、解决群众困难，让人民群众成为社会治理最大受益者、最广泛参与者和最终评判者。

4.3 坚持多元共治协同

强化全局意识，优化整合相对分散的力量资源，注重社会多元协同治理，注重联合调处，注重线上线下融合治理，不断强化化解矛盾纠纷、解决信访问题、提供公共服务的主动性、协同性，努力把县级社会矛盾纠纷调处化解中心建成一种新型的社会治理共同体。

4.4 坚持实事求是

从县（市、区）的实际出发，在机构设置、场地落实、力量整合、机制集成等方面坚持因地制宜、分类施策，力求解决实际问题、惠及人民群众。

4.5 坚持科技支撑

运用信息化手段，推进业务上下协同、数据互动共享，全面提升对各类风险隐患的敏锐识别感知和预测预警预防能力。

5 定位与职责

5.1 定位

5.1.1 信访和矛盾纠纷调处化解平台

集中提供接访、诉讼、调解、劳动仲裁、劳动监察仲裁、行政复议和公共法律服务等“一站式”服务的场所。

5.1.2 社会治理事件处置平台

依托“一中心四平台一网格”县域社会治理新模式，建立县乡村（网格）三级纵向指挥体系，实现对突发事件、群体性事件、公共安全事件等事件及时感知、快速响应，必要时可实现全域坐镇指挥。

5.1.3 社会风险研判平台

通过汇集社会治理信息和数据，及时发现影响社会和谐稳定的苗头性、倾向性、趋势性问题，研判分析辖区内的社会矛盾纠纷形势。

5.1.4 县级社会治理中心

条件成熟的县级社会矛盾纠纷调处化解中心，可升级为县级社会治理中心，综合集成信访和矛盾调处化解、社会治理事件处置、社会风险研判分析、重大应急管理、监管执法协调指挥、基层治理指导等功能。

5.2 职责

5.2.1 根据县域社会综合治理统筹规划和总体部署，承担社会矛盾纠纷调处化解的统筹协调、风险研判、指挥调度、决策服务等工作。

5.2.2 牵头县域社会矛盾纠纷调处化解体系建设，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。宜按需组建综合性服务团队，与基层和群众开展点对点、面对面指导服务。

5.2.3 负责建立健全社会矛盾纠纷调处化解机制并组织有效运行，承担社会矛盾纠纷调处化解类事件信息的受理、流转、交办、督办、反馈、督查、通报，协助调度指挥维稳安保、应急联动和突发性事件处置，协调处置跨部门、跨层级、跨区域的重大矛盾纠纷和案（事）件。指导、协调基层和各行业性、专业性调委会矛盾纠纷调解工作。

5.2.4 负责集成政务咨询热线、“基层治理四平台”、公用事业运行、公共安全、经济运行安全、群众信访、综合执法、应急管理、网络舆情等各类社会矛盾纠纷调处化解信息系统资源，承担常态、专题、重点社会矛盾纠纷调处化解信息的综合研判会商和风险预测预警工作。

5.2.5 负责县（市、区）社会矛盾纠纷调处化解工作信息化系统模块的规划、建设、管理工作，负责中心技术建设和运行维护。

5.2.6 开展调查研究，向县（市、区）党委政府提出有关社会矛盾纠纷调处化解方面的意见和建议。

6 机构建设

6.1 选址要求

6.1.1 依据县级规划布局及人口分布情况，位置宜选在沿街或靠近县（市、区）委、县（市、区）政府且位置醒目的地段，以最大程度方便群众。

6.1.2 场地独立，且场地面积应完全满足人民群众来访接待，提供多元调解、公共法律服务、诉讼服务等各项服务功能，满足中心相关部门日常办公、指挥调度、内部运行管理、后勤保障等事项。

6.2 机构设置

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协调、业务管理、信息化管理等部门，履行组织协调、监督管理和指导服务职能，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；
- 业务管理部门，负责部门（或组织）和人员进驻，业务运行管理与协调工作。

6.3 人员配置

6.3.1 管理机构人员配置

6.3.1.1 中心应根据管理机构职能和相关工作需求配置工作人员。

6.3.1.2 管理机构人员应具备相应的组织协调、管理服务等执业技术要求。

6.3.1.3 管理机构人员应参加岗前培训，掌握工作职能必备的业务技能。

6.3.2 窗口人员配置

6.3.2.1 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，并明确窗口负责人。

6.3.2.2 窗口人员应符合下列要求：

- 遵纪守法，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；
- 是进驻部门的在岗工作人员；
- 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。

6.3.2.3 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 7.3.2.2 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。

6.4 布局要求

6.4.1 “一站式”受理大厅

大厅内应设安检区、引导台、接待室、接访室、窗口等功能区域，窗口宜设：

- 综合窗口：无差别受理窗口；
- 专项窗口：调解窗口、法律援助、法律咨询、诉讼服务、劳动争议、检察服务、职工维权等；

——线上受理：诉讼服务、司法鉴定、法律援助、法律咨询、劳动仲裁、劳动争议、矛盾纠纷调解、公共服务等。

6.4.2 信访联合接访区

宜设有信访代办工作室、访调对接室、联合接访室、纪检约谈室、领导接访室等功能区域。

6.4.3 多元调解区

宜设有调解等候区、人民调解室、行政争议调解室、家事纠纷调解室、物业纠纷调解室、诉调工作室、检调工作室、在线调解室等功能区域。

6.4.4 公共法律服务区

宜设有调解室、行政复议室、法律援助室、公共法律服务室、听证室、司法鉴定室等功能区域。

6.4.5 劳动争议服务区

宜设有劳动监察、劳动仲裁、工伤认定、劳动能力鉴定等功能区域。

6.4.6 司法服务区

宜设有诉讼服务大厅、调解室、审判庭、接待室等功能区域。

6.4.7 社会参与服务区

宜设有心理咨询室、社会组织参与服务、两代表一委员（工作站）、志愿者协会参与服务、律师参与服务等功能区域。

6.4.8 社会治理综合指挥区

宜设有指挥大厅、操作台、会商室等功能区域。

6.5 服务设施要求

应配备电脑、叫号机、触摸屏、吊屏、评价器、电子监察、信息采集设备等电子设备,实现Wifi网络全覆盖,宜设置群众等候座椅、指示牌、功能分布图、服务流程、服务内容、打印复印、充电宝租借等便民服务设施。

6.6 场所标识要求

按照 DB33/T 2036.4—2017 第 6 章执行。

7 力量整合

7.1 部门力量整合

7.1.1 分类建设

7.1.1.1 从县（市、区）实际出发，结合各地人口、面积、经济社会发展、矛盾纠纷状况等，在中心场地落实、人员进驻、机制集成等方面分类建设。

7.1.1.2 经济总量大、外来人口多、矛盾纠纷多、信访总量大的地区，建设一类中心。原则上整合县级综治中心、社会治理综合指挥中心、人民来访联合接待中心、矛盾纠纷多元化解中心、公共法律服务

中心、诉讼服务中心、劳动争议服务中心、政务咨询投诉举报中心、12309 检察服务中心、行政争议调解中心等线上线下工作平台。

7.1.1.3 实际管理人口数量不多且信访矛盾纠纷总量相对不大的地区，建设二类中心。宜整合县级综治中心、社会治理综合指挥中心、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等线上线下工作平台。

7.1.2 入驻方式

7.1.2.1 成建制入驻

7.1.2.1.1 涉矛盾纠纷业务量较多的部门可采取成建制入驻方式。成建制入驻是指部门或部门内设机构全业务入驻县级社会矛盾纠纷调处化解中心，全体人员在中心办公。

7.1.2.1.2 信访局应整体成建制入驻。法院诉讼服务中心，公安局信访科，人力资源和社会保障局劳动监察、劳动仲裁业务科室，司法局涉调解、法律援助业务科室等可成建制入驻县级社会矛盾纠纷调处化解中心。

7.1.2.2 分业务常驻

7.1.2.2.1 涉矛盾纠纷业务量相对较多的部门可采取分业务常驻方式，明确在中心办理的本部门纠纷类业务，并派工作人员常驻，负责处理涉及本部门矛盾纠纷的协调、化解等工作。

7.1.2.2.2 纪委监委（监委）、政法委、检察院、公安、民政、卫生健康等部门可以分业务常驻形式入驻。

7.1.2.3 涉业务轮驻

7.1.2.3.1 涉矛盾纠纷业务量相对较少的部门可采取涉业务轮驻方式。根据业务量情况，部门可每周定期到县级社会矛盾纠纷调处化解中心办公，轮驻人员应是部门编制内业务骨干，负责处理中心交办的涉及本部门矛盾纠纷的协调、化解等工作。

7.1.2.3.2 住房和城乡建设、综合行政执法、生态环境、教育、市场监督管理、农业农村、自然资源等部门的对口业务科室可依据涉及业务轮驻。

7.1.2.4 随叫随驻

涉矛盾纠纷业务量较少的部门可采取随叫随驻方式入驻。随叫随驻的部门应及时响应县级社会矛盾纠纷调处化解中心的要求。

7.2 社会力量整合

人民调解协会、乡贤组织、律师团体、司法鉴定机构、心理咨询机构、行业协会、志愿服务、新闻媒体等社会力量可采取成建制入驻、分业务常驻、涉业务轮驻和随叫随驻相结合的方式进驻。

8 运行管理

8.1 运行模式

8.1.1 统一管理

8.1.1.1 协调入驻单位与相关部门，共同制定中心实体化运行所需的工作机制、行为规范和规章制度。

8.1.1.2 组织、协调相关部门间关于重大信访矛盾纠纷事项的联合会商等。

8.1.1.3 落实各项资源的整合和共享。

8.1.2 协同办公

进驻中心的单位协同办公，通过联合接访等工作机制，协同开展中心工作；加强访调诉对接工作流程、疑难问题协调联办制度建设。

8.2 运行机制

8.2.1 一窗受理机制

设立无差别受理窗口，健全窗口与入驻部门协调对接机制，受理群众提出的各类纠纷化解、信访诉求和投诉举报事项。准确区分事项类型，分类导入办事程序，实时就地接待群众，调解各类矛盾纠纷。

8.2.2 调解对接机制

坚持调解优先、应调尽调，对适宜调解的民商事纠纷，做好引导分流；对调解不成或一方不同意继续调解的，及时导入相应法律程序；对调解达成协议的，通过司法确认、公证、仲裁、出具民事调解书等方式增强调解的法律效力。

8.2.3 教育疏导机制

坚持依法及时就地解决问题和教育疏导相结合，将思想工作贯穿于办事服务的全过程，有的放矢做好说服、解释和思想政治工作，加强心理健康咨询服务，推进各种问题和矛盾纠纷的解决。

8.2.4 分层协调机制

根据信访和矛盾纠纷的疑难复杂程度，做好分层调处化解。

8.2.5 领导接访机制

落实领导干部接访制度，定期公开接访安排计划，并建立台账按要求录入平台。

8.2.6 督办指导机制

落实矛盾纠纷办理的问题属地和事权单位，对中心转送、交办的信访和矛盾纠纷事项，加强督查指导，确保及时办理反馈。

8.2.7 分析研判机制

加强信息联通、力量联合、工作联动，建立五级联席会议会商研判机制，分析研判辖区内社会矛盾风险形势，协调解决重要事项，以日、周和月为期限对相关数据信息进行统计分析研判。

8.2.8 应急处置机制

发挥社会治理事件处置和社会风险研判两个平台作用，及时掌握信息、研判预警、力量整合、指挥调度、联动处置、化解稳控，引导群众合法有序表达意愿和诉求，防止发生重大事件。

8.2.9 建议征集机制

围绕党委、政府中心工作、经济社会发展重点工作和群众反映强烈的热点难点问题，通过开设人民意见征集平台（箱）等方式，开展常态意见征集和专项意见征集工作，切实解决群众诉求。

8.2.10 激励培训机制

加强对各派驻单位工作人员在派驻工作期间的日常管理与工作考核,强化教育培训,提升中心办事效率和服务能力。

9 日常管理

9.1 服务管理

9.1.1 服务制度

中心应建立窗口接待制度、业务流转制度、安全保密制度、社会参与奖补制度、着装管理制度等服务制度。

9.1.2 服务事项

9.1.2.1 应梳理办理的业务,形成业务受理范围清单。县级社会矛盾纠纷调处化解中心窗口受理范围清单见附录 A。

9.1.2.2 窗口人员通过“省级社会矛盾纠纷调处化解协同应用系统”受理线上线下各渠道来访事件,服务工作流程见附录 B。

9.1.2.3 登记与分流各类纠纷及调解事项,必要时进行在线综合指挥,开展源头治理保障。

9.2 人员管理

9.2.1 思想政治建设

党建引领,抓好入驻中心全体干部职工的思想政治引导工作,定期组织学习党的各种理论知识,在不断深化思想政治理论研究的基础上,组织集中开展各种形式的实践活动。

9.2.2 纪律作风建设

开展纪律作风教育学习,组织学习中央、省、市关于党风廉政建设的相关会议和文件精神,引导中心干部职工牢记职责使命、强化责任担当、坚定理想信念、明确政治方向。

9.2.3 业务能力提升

定期组织开展业务培训,加强理论学习;统一窗口形象,做好现场服务;阶段性总结经验,强化创新举措;坚持理论结合实际,转变工作作风;强化担当意识,提高工作标准。

9.3 档案管理

9.3.1 应建立社会矛盾纠纷举报、投诉、排查、受理、处置等档案资料,档案资料应确保真实、可靠、完整、可用和安全。

9.3.2 纸质资料和电子资料的归档应按照 DB33/T 2036.1—2017 中 10.8 的规定执行。

9.4 安全管理

按照 DB33/T 2036.4—2017 第 10 章执行。

10 数字化管理

10.1 应建立满足运行需要的信息系统，以“省级社会矛盾纠纷调处化解协同应用系统”入口，接入“基层治理四平台”、市场监管、综合执法、110 指挥平台社会联动应急、12345 统一政府咨询投诉举报等社会治理信息系统，实现数据共享、业务协同。

10.2 信息系统应实时共享，实现基层社会治理信息归集、共享、研判、预警、处置、回流等全链条闭环。

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

10.4 严禁违反保密安全规定，违规违法使用信息系统。

11 评价与改进

11.1 评价

县级社会矛盾纠纷调处化解中心不定期对入驻单位进行服务评价。

11.2 改进

入驻单位根据县级社会矛盾纠纷调处化解中心服务评价情况，不断提升服务质量。

附 录 A

(资料性)

县级社会矛盾纠纷调处化解中心窗口受理范围清单

县级社会矛盾纠纷调处化解中心窗口受理范围清单见表A.1

表 A.1 县级社会矛盾纠纷调处化解中心窗口受理范围清单

序号	窗口名称	业务范围
1	综合窗口	1. 负责中心窗口规范化建设、各单位综合协调和服务保障工作。 2. 负责接待群众来访, 做好来访登记、接谈、告知、转送、分流工作。
2	信访窗口	1. 负责接待信访条例管辖的群众来访, 做好来访登记、接谈、告知、交办, 向上访人宣传党和国家的方针、政策和有关法律、法规, 做好上访人的疏导化解工作。 2. 负责重要来访问题的摘录、呈报、交办工作。 3. 负责领导接待日各项具体事宜, 对领导接待日交办的信访事项实行跟踪检查、督办落实。 4. 根据事权单位报请, 协调涉及多部门信访事项的联合接待、会商、研判、办理、调处等工作, 分清事权、明确责任。 5. 排查梳理疑难复杂信访问题, 提出工作意见和建议。 6. 协调进驻单位和有关部门做好县领导接待下访案件梳理。 7. 负责来访统计、上报工作, 定期分析来访形势, 通报情况。 8. 负责信访隐患排查工作。
3	人民调解窗口	受法院委托和指导的人民调解组织对双方争议进行调解, 使很多纠纷得以在正式进入诉讼审理程序前, 以互谅互让的和解方式得到彻底解决。
4	法律援助窗口	民事和行政类、刑事类、法律帮助案件。
5	法律咨询窗口	对公民、法人或者其他组织提供的法律帮助。
6	诉讼服务窗口	1. 负责民商事案件立案登记审查、收取诉讼材料、进行信息录入, 开诉讼费用缴纳通知及已立案案件的移交等工作。 2. 负责刑事、行政、执行案件立案登记审查, 刑事自诉案件受理、收取诉讼材料、进行信息录入, 案件移交等工作。 3. 负责各类申请进行材料审查、收转, 管辖权异议、执行异议、再审申请受理等事宜。诉前保全及复议申请、诉讼保全及复议申请。
7	劳动争议窗口	1. 违反劳动保障法律的行为发生在2年内的。 2. 有明确的被投诉用人单位, 且投诉人的合法权益受到侵害是被投诉用人单位违反劳动保障法律的行为所造成的。 3. 属于劳动保障监察职权范围并由受理投诉的劳动保障行政部门管辖。 4. 涉及拖欠农民工工资的投诉, 实行“归口管理、属地管辖、分级负责”的原则, 建筑、交通、水利等行业, 分别由所在行业的主管部门管辖。
8	检察服务窗口	受理群众控告、申诉和举报。
9	行政部门业务窗口	公民、法人或者其他组织采用书信、网络、电子邮件、传真、电话、走访等形式, 就下列事项反映情况, 提出建议、意见或者投诉请求的。

表 A.1 县级社会矛盾纠纷调处化解中心窗口受理范围清单（续）

10	职工维权窗口	1. 违反劳动保障法律的行为发生在2年内的。 2. 有明确的被投诉用人单位，且投诉人的合法权益受到侵害是被投诉用人单位违反劳动保障法律的行为所造成的。 3. 属于劳动保障监察职权范围并由受理投诉的劳动保障行政部门管辖。 4. 涉及拖欠农民工工资的投诉，实行“归口管理、属地管辖、分级负责”的原则，建筑、交通、水利等行业，分别由所在行业的主管部门管辖。
11	劳动仲裁窗口	1. 因确认劳动关系，订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护，劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议。 2. 机关（单位）与聘任工作人员之间因履行聘任合同发生的争议。 3. 事业单位与工作人员之间因除名、辞退、辞职、离职等解除人事关系以及履行聘用合同发生的争议。 4. 社会团体与工作人员之间因除名、辞退、辞职、离职等解除人事关系以及履行聘用合同发生的争议。 5. 军队文职人员聘用单位与文职人员之间因履行聘用合同发生的争议。 6. 法律、法规规定由仲裁委员会处理的其他争议。

附 录 B
(资料性)
服务工作流程

县级社会矛盾纠纷调处化解中心服务工作流程见图B. 1。

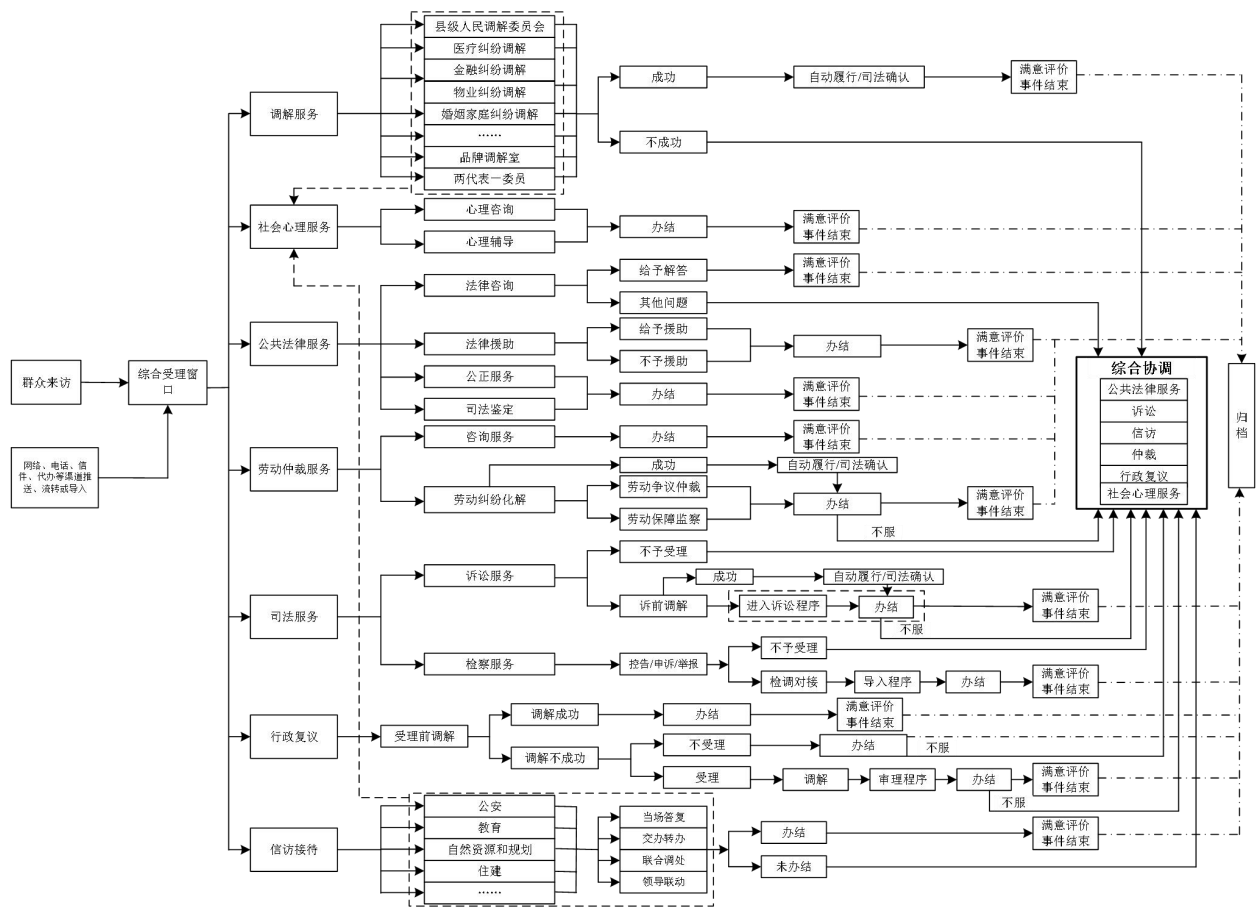


图 B. 1 县级社会矛盾纠纷调处化解中心服务工作流程图

参 考 文 献

- [1] 中共浙江省委办公厅浙江省人民政府办公厅《关于加强县级社会矛盾纠纷调处化解中心规范化建设推进矛盾纠纷化解“最多跑一地”的指导意见》(浙委办发〔2019〕73号)
- [2] 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〔2020〕23号)
-