

DB3212

泰州市地方标准

DB3212/T 1172—2024

县级社会矛盾纠纷调处服务中心工作规范

Specification for county level social contradiction and dispute
resolution service center

2024-11-05 发布

2024-12-05 实施

泰州市市场监督管理局 发布

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。

本文件由泰州医药高新区（高港区）司法局提出。

本文件由中共泰州市委政法委员会归口并组织实施与监督。

本文件由泰州医药高新区（高港区）司法局负责具体技术内容的解释。

本文件起草部门：中共泰州医药高新区工委（高港区委）政法委员会、泰州医药高新区（高港区）司法局、泰州市标准化院。

本文件主要起草人：印亚男、李娟、王友成、张小平、徐悦、吴薇、陈蓝生、郭健、张婧娴、李海鹏。

县级社会矛盾纠纷调处服务中心工作规范

1 范围

本文件规定了县级社会矛盾纠纷调处服务中心（以下简称中心）的基本要求、入驻要求、工作流程、运行机制、日常管理、服务监督与评价等内容。

本文件适用于市（区）社会矛盾纠纷调处服务中心工作与管理。

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。

3.1

一个窗口 a window

受理群众提出的各类纠纷化解、信访诉求和法律服务等事项，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。

4 基本要求

4.1 应设立无差别受理“一个窗口”，健全窗口与入驻部门协调对接机制。

4.2 对通过网络、电话等渠道反映的信访矛盾事项，强化热线平台与网络平台衔接，实现数据、信息即时录入、一体汇总、统筹办理。

4.3 相关部门（窗口）工作人员对群众反映问题和申请事项受理后要及时办理，并按程序对当事人进行反馈办结。对疑难复杂事项，应及时上报部门分管领导并在约定期限内进行办理答复。

4.4 运用各部门的综合服务管理系统、便民服务等热线平台，实行“线上调”“掌上办”，为群众开展远程纠纷调处提供高效、便捷的服务。

4.5 应组建矛盾纠纷化解专家库，把金牌调解员、律师和法律专家、矛盾多发行业领域业务骨干、心理咨询师等纳入专家库，由矛盾双方当事人自行选择调解员和相关专家进行调解。

4.6 对未按期办理反馈的事项，主管部门负责人应进行跟踪督办，督办事项应做到任务量化、时限具体化、责任明确化。

4.7 对涉政策、涉众、跨地区跨部门等单个部门解决不了的疑难复杂矛盾纠纷，应通过指定化解责任单位、牵头组织联合调处等方式化解。

5 入驻要求

5.1 应融合人民来访接待中心、公共法律服务中心、行政争议调解中心、诉讼服务中心、检察服务中心等平台。

5.2 应采取常驻、轮驻、随叫随驻等方式，整合纪委监委、政法委、信访、法院、检察院、公安、司法行政、民政、人社、卫健、教育、住建、市场监管、自然资源规划等部门入驻。

5.3 应吸收行业专业性调委会、法律咨询、心理服务、社会帮扶、仲裁、鉴定、公证、评估、保险、公益服务等社会力量入驻。

6 工作流程

6.1 流程图

县级社会矛盾纠纷调处服务中心工作流程图详见附件 A。

6.2 接待

中心应设导服台，实行“导服员+安保”模式，导服员定点给群众提供贴心服务，指引帮助来访群众到无差别受理“一个窗口”办理，并维护中心办公场所区域内的正常工作秩序。

6.3 受理

6.3.1 对事实清楚，符合本中心受理的申请事项，应及时受理登记、流转、办理。

6.3.2 对事实清楚，不属于本中心受理办理范围的事项，登记后应依法流转至相关单位；对属于上级事权的，应上报上级中心；对适宜由下级调解的，可由当地安排人员到中心协助调解或交由镇级矛盾纠纷调处服务中心，限期办理办结；同时给来访群众提供下一步办理的联系人员、联系方式和注意事项，确保群众诉求得到有效回应。

6.3.3 对法律法规明确规定的事项，应通过法定救济途径处理的事项，明确告知来访人向法律法规规定的有关部门提出。

6.3.4 对已经通过诉讼、行政复议、行政复核、仲裁等法定途径办结的事项，应明确告知来访人依照有关法律法规规定程序向有关部门提出。

6.3.5 对已经复查复核的信访事项和已经依法终结的涉法涉诉信访事项，当事人继续反映的，应协调开展疏导教育和帮扶救助。

6.3.6 对正在处理或已经各级矛盾调处中心处理完毕的同一事项，应明确告知来访人不再登记。

6.3.7 对正由公检法司法机关侦查、诉讼、审判、执行的事项，应明确告知来访人不予登记。

6.4 办理

6.4.1 涉法涉诉

收到当事人的涉法涉诉申请后，按照“谁办理、谁化解”的原则，向政法机关的办案部门转办。同时，引导当事人采取其他合法、正当的途径解决诉求。

6.4.2 信访诉求

收到当事人的信访诉求申请后，应甄别处理信访事项，对不属于调解范围、当事人不同意调解的信访事项，引导当事人采取其他合法、正当的途径解决诉求；对属于调解范围的信访事项，在双方当事人平等自愿的基础上，引导信访人选择适宜的非诉讼纠纷解决方式化解纠纷。

6.4.3 纠纷化解

收到当事人的纠纷化解申请后，在双方当事人平等自愿的基础上，依法调解；将未经镇级矛盾纠纷调处服务中心、村级矛盾纠纷调处服务工作站调解过的矛盾纠纷，视情逐级分流交办至镇级矛盾纠纷调处服务中心、村级矛盾纠纷调处服务工作站进行调解，强化协调督办，及时做好回访及研判评估工作。

6.4.4 法律服务

收到当事人的法律服务申请后，应按照需求分流至法律咨询、法律援助、行政审批、诉讼登记、检察监督等窗口办理。

6.4.5 投诉举报

对当事人的投诉举报事项，应进行登记审核，并根据职责范围分流至相关部门依法依规依纪处理，做好跟踪督办和回访。

6.5 调解结果

6.5.1 调解成功，应签订调解协议，如需司法确认，应由融合法庭就地进行司法确认。

6.5.2 调解不成功，流转至诉讼或引导当事人采取其他合法正当途径解决诉求。

6.6 跟踪回访

应跟踪掌握矛盾纠纷化解结果，关注当事人对办理结果的接受情况，配合做好相关人员疏导教育。

6.7 立卷归档

应将调解记录如实入卷归档。

7 运行机制

7.1 预测预警

中心应推动辖区有关部门和基层单位加强矛盾纠纷排查，对排查发现的社会矛盾苗头性、倾向性问题，及时报告同级党委政法委或镇（街道）党（工）委，督促推动化解。

7.2 会商会办

7.2.1 跨部门事项。对于单个业务部门难以协调解决的问题由中心负责组织相关业务部门，按照“窗口—部门—部门—中心”的链路，及时提交中心，通过“联合会商、联合调处、联合督办”方式从源头上分析问题成因，提出解决方案。

7.2.2 疑难复杂事项。由中心召集相关部门、镇（街道），综合运用法律、政策、经济、行政等手段开展联调联动，全力处理群众诉求。

7.3 分析研判

中心定期召开社会安全稳定形势分析研判会议，对各类社会信访维稳、矛盾纠纷、治安重点地区和突出治安问题、公共安全隐患、网格重大事项等进行研判分析，提出应对措施，形成分析研判报告。

7.4 请示报告

入驻中心的各部门，应强化数据归集和综合扎口意识，在各部门现有运行架构和工作链路基础上，涉及敏感时节、敏感群体、特殊事件和向上级上报的重要事项，应及时向中心值班领导报告。

8 日常管理

8.1 人员管理

8.1.1 中心管理人员应符合以下要求包括但不限于：

- a) 不应迟到早退、擅自离岗，应按要求佩戴工作证；
- b) 应具备相应的组织协调、管理服务能力；
- c) 应参加业务培训，掌握工作职能必备的业务技能。

8.1.2 入驻人员应符合以下要求包括但不限于：

- a) 应具有过硬的政治素质、丰富的群众工作经验；
- b) 应提前一周到中心备案，无特殊情况中途不应自行调整入驻人员；
- c) 应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。

8.1.3 调解员应遵循下列工作原则：

- a) 在当事人自愿、平等的基础上进行调解，不应偏袒一方当事人；
- b) 尊重当事人的权利，不应因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利；
- c) 不应压制、打击、报复、侮辱当事人；
- d) 不应索取、收受财物或者牟取其他不正当利益；
- e) 不应泄露当事人的个人隐私、商业秘密；
- f) 不应收费或者变相收费；
- g) 不应有损害当事人合法权益的其他行为。

8.1.4 记录员应遵循下列工作原则：

- a) 应认真、如实记录；
- b) 应对调解过程及记录内容负有保密义务；
- c) 不应私自修改、毁损调解记录。

8.2 例会管理

8.2.1 周例会。入驻部门应每周自行召开例会，对每周工作进行回顾总结，分析存在问题，对下周重点工作进行梳理布置，研究讨论重要事项。

8.2.2 月度例会。中心应每月召开例会，梳理接访中发现的热点、难点、阶段性问题，查找分析薄弱环节，排摸化解重大风险，制定相应工作对策，研究部署下月工作。

8.2.3 阶段会议。中心应结合当时工作实际，对难以解决的重大疑难问题，适时召集相关部门负责人会商研究，必要时提请市（区）委、市（区）政府协调处置。

8.3 值班值守管理

中心每日安排值班长 1 名、值班员 2 名，负责中心内部各项工作统一调度。具体工作职责如下：

- a) 维护中心日常秩序，帮助办事群众解决在办事过程中的困难、解答疑问或主动做好引导服务；
- b) 做好应急处置，第一时间处理各类突发事件，协调解决办事群众和工作人员之间出现的各种矛盾和问题，重要和突发情况按照中心应急预案履行报告职责；
- c) 督查中心作风纪律，发现有违反中心管理制度的行为及时制止纠正，并对大厅安保、卫生情况进行现场督查和维护；
- d) 完成领导交办的其他任务。

8.4 安全管理

8.4.1 应注意用电安全，办公区域禁止明火、吸烟，人员离开办公室及时锁门，防止文件、资料、物品丢失。

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

8.5 档案管理

中心应统一设立档案室，各入驻部门按需求分区域使用，入驻各部门明确专人负责管理，档案室日常维护管理由中心办公室负责，各使用部门参加维护管理。

9 服务监督与评价

9.1 应建立监督考核工作制度，对服务窗口、入驻部门（平台）及其工作人员的服务进行监督考核，及时通报提醒不按规定入驻或擅自调整入驻的人员，向原部门通报有令不行、推诿扯皮的入驻人员。

9.2 应开展服务质量评价工作，设立意见箱、意见簿、监督电话等畅通民意诉求渠道，采用自我评价和委托第三方评价机构等形式对矛盾纠纷多元化解服务工作进行评价，根据民意诉求和评价结果，对存在问题采取措施进行整改，不断提高服务工作水平。

附录 A
(资料性)
县级社会矛盾纠纷调处服务中心工作流程图

A.1 流程图

县级社会矛盾纠纷调处服务中心工作流程图。

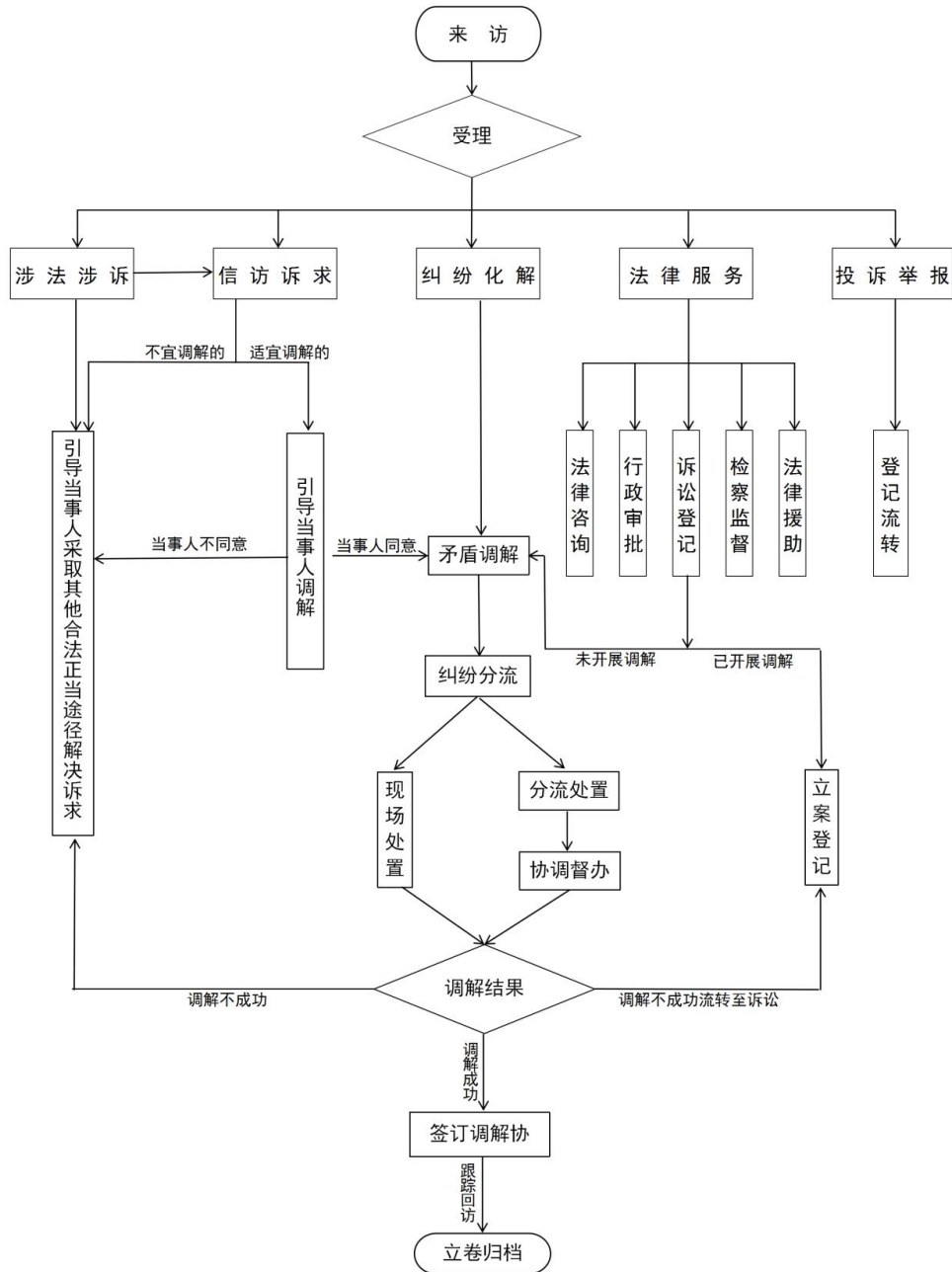


图 A.1 县级社会矛盾纠纷调处服务中心工作流程图

参 考 文 献

[1] 《关于加强县级社会矛盾纠纷调处服务中心规范化建设推进矛盾纠纷“一站式”化解的指导意见》的通知（泰平安〔2022〕1号）
