

新华区平安建设工作领导小组办公室文件

平新平安办〔2022〕3号

关于印发《新华区社会矛盾纠纷调解中心运行方案》的通知

焦店镇、各街道（管委会）平安建设工作领导小组，区平安建设工作领导小组各成员单位：

现将《新华区社会矛盾纠纷调解中心运行方案》印发给你们，请结合实际认真抓好工作落实。

新华区平安建设工作领导小组办公室

2022年1月6日



新华区社会矛盾纠纷调解中心运行方案

为了进一步规范新华区社会矛盾纠纷调解工作，把“最多跑一次”的改革理念实践到社会矛盾纠纷调解领域，实现社会矛盾纠纷化解在基层、矛盾不上交工作目标，全面推进平安新华建设，不断提升社会治理现代化水平，特制定新华区社会矛盾纠纷调解中心运行方案：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，创新实践新时代“枫桥经验”，坚持以人民为中心，完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会矛盾纠纷调解工作体系，以“实战指挥、实体运行、实效为先”为导向，推动综合指导、矛盾调处、诉前调解、妇女儿童维权等一体化社会矛盾纠纷调处中心建设，不断提高矛盾纠纷调处工作社会化、法治化、智能化、专业化水平。

二、工作目标

坚持“人民调解、司法调解、行政调解”三调联动，以资源整合、统筹调度、分析研判等功能为主线，整合社会矛盾纠纷调处和平安建设相关部门力量，形成上下联动、左右协同的社会矛盾纠纷调处工作格局。推行“一站式受理、一揽子调处”工作模式，完善矛盾问题化解处置工作机制，做到社会矛盾纠纷科学分流、实时交办、多元化解、分析研判、快速处置，实现矛盾纠纷化解“最多跑一地”，进一步提升

社会治理能力，确保“琐事不出网格，小事不出村（社区）、大事不出镇（街道），矛盾不上交”。

三、组织架构

平安建设工作领导小组强化对中心工作的组织领导，中心主任由政法委副书记冯俊辉兼任，常务副主任由综治中心主任王庆武担任，专职副主任由综治中心副主任郭晓鹏担任，具体负责中心日常工作。统筹协调区各政法单位、司法、人社、住建、卫健、民政、应急、城管执法等职能部门力量，发动社区民警、调解员、网格员、法律服务者、心理咨询师、平安志愿者、鹰城大妈等群防群治力量，充分发挥各种力量资源在矛盾纠纷排查化解和源头治理中的基层基础作用。

四、工作职责

新华区社会矛盾纠纷调解中心，是集成研判社会矛盾纠纷调解信息、整合矛盾纠纷化解资源、创新社会矛盾纠纷排查化解方式的枢纽。主要职责是：

（一）贯彻落实中央和省、市关于推进矛盾纠纷排查化解工作部署。

（二）统筹协调做好辖区社会矛盾纠纷调处化解工作。指导、协调全区成员单位和企业系统、各类社会组织的矛盾纠纷调处化解工作。

（三）负责对有关进驻单位和进驻人员进行日常管理、综合协调和考核考评。

（四）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信息的受理、流转、交办、

督办、反馈和通报，协调处置跨部门、跨层级、跨区域的重
大矛盾纠纷和案（事）件。

（五）推进焦店镇、各街道（管委会）和村（社区）两
级开展矛盾纠纷日常排查化解工作，指导联村干部、党员干
部、调解员、网格员和鹰城大妈等群防群治力量参与社会矛
盾纠纷的排查发现，确保矛盾纠纷在第一时间得到快速发现
和化解。

（六）负责建设完善中心场所设施，强化功能分区，配
备相应的办公设施和便民设施。

（七）开展调查研究，向区委、区政府提出有关社会矛
盾纠纷调处化解方面的意见和建议。

（八）完成区委、区政府和上级部门交办的其他任务。

五、主要任务

（一）推进平台融合。依托新华区综治信息化管理服务
系统，实现基础数据和工作数据的对接贯通，结合“一窗受
理、集成服务”便民服务，建立完善前台分流、窗口受理、
接待调处、分析研判、督查通报工作机制，实现矛盾纠纷信
息事项统一归集、流转处置，做到事件流程闭环管理，形成
快捷、顺畅、简洁的调处运行架构。

（二）整合各方力量。有效发挥进驻各部门、调解员及
社会心理服务的作用，在重点人员帮扶、矛盾纠纷调处、法
律服务、心理服务等领域开展工作，从源头上预防和减少矛
盾纠纷，提升群众获得感和满意度。发挥线下矛盾纠纷多元
化解平台、“综治信息化管理服务”平台等有效载体的作用，

实现线上线下联动互补，为群众提供更加便捷的社会矛盾纠纷调处化解服务。

（三）厅室规范使用。实现厅室规范化使用，区社会矛盾化解中心功能区块上包括群众接待厅、调解服务区两部分。

1、群众接待区。设置矛盾纠纷受理（人民调解、司法调解、行政调解）、妇女儿童维权、法律咨询及平安保险等服务窗口，实行开放式办公、柜台式服务，由综治、法院、司法等相关业务单位视情派员进驻（或固定熟练业务工作人员作为联络人，做到有需能到）。

2、调解服务区。设置调解室1间，承担矛盾调处工作，主要进行联调联动和开展信息交流、定期会商、分析研判等活动。

3、办公设施。配备相应的办公设施和便民设施并落实办公经费和各类安全设施，包括大厅电子显示屏、电子查询系统（触摸屏式）、视频监控、电脑、打印机等硬件设备。

4、制度上墙。将各项规章制度、工作流程和职责任务图统一制作后，悬挂在区社会矛盾纠纷化解中心对应区域。

六、运行机制

区矛调中心围绕矛盾纠纷调解多元化解职能开展日常工作，常态化建立流转处置、统筹协调、日常运行三大机制。

（一）流转处置。充分发挥矛调中心上传下达作用，做好各类型矛盾纠纷接待受理和化解处置流程，督促焦店镇、各街道（管委会）及成员单位有效规范辖区、系统内矛盾纠

纷的甄别分类，根据当事人意愿和事项内容开展流转交办、联合调处、多元化解，对疑难复杂问题应及时进行分析研判和有效处置。

1、任务交办：通过交办单形式进行任务分流，一般事件交办于涉事职能部门或所在属地；重要事件，提请领导明确处置方案，再流转交办。交办事项包含收件人及电话、承办人、截止时间、提醒时间、诉求内容及提醒方式，承办人须按规定操作，及时向当事人和区矛调中心反馈直至纠纷解决。

2、中心督办：对于经中心交办矛盾纠纷事项，承办人未在规定期限内完成化解任务的，启动中心督办环节，提交中心主任处会商，由办理单位分管副职或负责人现场汇报未办结事由，确存疑难问题短期无法办结的，须及时拟定处置方案交主要领导审查，并在办结后及时向主要领导反馈。

3、协调调度：对于事权范围不在镇街道层面、或尤为复杂、重大，镇街道无力解决以及跨地域的矛盾问题，区矛调中心报送或调度分流。

（二）统筹协调。整合现有矛盾调处力量和资源，落实各部门的联合调处工作责任，实现矛盾调处工作的快速反应、有效覆盖。

1. 职能分工：按照“谁主管，谁负责”和属地原则进行任务分工。

婚姻(婚恋)家庭类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、妇联、团区委、司法局

邻里关系类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、司法局

城乡建设、农村集体土地征用流转、问题楼盘、拆迁房产物业、土地、山林、水利、环保、资源权属类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、住建局、农林水利局、国土规划分局、环保局、司法局

村务管理、边界管理类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、民政局、司法局

金融借贷、经济类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、法院、金融局、司法局

非法集资类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、处非办、司法局

医疗卫生类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、卫健委、医保局、司法局

劳动社保类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、人社局、医保局、司法局

企业改制类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、发改委、司法局

交通事故类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、公安派出所、司法局

消费维权类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、市场监管局、司法局

学校教育类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）党委政府、教体局、司法局

民族类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）党委政府、统战部、司法局

涉法涉诉类矛盾纠纷

责任单位：镇（街道）、法院、检察院、公安派出所、
司法局

其他类型矛盾纠纷按照“谁主管谁负责”和属地管理原则由属地镇（街道）和相关行业主管部门协同开展具体工作。

2. 联合调处：构建以“人民调解员”“行业性调委会”“律师志愿者”“村级调解员”等四类主体为主，其他社会调解力量为辅的“4+”调解队伍，与相关职能部门力量共同组建调解专家库，对于群体性、复杂性或跨多部门纠纷，及时进行分析研判，综合运用人民调解、司法调解、行政调解、仲裁等手段进行联合调处，确保联合调处力量最优化。

（三）日常运行。以实体化运作为要求，建立完善内部运行管理流程，通过工作会商、内部管理、轮流值班制度，确保中心日常有效运行。

1. 工作会商：落实会商制度，确保日常运行正常。每日会商交流工作情况，根据实际工作内容指定相关科室人员参加；每周进行中心内部会商会，分管领导听取交办人对上一周矛盾事件的办理情况；特殊情况下，随时召开调度会或

联席会。规范健全会商会议记录机制，并以会议纪要形式明确联席会议议定事项。

2. 内部管理：建立健全并落实即接即办、限时办结、督查督办、情况报告、教育培训、检查指导、考核评价、档案资料等制度，实现社会矛盾纠纷排查化解工作精细化、规范化、制度化。