

# DB3305

浙江省湖州市地方标准

DB3305/T 223—2022

## 乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心 管理和服服务规范

2022 - 03 - 10 发布

2022 - 03 - 14 实施

湖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 总则 .....	1
5 组织管理 .....	2
6 功能区域与配置 .....	3
7 服务流程及要求 .....	4
8 服务管理 .....	5
9 服务监督与评价 .....	6
附录 A （资料性） 乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心功能室配置 .....	7
附录 B （规范性） 乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心服务流程 .....	9
参考文献 .....	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。

本文件由湖州市信访局提出。

本文件由湖州市信访局、中共湖州市委政法委员会归口管理。

本文件起草单位：湖州市吴兴区信访局、浙江省标准化研究院、织里镇社会矛盾纠纷调处化解中心、妙西镇社会矛盾纠纷调处化解中心、飞英街道社会矛盾纠纷调处化解中心。

本文件主要起草人：费斌、王佳洵、安然、余能超、郑玲、戚小波、卢锋、陶峰、张峰。

# 乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心管理和服规范

## 1 范围

本文件规定了乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心的总则、组织管理、功能区域与配置、服务流程及要求、服务管理、服务监督与评价。

本文件适用于乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心的管理和服务。

## 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 13495 消防安全标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 33200 社会治安综合治理 综治中心建设与管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 社会矛盾纠纷调处化解中心

通过集中办公等方式建立的集信访、矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险研判等为一体的现代化社会治理实体化工作平台。

## 4 总则

4.1 坚持党委领导、政府主导。明确社会治理部门协调推动、职能部门协同办理和基层党组织主体责任，建立健全人民调解、行政调解、司法调解、仲裁调解衔接联动机制，引导社会各方力量参与矛盾纠纷化解。

4.2 坚持城乡均衡、共同富裕。优化基层社会治理格局，深化矛盾纠纷调处化解“最多跑一地”改革，加快城乡融合发展，促进双向提升。

4.3 坚持源头治理、预防为主。将预防矛盾纠纷发生的各项措施贯穿落实到重大决策、行政执法、司法诉讼等全过程，从源头上减少矛盾纠纷发生，防患于未然。

4.4 坚持以人为本、便民利民。以保障群众合法权益为出发点，为群众提供多途径、多层次的矛盾纠纷解决方式和优质服务，全方位提升群众满意度。

4.5 坚持依法治理、专业服务。遵循“合情、合理、合法”矛盾纠纷调处化解理念，将法律手段、法治思维与道德约束相结合，有效解决各类基层矛盾纠纷。

4.6 坚持数字赋能、高效协同。通过数字化工作平台，实现数据共享、业务协同，打通相关业务部门系统，推动矛盾纠纷调处化解的上下贯通、左右联动，精准高效化解矛盾纠纷。

## 5 组织管理

### 5.1 机构设置

5.1.1 乡镇（街道）应坚持权责统一和属地管理，按照法定职责统筹管理本辖区范围内的矛盾纠纷调处化解工作。

5.1.2 应根据上级部门要求和实际工作需要，整合乡镇（街道）各条线矛盾纠纷调处化解工作力量，设立乡镇（街道）主要领导负责的矛盾纠纷调处化解工作机构，承担乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心（以下简称“中心”）的日常运行和管理工作。

### 5.2 服务职能

5.2.1 相关部门（单位）应以常驻、轮驻、随驻等方式进驻中心，实行集中统一办公。

5.2.2 宜整合纪委监委、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、自然资源等职能部门进驻中心。

5.2.3 可吸纳专家学者、律师、特邀调解员、心理咨询师、行业性、专业性调解委员会、品牌调解工作室及各类群团组织、社会组织等进驻中心。

5.2.4 小城市培育试点镇的中心服务职能应包括：

- a) 基层社会治理事务；
- b) 法律咨询、法律援助、人民调解；
- c) 信访受理、调解；
- d) 劳动仲裁监察；
- e) 警调对接；
- f) 检调对接；
- g) 城市综合管理；
- h) 诉讼服务、诉调对接；
- i) 其他调处化解等。

5.2.5 一般乡镇的中心服务职能应包括：

- a) 基层社会治理事务；
- b) 法律咨询、法律援助、人民调解；
- c) 信访受理、调解；
- d) 劳动仲裁监察；
- e) 警调对接；
- f) 检调对接；
- g) 其他调处化解等。

5.2.6 街道的中心服务职能应包括：

- a) 基层社会治理事务；
- b) 法律咨询、法律援助、人民调解；
- c) 信访受理、调解；

- d) 城市综合管理；
- e) 劳动仲裁监察；
- f) 其他调处化解等。

### 5.3 人员配置

- 5.3.1 小城市培育试点镇的中心应配置不少于 5 名专职调解员、15 名兼职调解员及相应数量的窗口人员。
- 5.3.2 一般乡镇的中心应配置不少于 2 名专职调解员、10 名兼职调解员及相应数量的窗口人员。
- 5.3.3 街道的中心应配置不少于 2 名专职调解员、5 名兼职调解员及相应数量的窗口人员。
- 5.3.4 工作人员应具备相应资质和职业技能，熟练掌握相关政策文件、法律法规和业务办理流程，遵守法律法规和中心的各项规章制度。

### 5.4 工作职责

中心工作职责应包括：

- 组织、协调辖区内社会矛盾纠纷调处化解工作；
- 指导内设机构、进驻部门（单位）和各类社会组织的矛盾纠纷调处化解工作；
- 对进驻部门（单位）和工作人员进行日常管理、综合协调和考核考评；
- 建立健全即接即办、教育疏导、会商研判、协调办事、公开监督、考核管理等中心日常运行机制；
- 负责辖区社会治理事件的风险研判、动态监测、数据分析、信息流转、应急指挥、协调处置、跟踪督办；
- 负责“基层治理四平台”等各类社会治理综合信息系统的统筹管理工作；
- 完成县级社会矛盾纠纷调处化解中心及乡镇（街道）党委、政府交办的其他工作。

## 6 功能区域与配置

### 6.1 基本要求

- 6.1.1 中心空间划分应符合功能集中、内外部适度分离、方便服务的要求，划分为包括但不限于综合服务、法律服务、综合指挥、心理服务、数字化支撑等功能区。
- 6.1.2 应设有接待大厅、调解室、法律咨询室、综合信息指挥室和办公室等功能用房。
- 6.1.3 应在共性功能划分的基础上，根据场所空间条件和实际功能需求设置个性化服务场所，并配备相应办公设备和便民服务设施，功能室配置参见附录 A。

### 6.2 综合服务区

- 6.2.1 接待大厅应按照 5.2 服务职能的要求合理设置开放式服务窗口，服务窗口正上方采用电子屏幕、悬挂标牌等方式标示对应的业务功能。
- 6.2.2 应在醒目位置公示服务范围、服务事项和服务流程。
- 6.2.3 应公开服务电话、工作职责、进驻部门（单位）和工作人员等信息，并设置意见箱。
- 6.2.4 应根据服务需求配备打印、复印、扫描、排队取号（叫号）和休息座椅等设施设备。
- 6.2.5 应接入与调解业务相关的工作平台。
- 6.2.6 应设置矛盾纠纷调解室，宜设有访调、警调、诉调、领导接待、谈话教育等功能室。
- 6.2.7 应在调解室公示矛盾纠纷调解工作制度。

### 6.3 法律服务区

- 6.3.1 应设置法律咨询窗口（室），提供法律咨询（援助）服务。
- 6.3.2 可协调县（区）劳动人事争议仲裁委员会在乡镇（街道）设立派出庭。
- 6.3.3 可协调县（区）人民法院在乡镇（街道）设立诉讼服务分中心和巡回审判法庭。

### 6.4 综合指挥区

- 6.4.1 应参照 GB/T 33200 的要求设置综合信息指挥室，并接入信息接收系统、显示系统、可视化指挥调度系统、政务视联网系统、社会面监控系统等信息系统和“基层治理四平台”等功能平台。
- 6.4.2 综合信息指挥室的信息系统应具备以下功能：
  - 查看本辖区公共安全的视频监控图像信息；
  - 调度“基层治理四平台”，处理分流交派的来访咨询或投诉信息，跟踪处置进度；
  - 利用大数据对社会治安形势开展排查、分析、防范、管理等监测研判工作；
  - 突发应急事件等指挥调度处置。
- 6.4.3 应建立平安公益社会组织活动场所和流动党员之家，提供活动召集场所，展示活动成果。
- 6.4.4 宜设立社区矫正宣告室，配备远程会见室。

### 6.5 心理服务区

- 6.5.1 应设置心理咨询室，宜宽敞明亮、布置温馨舒适。
- 6.5.2 宜接入心理咨询服务热线、建立心理测评系统、配置必要心理辅助设施。

### 6.6 数字化支撑区

- 6.6.1 应集中设置办公区域，配备计算机、打印机等办公硬件及软件设备。
- 6.6.2 应接入基层社会治理业务协同平台，打通各部门条线业务系统，实现业务信息共享、协同对接，形成受理、流转、办理、反馈的业务闭环。

## 7 服务流程及要求

### 7.1 一般流程

矛盾纠纷调处化解服务流程主要分为综合受理、甄别分流、调处化解、审核办结、评价回访、信息归档六个环节，工作流程见附录B。

### 7.2 综合受理

综合受理窗口应统一受理各渠道来源的矛盾纠纷事项，包括：

- a) 线下大厅来访事项；
- b) 村社（下设网格）上报事项；
- c) 上级部门交办事项；
- d) 群众通过互联网或信函等方式提交事项；
- e) 第三方业务系统等渠道转入事项。

### 7.3 甄别分流

7.3.1 综合受理人员应根据纠纷的类型、属性和发生地等情况对矛盾纠纷事项进行初步甄别，完成分派流转：

- a) 对于线下大厅来访事项，应记录来访信息，根据来访人意愿以及事项分类将事项分派流转至相关部门或人员进行调处；
- b) 对于村社或网格上报、区县交办的矛盾纠纷事项，应根据事项分类将事项分派流转至相关部门或人员进行调处；
- c) 对于群众网、信提交和第三方业务系统转入的事项，应判断是否为本级中心受理事项范围，若符合，则分派流转至相关部门或人员进行调处；不符合则退回，并做好解释说明。

7.3.2 对于依法应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的案件，应告知来访人按照法定程序解决，并做好解释说明。

## 7.4 调处化解

7.4.1 各相关部门或人员应对分派流转的事项进行受理，若事项无法处置则退回至综合受理窗口。

7.4.2 应在3个工作日内与当事人取得联系，了解具体情况，进行调解。

7.4.3 对于需要联合调处的纠纷事项，主要责任部门可联合周边有关调解力量进行调解。

7.4.4 应根据需要，派遣调解员或通过电话、微信等方式对现场调解活动进行支援、协助和指导。

7.4.5 应在受理后30日内办结，特殊情况可申请延期办理，经中心批准后适当延长办理时间。

7.4.6 中心应强化调处责任，落实调处措施，跟踪检查调处效果。

## 7.5 审核办结

7.5.1 调解结束后，应及时向当事人反馈处理结果。

7.5.2 调解成功的，应与当事人签订调解协议书，并提交办结申请，经中心管理人员审核后正式办结。

7.5.3 调解未果的疑难、复杂纠纷事项，应由乡镇（街道）组织召开联席会议进行调解。

7.5.4 经联席会议调解后仍无法化解的事项，应按下列方式进行处理：

- 转交至相关职能部门进行教育、疏导；
- 提交至区县社会矛盾纠纷调处化解中心处理。

## 7.6 评价回访

7.6.1 事项办结后，群众可通过短信、互联网等方式主动对事项办理人员和办理情况进行评价。

7.6.2 中心应对矛盾纠纷事项进行回访，监督协议履行。

## 7.7 信息归档

7.7.1 应做好结案总结，复核调解材料，制作调解卷宗并录入系统平台。

7.7.2 应按照一案一档要求，建立规范台账，对案件材料进行整理归档，并妥善保管。

## 8 服务管理

### 8.1 人员管理

8.1.1 业务窗口应实行坐班值班制度，在接待大厅集中办公、全天候服务。

8.1.2 进驻部门（单位）的工作人员原隶属关系不变，进驻期间实行双重管理考核机制，日常工作由中心实行统一管理，业务工作接受原单位指导、管理。

8.1.3 定期开展各类业务知识、技能培训，提升工作人员法律法规、政策水平和业务办理能力。

### 8.2 场所管理

- 8.2.1 应在中心主入口的醒目位置设置“××镇（乡、街道）社会矛盾纠纷调处化解中心”标牌。
- 8.2.2 应设置服务标志和引导标识，公共信息图形符号和安全图形标志应符合 GB/T 10001.1 和 GB 2894 的要求，消防安全标志应符合 GB 15630 和 GB 13495 的要求。
- 8.2.3 应对设施设备进行定期维护、检查和评估。
- 8.2.4 应保持中心内外部环境干净整洁。

### 8.3 制度管理

应建立包括但不限于以下工作制度：

- 首问责任制度；
- AB 岗工作制度；
- 定期排查制度；
- 受理登记制度；
- 分流指派制度；
- 风险研判制度；
- 联动联调制度；
- 突发事件应急调处制度；
- 联席会议制度等。

## 9 服务监督与评价

- 9.1 应建立监督考核工作制度，对矛盾纠纷调处化解工作进行监督考核。
- 9.2 应开展服务质量评价工作，采用自我评价、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)

## 乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心功能室配置

乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心功能室配置见表A.1。

表 A.1 乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心功能室配置

序号	功能室（房）	小城市培育试点镇的社会矛盾纠纷调处化解中心	一般乡镇的社会矛盾纠纷调处化解中心	街道的社会矛盾纠纷调处化解中心
1	综合服务	●	●	●
	接待大厅	●	●	●
	综合受理窗口	●	●	●
	信访窗口	●	●	●
	人力社保窗口	●	●	●
	公安/派出所窗口	●	●	○
	行政调解受理窗口	●	●	○
	行政执法窗口	●	○	○
	法律咨询（援助）窗口	●	●	●
	人民调解窗口	●	●	●
	调解室	●	●	●
	品牌调解工作室	●	○	○
	访调对接室	○	○	○
	警调、检调对接室	○	○	○
	诉调对接室	○	○	○
	领导接待室	○	○	○
谈话教育室	○	○	○	
2	法律服务	●	●	●
	法律咨询室	●	●	●
	劳动仲裁庭	○	○	○
	巡回审判法庭	●	○	○
3	综合指挥	●	●	●
	综合信息指挥室	●	●	●
	党建工作办公室	○	○	○
4	心理服务	●	●	●
	心理咨询室	●	●	○
5	数字化支撑	●	●	●
	办公室	●	●	●
	设备室	○	○	○
	档案室	○	○	○

表A.1（续）

序号	功能室（房）	小城市培育试点镇的社会矛盾纠纷调处化解中心	一般乡镇的社会矛盾纠纷调处化解中心	街道的社会矛盾纠纷调处化解中心
6	其他	○	○	○
	特色产业调解功能室	○	○	○
注：●为必须配置，○为推荐配置。				

**附录 B**  
(规范性)  
**乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心服务流程**

乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心服务流程见图B.1。

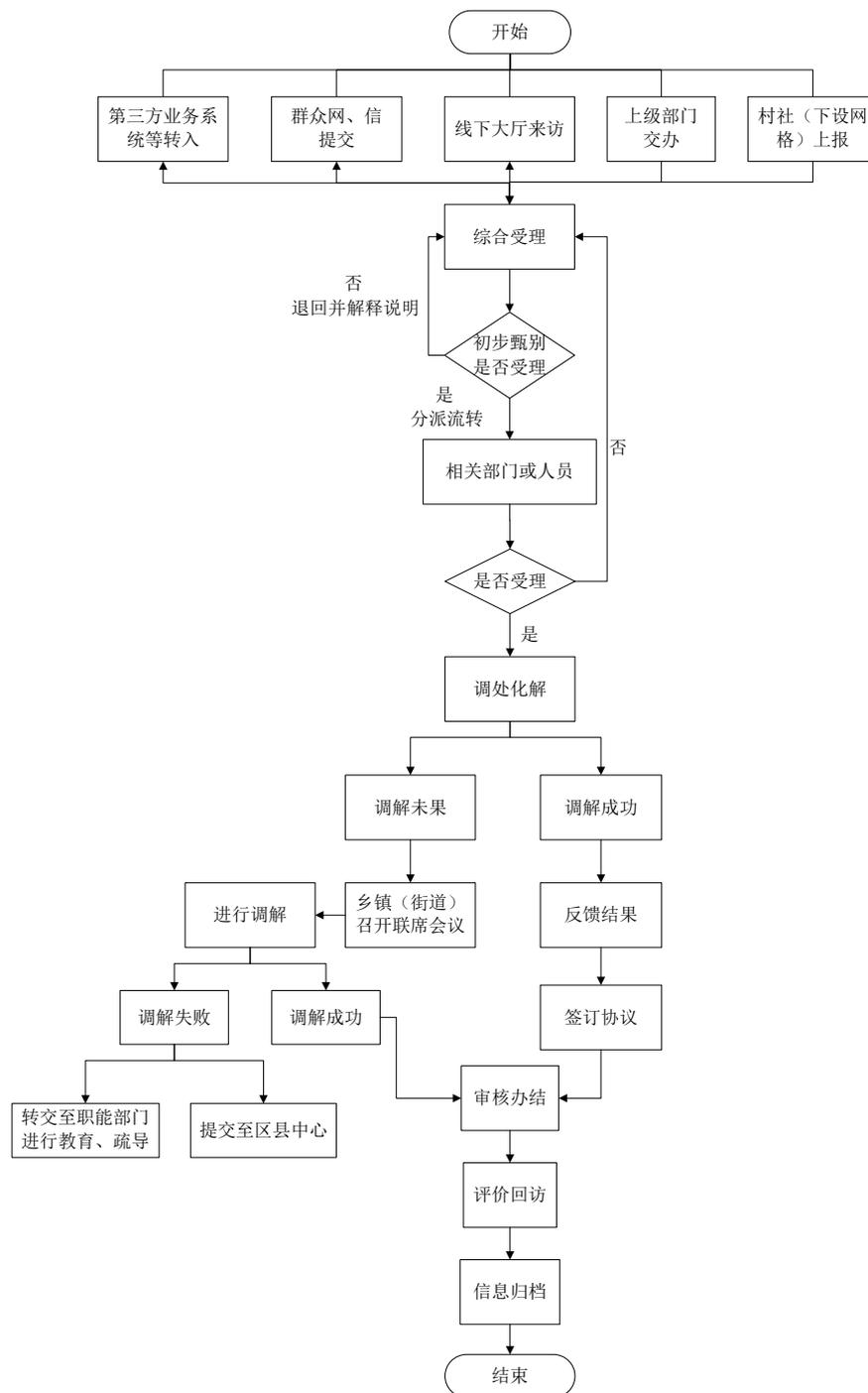


图 B.1 乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心服务流程图

### 参 考 文 献

- [1] 《浙江省司法厅关于加强人民调解工作规范化建设的意见》（浙司〔2014〕52号）
- [2] 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）
- [3] 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）
- [4] 《湖州市预防和化解矛盾纠纷条例》（2021年4月28日湖州市第八届人民代表大会常务委员会第三十四次会议通过）
- [5] GB/T 332000 社会治安综合治理综治中心建设与管理规范
- [6] DB3305/T 158—2020 县级社会矛盾纠纷调处化解中心运行管理规范
-