

DB3305

浙江省湖州市地方标准

DB 3305/T 158—2020

县级社会矛盾纠纷调处化解中心 运行与管理规范

2020-08-06 发布

2020-08-10 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 总体原则	1
5 组织管理	2
5.1 机构设置	2
5.2 人员配置	2
5.3 工作职责	2
6 场所设施	2
6.1 场所要求	2
6.2 设施要求	3
6.3 标识要求	3
7 运行要求	3
7.1 基本要求	3
7.2 进驻要求	4
7.3 工作流程	4
8 日常管理	4
8.1 人员管理	4
8.2 档案管理	4
8.3 安全管理	5
8.4 信息化管理	5
9 监督与评价	5
9.1 监督	5
9.2 评价	5
附录 A（规范性附录） 社会矛盾纠纷调处化解中心标志图形	6
附录 B（资料性附录） 社会矛盾纠纷调处化解工作流程图	7
参考文献	8

前 言

本文件按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。

本文件由中共湖州市委政法委员会提出并归口。

本文件起草单位：湖州市标准化研究院、中共湖州市委政法委员会、中共湖州市吴兴区委政法委员会、中共湖州市南浔区委政法委员会、中共德清县委政法委员会、中共长兴县委政法委员会、中共安吉县委政法委员会。

本文件主要起草人：杨伟、陈旭瑾、马依群、黄家伟、邹新强、王硕、沈帆、吴新惠、姚勇。

县级社会矛盾纠纷调处化解中心运行与管理规范

1 范围

本文件规定了县级社会矛盾纠纷调处化解中心（简称中心）运行与管理的总体原则、组织管理、场所设施、运行要求、日常管理、监督与评价等要求。

本文件适用于县级社会矛盾纠纷调处化解中心的运行与管理。

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 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 坚持党的领导。充分发挥党总揽全局、协调各方的领导核心作用，把党的领导落实到基层社会治理各领域各方面各环节。

4.2 坚持以人为本。牢固树立“以人民为中心”的发展思想，着力解决人民群众最关切的问题，让人民群众始终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 坚持依法治理。坚持民主法治道路，贯穿中心工作的各个环节，全面依法履行工作职责。

4.4 坚持协调联动。强化全局意识，推进机制融合，加强协作配合，实现线上线下融合治理，突出功能集成、业务协同、实战效能等核心能力建设。

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

5 组织管理

5.1 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；
- 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。

5.2 人员配置

5.2.1 管理机构人员配置

- 5.2.1.1 中心应根据管理机构职能和相关工作需求配置工作人员。
- 5.2.1.2 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。
- 5.2.1.3 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。

5.2.2 窗口人员配置

- 5.2.2.1 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。
- 5.2.2.2 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；
 - 是进驻部门的在职在岗工作人员；
 - 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。
- 5.2.2.3 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 5.2.2.2 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。

5.3 工作职责

中心工作职责主要包括：

- 无差别受理、流转、办理、反馈、回访各类社会矛盾纠纷；
- 处理公民、法人或者其他组织反映的情况、提出的建议、意见或投诉请求；
- 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）中心和有关职能部门的矛盾纠纷化解工作；
- 开展调查研究，向县级党委、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 场所设施

6.1 场所要求

- 6.1.1 选址应符合城市规划要求，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。
- 6.1.2 中心总面积不低于 2500 平方米。应具备满足日常办公需求的办公用房，办公用房应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。
- 6.1.3 应划分受理区、办理区、研判区、指挥区等功能区。
- 6.1.4 应设置专门场所，主要包括：
 - “一站式”接待大厅（简称接待大厅）；

- 综合指挥室；
- 调解室；
- 仲裁庭；
- 审判庭；
- 司法鉴定室；
- 行政复议听证室；
- 领导接访室；
- 心理咨询室；
- 档案室；
- 谈话室；
- 警务站。

6.1.5 按照 7.1 进驻部门的业务关联性合理设置窗口。

6.2 设施要求

中心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、档案橱等；
- 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：无障碍设施、公共卫生间、安全设施、停车场等；
- 信息化设施设备：应配备满足 8.4 信息化管理需要的硬件及软件设备。

6.3 标识要求

6.3.1 外立面醒目位置悬挂“××区（县）社会矛盾纠纷调处化解中心”标牌和“最多跑一地”标志图形，标志图形要求见附录 A。

6.3.2 接待大厅内应设置“来访群众是考官，信访案件是考题，群众满意是答案。”“只进一扇门、最多跑一地”“共建 共治 共享”和“人人有责 人人尽责 人人享有”标识。

6.3.3 接待大厅标志统一、醒目、美观、大方，标志设置应符合 GB/T 15566.1 的要求，标志样式应符合 GB/T 10001.1 的要求。

6.3.4 消防安全标志设置应符合 GB 15630 的要求，消防安全标志样式符合 GB 13495.1 的要求。

6.3.5 安全标志及其使用应符合 GB 2894 的要求，接待大厅入口应有明显的禁烟标志。

6.3.6 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。

6.3.7 醒目位置摆放有关政策法规等宣传资料以及服务内容、服务流程、工作职责等办理注意事项。

6.3.8 醒目位置设置意见（举报、投诉）箱和咨询电话。

7 运行要求

7.1 基本要求

7.1.1 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。

7.1.2 应以全省统一专业应用系统为入口，建立健全与入驻部门业务协同对接机制，准确区分受理事项类型，分类流转导入办事程序。

7.1.3 应把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，加强人民调解、行政调解、司法调解衔接联动，发挥调解、仲裁、行政裁决、行政复议等非诉解决方式优势，把矛盾纠纷化解在成诉、成访之前。

7.1.4 应每个工作日安排县级领导接访，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。

7.1.5 应建立健全即接即办、教育疏导、会商研判、协调办事、公开监督及考核管理等机制，优化内部流程，形成工作闭环。

7.1.6 应加强与乡镇（街道）、村（社区）上下业务协同，推动将社会矛盾纠纷解决在萌芽状态、化解在基层，实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

7.2 进驻要求

7.2.1 进驻部门（组织）

7.2.1.1 应整合纪委监委、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、自然资源等部门力量进驻，可采取常驻、轮驻、随叫随驻相结合的方式进驻。

7.2.1.2 常驻部门（组织）包括：

- 信访接待中心；
- 承担劳动监察和劳动仲裁职责的科室；
- 承担行政复议职责的科室；
- 承担公安信访职责的科室；
- 诉讼服务中心；
- 行政争议调解中心；
- 公共法律服务中心；
- 县级人民调解委员会；
- 社会治理综合指挥中心；
- 12309 检察服务中心；
- 统一政务咨询投诉举报平台。

7.2.1.3 鼓励专业性行业性人民调解组织、保险等专业机构、其他公益性社会组织等社会力量进驻。

7.2.2 进驻程序

7.2.2.1 应对进驻部门提出的拟选派的窗口人员进行审查。

7.2.2.2 应对新进窗口建立基本信息档案。

7.2.2.3 应对窗口人员进行岗前培训，合格后方可上岗。

7.2.3 进驻管理

7.2.3.1 应与进驻部门共同做好窗口人员的管理工作，抓好日常管理、业务培训和监督考核。

7.2.3.2 应督促进驻部门保持窗口人员相对稳定。

7.2.3.3 应建立健全窗口人员调整制度，进驻部门调整窗口人员时应与中心协商一致。

7.2.3.4 应督促进驻部门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 工作流程

社会矛盾纠纷调处化解工作流程图参见附录 B。

8 日常管理

8.1 人员管理

8.1.1 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，日常工作由中心实行统一领导、统一要求、统一管理、统一调度，业务工作接受原单位指导、管理。

8.1.2 中心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。

8.2 档案管理

8.2.1 应配备专兼职档案管理工作人员。

8.2.2 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。

8.3 安全管理

8.3.1 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。

8.3.2 应配专兼职安全管理工作人员和安全设施，并定期组织培训教育。

8.4 信息化管理

8.4.1 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。

8.4.2 信息系统应实时共享，实现受理、流转、办理、反馈的业务闭环。

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

9 监督与评价

9.1 监督

9.1.1 采用现场巡查、办件评议、电子监察、事后回访等方式，对窗口服务进行监督。

9.1.2 设立意见箱、监督电话等，畅通民意诉求渠道，对投诉举报有记录、有处理、有回复。

9.2 评价

9.2.1 中心应每季度至少开展 1 次自我评价，上级主管部门应组织或委托第三方评价机构对中心开展年度评价。

9.2.2 中心应根据评价过程中发现的问题采取有效措施持续改进。

附录 A
(规范性附录)
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
(资料性附录)
社会矛盾纠纷调处化解工作流程图

图B.1给出社会矛盾纠纷调处化解工作流程图。

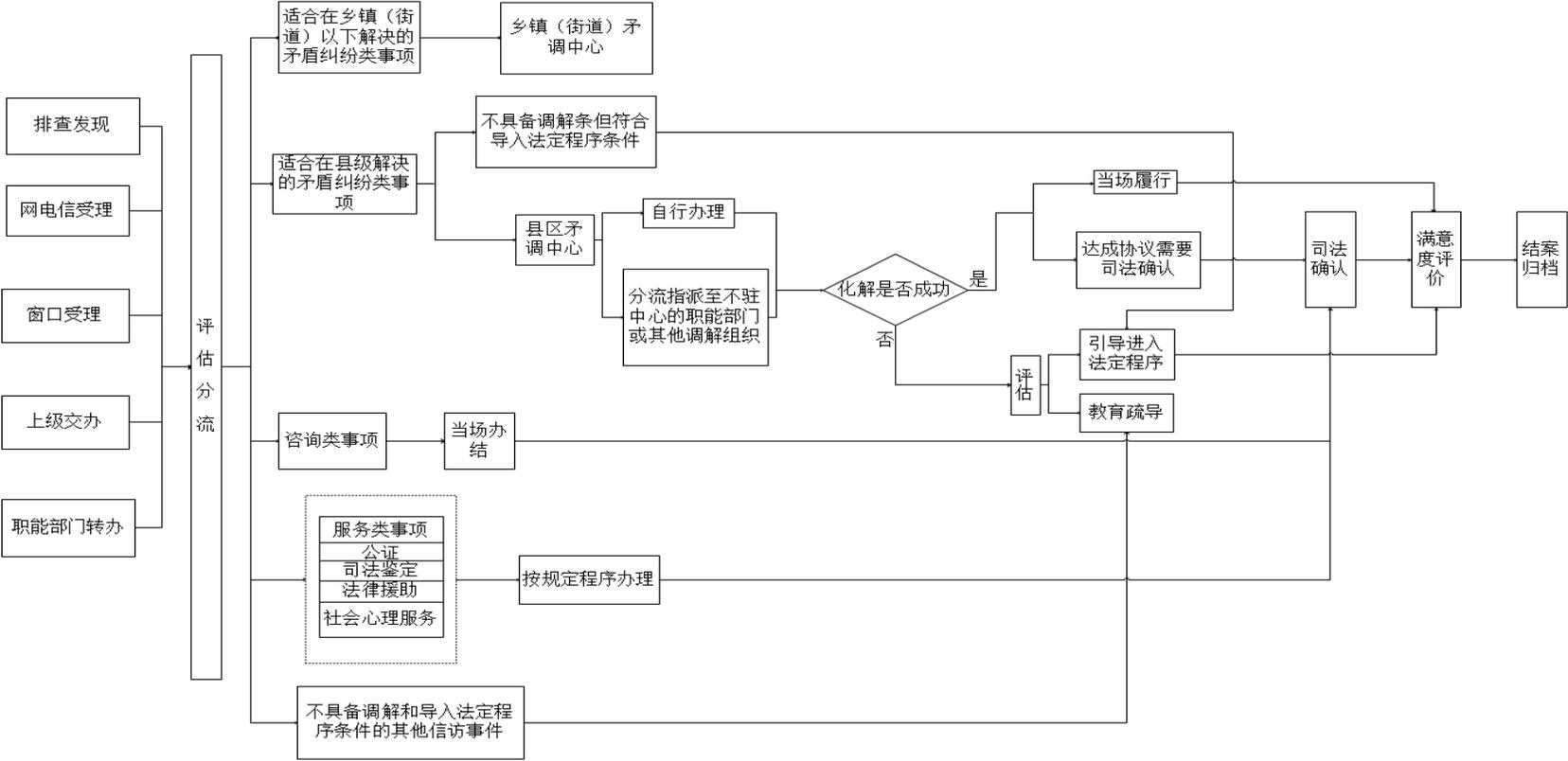


图 B. 1 社会矛盾纠纷调处化解工作流程图

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] GB/T 332000 社会治安综合治理综治中心建设与管理规范
 - [3] GB/T 32196.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
 - [4] GB/T 32169.2 政务服务中心运行规范 第2部分：进驻要求
 - [5] DB33/T 2036.1 政务办事“最多跑一次”工作规范 第1部分：总则
-