

000312

# 中共浙江省委办公厅文件

浙委办发〔2020〕23号



## 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

各市、县(市、区)党委和人民政府,省直属各单位:

《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)》已经省委、省政府领导同志同意,现印发给你们,请结合实际认真贯彻落实。

中共浙江省委办公厅

浙江省人民政府办公厅

2020年6月9日

# 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)

为坚持和发展新时代“枫桥经验”，加强县级社会矛盾纠纷调处化解中心(以下简称中心)建设，规范运行程序，提高管理效能，推进矛盾纠纷化解“最多跑一地”改革，根据《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)及相关规定，现就中心规范化建设制定如下指引。

## 一、进一步明确中心功能定位

中心是集信访和矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险研判等三个平台为一体的现代社会治理共同体。

(一)信访和矛盾纠纷调处化解平台。提供接访、诉讼、调解、劳动监察仲裁、行政复议和公共法律等服务，努力实现群众信访和矛盾纠纷化解“最多跑一地”，使中心真正成为老百姓遇到问题“找个说法”的地方。

(二)社会治理事件处置平台。一旦出现突发事件、群体性事件、公共安全事件等，中心可及时感知、快速响应，县(市、区)负责同志可通过中心的指挥系统坐镇指挥。同时，

中心负责对接指导乡镇(街道)“基层治理四平台”和村(社区)全科网格治理工作。

(三)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,研判分析辖区内的平安建设和安全稳定形势,为党委、政府科学决策当好参谋助手。

## 二、分类推进中心建设

坚持从县(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“三类地区”设置和推进。

(一)一类地区。经济总量大、外来人口多、矛盾纠纷多、信访总量大的地区,原则上整合县级综治中心、人民来访接待中心、诉讼服务中心、公共法律服务中心、行政争议调解中心、12309 检察服务中心、社会治理综合指挥中心、统一政务咨询投诉举报平台等线下线上工作平台成建制入驻;采取常驻、轮驻、随叫随驻相结合的方式,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(单位)力量进驻;积极吸引相关社会力量进驻,建设符合相关业务规范的场所、场地和窗口。

(二)二类地区。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,可在满足基本功能设置的基础上,有

侧重点、有针对性地选择相关力量资源进驻。

(三)三类地区。山区、海岛等人口少且信访矛盾纠纷量小的地方,可视情整合相关平台和力量集成办公,主要通过运行机制和协同应用系统建设,建立部门(单位)“网点受理、线上流转、机制化解”的社会矛盾纠纷调处化解模式。

### 三、进一步规范工作流程

(一)做优一窗受理。中心设立无差别受理窗口,“一个窗口”受理群众提出的纠纷化解、信访诉求、投诉举报、法律咨询、心理服务等事项。对中心受理的事项,统一以“浙江省社会矛盾纠纷调处化解协同应用系统”为入口,建立健全与入驻部门(单位)业务协同对接机制,准确区分事项类型,分类流转导入办事程序。

(二)形成工作闭环。坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,加强人民调解、行政调解、司法调解衔接联动和检调对接,发挥调解、仲裁、行政裁决、行政复议等非诉解决方式优势,努力把矛盾纠纷化解在成诉、成访之前。建立健全即接即办、教育疏导、会商研判、协调办事、公开监督及评价、回访等机制,优化内部流程,形成工作闭环。定期安排领导干部参与接访,提高对重大疑难纠纷和群体性纠纷联合接访、联合调处、联合督办能力。

(三)推进业务协同。以“浙江省社会矛盾纠纷调处化解协同应用系统”为枢纽,充分利用存量资源,发挥先发先建优

势,有效整合和对接基层治理四平台、浙江省统一政务咨询投诉举报平台、在线矛盾纠纷多元化解平台(ODR)、移动微法院、12309 检察服务平台、人民调解大数据管理平台、人社一体化经办平台等应用系统,分步推进数据共享、业务协同。

(四)强化上下对接。将中心的网络和机制下沉至乡镇(街道),构建形成县级中心、乡镇(街道)“基层治理四平台”、村(社区)全科网格上下联动、左右协调的县域社会治理体系,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。乡镇(街道)建立社会矛盾纠纷调处化解分中心事宜,由各市统筹、县(市、区)决策,省里不作具体规定。

#### **四、进一步明确管理制度**

(一)协作配合制度。各派驻部门(单位)要各司其职、密切协作,充分发挥职能作用,共同做好社会矛盾纠纷调处化解等工作。建立健全与乡镇(街道)“基层治理四平台”、村(社区)全科网格上下业务协调指导机制,按需组建综合性服务团队,深入基层、深入群众,开展点对点、面对面指导服务。

(二)工作例会制度。中心定期召开派驻部门(单位)工作例会,分析研判辖区内社会矛盾风险形势,协调解决重要事项,增强工作的预见性、针对性和有效性,为党委、政府科学决策当好参谋助手。

(三)情况报告制度。中心要定期向本级党委、政府及中

心建设领导小组报告运行管理、需要协调解决的重大问题等情况,遇到重大案件、突发事件、紧急情况要随时报告,并及时续报进展情况。

(四)岗位管理制度。中心根据功能设置相应岗位,严格执行工作人员岗位职责、日常管理、考核评价等制度。各派驻部门(单位)工作人员原行政隶属关系不变,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、统一考核,业务工作接受原单位指导、管理。定期组织开展群众工作技能、法律知识和各类业务知识技能培训。

## 五、进一步加强组织领导

(一)省级层面成立协调小组。成立省委建设县级社会矛盾纠纷调处化解中心协调小组,负责统筹协调中心建设和质效评价等相关工作。省委政法委牵头组建工作专班,承担省协调小组交办的工作任务。省委政法委负责中心建设的总体设计、资源整合应用和数字化转型推进落实工作。省信访局负责县级中心日常运行与服务管理的业务指导工作。

(二)市级层面成立指导小组。各市党委成立县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设指导小组,由党委分管负责同志牵头,政府办公室(厅)、党委政法委、党委改革办、信访局、法院、检察院、公安局、司法局、人力社保局、大数据局等部门(单位)参与,负责督促指导中心建设相关工作。各市党委政

法委牵头组建工作专班,承担市指导小组交办的工作任务。

(三)县级层面成立领导小组。各县(市、区)党委成立县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设领导小组,由党委主要负责同志或分管负责同志担任组长,负责组织、协调、指导、监督中心建设、运行和管理工作。县(市、区)中心可设置为县(市、区)党委、政府直属事业单位或作为整合相关资源和力量集中办公的工作平台,落实相应工作力量,承担社会矛盾纠纷调处化解、社会治理事件协调办理和风险研判、协调指挥等职责。县(市、区)党委政法委负责牵头抓总,信访局原则上整体入驻中心集中办公,具体承担中心的运行服务职能。入驻中心各部门(单位)管理体制、法定职责保持不变。

- 附件:1.省委建设县级社会矛盾纠纷调处化解中心协调小组组成人员名单
- 2.县级社会矛盾纠纷调处化解中心分类建设名录及要求
- 3.2020年县级社会矛盾纠纷调处化解中心质效评价体系

附件 1

## 省委建设县级社会矛盾纠纷调处化解中心 协调小组组成人员名单

**组 长:**王昌荣(省委常委、政法委书记)

**副组长:**王双全(副省长、省公安厅厅长)

李占国(省法院院长)

贾 宇(省检察院检察长)

**成 员:**王忠志(省委副秘书长、省信访局局长)

施清宏(省政府办公厅副主任)

朱 晨(省委政法委常务副书记)

朱恒毅(省委政法委副书记)

谢小云(省委改革办副主任)

邵根宝(省信访局副局长)

张飞军(省公安厅副厅长)

马柏伟(省司法厅厅长)

葛平安(省人社保厅副厅长)

金志鹏(省大数据局局长)

何鑑伟(省法院副院长)



王祺国(省检察院副检察长)

协调小组下设工作专班(设在省委政法委),承担协调小组交办的各项工作任务。

附件 2

## 县级社会矛盾纠纷调处化解中心 分类建设名录及要求

类型	名 单	建设要求	
一类 中心 (60 个)	杭州市: 上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区、滨江区、 萧山区、余杭区、富阳区、临安区、建德市 宁波市: 海曙区、北仑区、鄞州区、余姚市、慈溪市、宁海县、 象山县 温州市: 鹿城区、龙湾区、瓯海区、乐清市、瑞安市、永嘉县、 平阳县、苍南县 湖州市: 吴兴区、南浔区、长兴县、安吉县 嘉兴市: 南湖区、秀洲区、嘉善县、平湖市、海宁市、桐乡市 绍兴市: 越城区、柯桥区、上虞区、诸暨市、嵊州市 金华市: 婺城区、兰溪市、东阳市、义乌市、永康市、浦江县 衢州市: 柯城区、衢江区、江山市 台州市: 椒江区、黄岩区、路桥区、临海市、温岭市、天台县、 仙居县 丽水市: 莲都区、青田县、缙云县	成建制入驻县级综 治中心、人民来访接 待中心、诉讼服务中 心、公共法律服务中 心、行政争议调解中 心、12309 检察服务 中心、社会治理综合 指挥中心、统一政务 咨询投诉举报平台 等	人民 来访 接待 中心 包括 常驻、 轮驻、 随叫 随驻 的县 属部 门(单 位)及 行业 性调 解组 织等 社会 力量
二类 中心 (20 个)	杭州市: 桐庐县、淳安县 宁波市: 江北区、镇海区、奉化区 温州市: 文成县、龙港市 湖州市: 德清县 嘉兴市: 海盐县 绍兴市: 新昌县 金华市: 金东区、武义县 衢州市: 龙游县、常山县、开化县 舟山市: 定海区、普陀区 台州市: 玉环市、三门县 丽水市: 松阳县	成建制入驻县级综 治中心、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	
三类 中心 (10 个)	温州市: 洞头区、泰顺县 金华市: 磐安县 舟山市: 岱山县、嵊泗县 丽水市: 龙泉市、云和县、庆元县、遂昌县、景宁畲族自治县	成建制入驻人民来 访接待中心等	

## 附件 3

# 2020 年县级社会矛盾纠纷调处化解中心 质效评价体系

### 一、中心建设指标(22 分)

1. 完成资源整合(12 分)。6 月底前,完成相关部门(单位)和社会力量应驻尽驻的,得 10 分。市级对中心建设资源整合、县级对入驻部门(单位)整合及工作运行体现各地特色,不搞“一刀切”,得 2 分。未达要求的不得分。

应驻尽驻标准依据《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)》分类建设要求。

2. 形成一体化工作格局(5 分)。7 月底前,形成信访和矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险研判等三大平台为一体的工作格局,得 5 分。未达要求的不得分。

3. 人民调解员按要求配备(5 分)。县(市、区)人民调解委员会、行业性专业性人民调解委员会以及派驻调解工作室按要求配备专职人民调解员,得 5 分。每少配备 1 名专职人民调解员扣 0.5 分。

配备专职人民调解员标准依据《关于加强人民调解员队伍建设的实施意见》(浙司[2019]47 号)相关规定。

## 二、中心运行指标(38分)

4.“六大”运行机制(12分)。即接即办机制、教育疏导机制、会商研判机制、协调办事机制、公开监督机制、考核管理机制建立并有效运行的,得12分。未达要求的,每项分别扣2分。

5.全面运用“浙江省社会矛盾纠纷调处化解协同应用系统”(8分)。社会矛盾纠纷事项通过“浙江省社会矛盾纠纷调处化解协同应用系统”登记、流转、协同和结果反馈,实现各条线业务平台件件可查询、可跟踪、可评价、可督办的,得8分。未达要求的,每件次扣0.2分。

“浙江省社会矛盾纠纷调处化解协同应用系统”由省里统一开发,建成后各地及时推广运用。

6.县级领导定期公开接访(8分)。县(市、区)负责人在中心定期开展公开接访,常态化协调解决重大疑难复杂社会矛盾纠纷的,得8分。未达要求的不得分。

定期公开接访依据《浙江省县级领导干部公开接待群众来访工作办法》规定。

7.群众满意度(10分)。现场评价满意率不低于90%的,得6分;未达90%的,得分=满意率×6分。无不满意件或不满意件按期完成整改的,得4分;未按要求整改的,每件扣0.2分。

满意率 =  $1 - \text{不满意件} \div (\text{已评价件} + \text{未评价件}) \times$

100%。

### 三、工作成效指标(90分)

8. 走访总量及结构(10分)。国家、省、市、县四级信访部门登记走访总量(不含意见建议)较近三年平均值下降不低于20%的,得6分,每少一个百分点扣0.3分。市所辖县级走访量在四级(国家、省、市、县)走访总量中占比不低于80%的,得4分,每少一个千分点扣0.1分;其中杭州市按县级走访量占四级走访总量的75%为基数,每少一个千分点扣0.1分。

走访量按走访人次计算,其中来省进京走访量中两个月内重复走访的按一次计算。

9. 信访事项就地化解(8分)。走访、来信、网上初次信访事项化解率分别不低于90%、90%、95%的,得8分,每下降一个千分点分别扣0.1分,最多分别扣3分、3分、2分。

初次信访事项化解率 = 已化解初次信访事项量(纯案数) ÷ 初次信访事项总量(纯案数) × 100%。化解是指信访事项出具处理意见书后3个月内不再有除复查、复核外的信访活动。初次信访事项是指通过信、访、网等渠道首次反映且2019年10月1日至2020年9月30日期间出具处理意见书的信访事项。

第8、9条以市为核算单位,全市达标的,所辖县(市、区)全部达标;全市未达标的,以各县(市、区)实际达标为准。

10. 万人成讼率(10分)。同比下降得10分。同比上升且高于全省平均数的,每上升一个点扣0.5分;低于全省平均数的,每上升一个点减半扣分。

万人成讼率 = (一审民商事收案数 + 一审行政收案数) ÷ (户籍人口 + 半年以上流动人口) × 10000。

11. 民商事调解(10分)。一类、二类、三类县(市、区)一审民商事诉前调解率分别达90%、80%、70%的,得6分,每少一个百分点扣0.5分。调解成功率不低于60%的,得4分,每少一个百分点扣0.2分。

一审民商事诉前调解率 = 中心分流至法院的经诉前调解案件数 ÷ 该地区法院一审民商事可调撤案件数 × 100%。

12. 行政复议(9分)。行政复议协调调解成功率不低于25%的,得4分,每少一个百分点扣0.5分。复议后败诉率低于6%的,得5分,每超一个百分点扣1分。

行政复议协调调解成功率 = 终止结案数量 ÷ 受理审结数量 × 100%。

13. 劳动纠纷处置(9分)。劳动纠纷化解成功率不低于85%的,得3分,每少一个百分点扣0.3分。劳动纠纷万人成讼率同比下降的,得3分,同比上升且高于全省平均数的,每上升一个百分点扣0.3分;低于全省平均数的,每上升一个百分点扣0.1分。劳动人事争议仲裁结案率不低于90%的,得1分,每下降一个百分点扣0.1分。劳动人事争议仲裁终结

率不低于80%的,得1分,每下降一个百分点扣0.1分。劳动人事争议仲裁案件未超期结案的,得1分,每超5起扣0.1分。

劳动纠纷化解成功率 = 劳动纠纷成功化解数 ÷ 劳动纠纷登记数 × 100%; 劳动纠纷万人成案率 = (当年监察投诉立案数 + 当年劳动人事争议立案数) ÷ 上年末在职职工数 × 10000 × 100%; 劳动人事争议仲裁结案率 = 审结案件数 ÷ (上年末未结案件数 + 当年立案受理案件数) × 100%; 劳动人事争议仲裁终结率 = (仲裁调解数 + 终局裁决数) ÷ 仲裁当年审结案件数 × 100%。未超期结案指劳动人事争议仲裁案件未有超过法定期限逾期结案。

14. 人民调解(9分)。进入中心的信访和纠纷化解类事项调解率不低于90%的,得9分,每少1个百分点扣1分。

15. 应急处置(15分)。未发生30人以上重复来省聚集维权、扰序滋事,10人以上重复进京聚集维权、扰序滋事,100人以上赴市、县(市、区)政府聚集维权、扰序滋事,来省进京极端访的,得15分;发生上述情形的,聚集类的每批次扣1分,极端类的每人次扣0.2分。到过中心后发生以上情形的,加倍扣分;县户籍地、居住地和事权地不一致的,对各地分别减半扣分。

16. 分析研判(10分)。实行每月社会突出矛盾摘报、每月风险防范建议、每季矛盾纠纷分析的,每项得2分,未达要

求的各不得分；其中转化为政策措施的，每件得1分，最高不超过2分。预测预警预防等建议措施起到防范作用的，得2分，未达要求的每发现一件扣0.5分。

各县(市、区)具体分数折算后纳入2020年度平安考核。

