

中共黄石港区委办公室文件

港办发〔2021〕8号



区委办公室 区政府办公室 关于印发《关于建立黄石港区社会矛盾纠纷 综合调处中心的方案》的通知

区属各党（工）委（党组）、总支、支部，区直各部门和各人民团体：

《关于建立黄石港区社会矛盾纠纷综合调处中心的方案》已经区委、区政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

中共黄石港区委办公室
黄石港区人民政府办公室

2021年7月1日

关于建立黄石港区社会矛盾纠纷 综合调处中心的方案

为全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持和发展新时代枫桥经验，根据《中共黄石港区常委会 2021 年工作要点》（港发〔2021〕7 号）、《黄石港区 2021 年全面深化改革工作要点》（港改办发〔2021〕1 号）等相关文件精神，决定在黄石港区公园路 3 号（1—2 层）政府办公用房，建立黄石港区社会矛盾纠纷综合调处中心，打造“最多跑一地”信访服务，为全区经济社会发展营造和谐稳定的社会环境。特制定方案如下：

一、指导思想

以习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，深化信访制度改革，围绕“为民解难、为党分忧”的政治责任，以“思想破冰、引领发展”主题活动为契机，进一步整合全区各类资源，以信访件“减存量、控增量”工作为主抓手，为“十四五”临空黄石港现代化建设提供有力保障。

二、工作措施

（一）厘清工作思路。以建立矛盾纠纷联合调处和完善多元化解的专业化平台为基础，拓展新思路、新方法、新举措，应对矛盾纠纷调处，在全市先行先试，建立黄石港区社会矛盾纠纷综合调处中心（以下简称矛调中心），推动信访工作与行政调解、人民调解、司法调解、诉前调解、物业纠纷调解、婚姻家庭纠纷

调解、律师调解、专项调解、劳动仲裁、行政复议、法律咨询、法律援助、司法救助、困难帮扶、心理咨询等联调对接—联系办理—联合服务机制。通过“品牌化打造、一体化运行、社会化参与”，使矛调中心成为全区“一站式联合接待”受理矛盾纠纷和群众来访接待的主窗口，调处各类矛盾纠纷的主阵地。

（二）加强组织领导。为加快推进矛调中心建设工作，成立以区委书记任组长，区委副书记任常务副组长，区委常委、区委政法委书记，区政府副区长、公安分局局长，区法院党组书记、院长，区检察院党组书记、检察长领导同志任副组长，市直垂管部门、区直相关职能部门任成员单位的领导小组。领导小组下设办公室，办公室主任由区委常委、区委政法委书记担任，办公室副主任由区委政法委副书记、区信访局局长担任，负责办公室日常事务。

（三）完善机构设置。将原有的区群众来访接待中心、区综治中心（网络信访中心）、区公共法律服务中心、区人民调解中心、区职工维权中心（12351 热线）进行整合建成“五合一”的矛调中心。主要职责是：负责搭建入驻接待、分类调解、联合调处、提升服务、应急处突的工作平台；负责群众来电、来信、网上信访和来访接待；负责做好法律咨询、协调处置、分流处理、跟踪督办；负责定期分析通报全区社会矛盾纠纷综合调处总体情况；负责不定期总结推广先进经验等。

矛调中心设定的窗口单位安排固定人员进驻坐班接待；矛调中心办公室对入驻单位人员实行统一管理考核和学习培训，严格按照相关规章制度管理工作人员，不断提高服务水准和综合调处

质效。

(四) 合理规划布局。中心总建筑面积 1190.77 平方米, 改造提升后分为综合接待区、诉讼服务区、司法服务区、城乡建设服务区、劳动保障服务区五大功能区块, 实行一站式联合接待的运行体制。打通来访分办、仲裁对接、行政复议、诉裁、行政调解、人民调解、司法调解、法律咨询、法律援助、司法援助、物业纠纷调解、婚姻家庭纠纷调解、律师调解、专项调解、心理疏导等多种资源之间的壁垒, 实现访调、访诉分流和无缝对接, 诉讼与非诉矛盾纠纷化解手段有效整合。各功能区主要构成和职责为:

综合接待区: 由区信访局牵头, 各相关职能部门配合。设信访窗口、联合接访窗口; 主要负责来访接待、联合接访、网上信访、人民网、办信、复查复核、听证等职责; 推进访调、访诉对接, 联调联办、调处化解等工作。

诉讼服务区: 由区法院牵头。设诉前调解窗口、司法确认窗口; 主要负责立案受理、诉前调解、司法确认、诉裁法庭组成等职责; 推进远程立案, 办理诉调引调案件和简易案件开庭, 进行繁简分流、提升调解手段在矛盾纠纷处置中的比重、以及诉调对接调处化解等工作。

司法服务区: 由区司法局、区检察院牵头。设公共法律服务中心窗口、检察服务中心窗口; 主要负责问询接待、办事指引、法律咨询、法律援助(含其他公益性法律服务)、信访投诉受理、人民调解、行政复议、受理控告申诉(12309 热线)等职责; 邀请相关社会团体、法律援助机构、专业人员、社会志愿者等参与

调解化解工作。

城乡建设服务区：由区住保局、区城管局牵头。设住房保障窗口、城市管理窗口；主要负责公租房配租、房屋安全、项目征收、物业管理、加装电梯、市容秩序、违建管控、油烟噪音、燃气管理、户外广告等职责；推进群众反映强烈、关心关切的社会难点热点问题调处化解等工作。

劳动保障服务区：由区人社局、区总工会牵头。设劳动人事窗口、职工维权窗口；主要负责劳动仲裁对接、职工维权（12351热线）等职责；推进维护劳动关系双方合法权益，完善劳动人事类、职工维权类化解等工作。

除五大功能区块外，另设有县级领导接访室、联合接访室、人民调解室、婚姻家庭纠纷调解室、物业纠纷调解室、心声工作室、综合工作室、诉裁庭、听证室、视频接访室、综合督查室、网络信访室、复查复核室、办信室、公安接待室、法院接待室、司法接待室、涉法涉诉接待室、黄石港区委应急指挥中心等若干个功能室，作为功能区块的配套设施。

（五）优化工作流程。一是做优接待服务。区矛调中心大厅安排导访员，引导来访群众填写《来访人员登记表》，分流到“五大服务区”进行接待，建立健全与入驻部门(单位)之间业务协同对接机制,准确区分事项类型,分类流转导入办事程序。二是形成工作闭环。坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，加强行政调解、人民调解、司法调解衔接联动，发挥调处、仲裁对接、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。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。定期安排县级领导干部参与接访、约访、下访，提高对重大疑难纠纷和群体性纠纷联合接访和联合调处能力。三是形成协同配合机制。将矛调中心的机制纵向构建形成区级矛调中心、街道(管理区)矛调中心、社区网格管理，发挥上下联动作用；与区直部门之间横向协同配合的社会治理体系，推动将社会矛盾纠纷解决在萌芽状态、化解在基层，实现小事不出社区、大事不出街道、难事不出区，矛盾不上交的运行模式。

(六)健全工作机制。一是“三个一”运行机制。即“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”。矛调中心设多个开放式服务区，采取“集中常驻、轮换入驻、随叫随到”三种形式，实现一站式联合接访。二是协作配合制度。各派驻部门(单位)要各司其职、密切协作，充分发挥职能作用，共同做好矛盾纠纷调处化解等工作。与街道(管理区)、社区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。三是工作例会制度。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，为区委、区政府科学决策当好参谋助手。四是情况报告制度。不定期向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(事)件、突发事件、紧急情况随时报告，并及时续报进展情况。五是岗位管理制度。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，日常工作由矛调中心办公室实行统一领导、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。六是社会力量参与机制。积极引入人大代表、政协委员、金牌调解员、公益律师、企业、社会团体调解团队、专项调解团队和志愿者队伍等社会力量参与矛盾纠纷调处，设立金牌调解等工作室，联系行业调解组织，与律所签订合作协议，发挥他们地位中立，公信力强的优势；设立心声工作室，聘请专(兼)职心理咨询师坐诊，为来访群众疏导情绪。

三、相关要求

(一) 压实主体责任。明确各街道(管理区)、市直垂管部门、区直各部门对区域内、系统内矛盾纠纷调处化解负总责，并逐级压实矛盾纠纷化解主体责任。落实全区矛盾纠纷日常排查机制，矛盾纠纷预警机制、社会稳定风险评估工作机制，建立健全矛盾纠纷多元化解机制。搭建以区矛调处中心为“塔尖”，街道(管理区)矛调中心、市直垂管部门信访室、区直部门信访室为“塔身”，基层网格为“塔基”的矛盾纠纷三级调处体系。

(二) 落实长效机制。加强规章制度建设。进一步规范接待登记、案件分流、评价跟踪、保障服务规范标准；建立完善相应的工作流程、议事例会、首办责任、情况报告、督查督办、检查考核等制度；建立重大社会矛盾联合调处、限时办理回复和包案化解重大矛盾纠纷、重大、疑难矛盾纠纷听证评议等工作机制。尽量为群众反映的情况、提出的意见建议和投诉请求提供便利；全面落实首问负责制，限时回应、全程跟踪、负责到底。落实矛盾纠纷调处群众满意度回访测评制度和矛盾纠纷处置后风险评估制度。

(三) 加强督办考核。区委办、区政府办、区委组织部、区委政法委加强对入驻单位及工作人员的检查考核，对考核优秀者在年终考核、干部提拔、评优评先等方面给予优先考虑，对不按规定选派人员进驻和有令不行，有禁不止，推诿扯皮，严肃依纪依规追究相关单位和人员责任。把矛盾纠纷多元化解工作纳入党群、政府部门量质化目标管理和平安建设（综合治理）年度考核。对于不重视矛盾纠纷排查调处，以及因漏报、瞒报，调处不及时或处置不当导致矛盾激化酿成事端的，实行责任倒查；造成严重后果的，按照有关规定追究相关人员责任。

(四) 严格落实工作保障。各地、各部门要通力合作，为区矛调中心运行提供必要的人员和经费保障。根据工作需要招聘3-6名政府雇员、聘请多名专（兼）职调解员、多个社会调解团队等，在区矛调中心办公室领导下开展各项工作，中心办公室对入驻人员统筹和协调管理，具体承担组织重大信访矛盾化解以及疑难问题的会商、分析、研判，推动跨单位部门、跨街道（管理区）问题协调解决，构建和完善访调、诉调联动工作体系，打造联合调处、多元化解的信访纠纷化解模块。按照“属地管理、分级负责”、“谁主管、谁负责”的原则，破除部门利益观念，选派政治素质过硬、业务能力突出、群众工作经验丰富的干部入驻矛调中心。矛调中心建设经费和日常工作经费，列入区财政保障，部门派驻人员经费由派出部门负责保障。