

中共潮州市潮安区委政法委员会  
潮州市潮安区人民法院  
潮州市潮安区人民检察院  
潮州市公安局潮安分局  
潮州市潮安区司法局  
潮州市潮安区信访局

安政法委〔2023〕29号

## 关于印发《潮安区“一站式”矛盾纠纷多元 化解协调机制实施方案》的通知

各镇党委、政府，万峰林场，区各有关部门：

现将《潮安区“一站式”矛盾纠纷多元化解协调机制实施方案》印发给你们，请按照文件要求，结合自身职责，认真贯彻落实。

(此页无正文)



中共潮州市潮安区委政法委员会



潮州市潮安区人民法院



潮州市潮安区人民检察院



潮州市公安局潮安分局



潮州市潮安区司法局



潮州市潮安区信访局

2023年6月8日

# 潮安区“一站式”矛盾纠纷多元化解协调机制 实施方案

为贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要论述精神，根据中央办公厅、国务院办公厅联合制定的《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》和省委《关于构建矛盾纠纷多元化解法治框架的意见》以及省、市关于开展“1+6+N”基层社会治理工作体系建设的相关部署要求，潮安区进一步健全“一站式”矛盾纠纷多元化解协调机制，结合潮安区实际，特制定本方案。

## 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，贯彻落实习近平总书记视察广东系列重要讲话、重要指示批示精神，认真按照省委政法委、市委政法委关于建设“1+6+N”基层社会治理工作体系和市委、市政府，区委、区政府相关工作的部署要求，践行以人民为中心的发展思想，坚持和发展新时代“枫桥经验”，全面提升“一站式”矛盾纠纷多元化解协调工作能力和水平，实现“小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交，就地化解”的目标，建设更高水平的平安潮安、法治潮安。

## 二、总体要求

在区委区政府的统一领导下，区委政法委加强统筹，各职能

部门协调配合、主动参与，发动专业性、行业性调解组织等社会力量共同参与，大力推进“1+6+N”基层社会治理工作体系建设，整合现有信息资源，运用信息技术和大数据技术手段推动线上线下一同步开展调处化解工作，全面提升矛盾纠纷多元化解工作常态化、流程化、规范化水平，完善社会矛盾纠纷多元预防调处协调机制，做到矛盾纠纷化解“一扇门受理、一站式服务、一揽子调处、全链条服务”，实现群众矛盾纠纷解决“只进一扇门、最多跑一地”。通过重心下移、力量下沉、保障下倾，将镇级、村级综治中心打造成应对社会风险“指挥部”、汇集情报信息“参谋部”、解决治理难题“服务部”，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感，为护航潮安高质量发展创造更加和谐稳定的社会环境。

### **三、工作措施**

#### **（一）完善制度,加强规范化建设**

**一是强化机构建设。**依托镇级综治中心建立镇级矛盾纠纷多元调处中心，作为整合相关资源和力量集中办公的解纷平台，中心主任由镇（场）党委书记兼任，常务副主任由分管政法工作的党委副书记兼任，副主任由综治办、司法所、派出所、公共服务办负责人兼任，成员由基层人民法庭、司法、公安、信访、民政、人力资源、市场监管、工会、妇联、共青团等部门组成；依托村级综治中心建立村级矛盾纠纷调处中心，作为延伸至基层神经末梢的解纷窗口，由村（居）党组织书记兼任中心主任，吸收村两委干部、人民调解员、驻村律师、心理咨询师、优秀党员、治安

员、综合网格员、社工、信息员、志愿者等力量作为中心成员，积极参与基层矛盾纠纷排查化解工作。

**二是突出功能定位。**将镇级矛盾纠纷多元调处中心打造成纵横贯通的“治理中枢”，以群众接待厅、矛盾纠纷调处室、“粤心安”社会心理咨询室共一厅两室作为主功能区，与各类调解中心、诉讼服务中心、公共法律服务中心、信访超市等深度融合，做实集信访调处、调解、仲裁、诉讼、法律援助、困难帮扶、司法救助、心理安抚于一体的矛盾纠纷多元调处中心，发挥政策研究、预测预警、指导督促、统筹协调作用，推动各类调解组织落实矛盾纠纷调处化解责任，分析研判矛盾纠纷形势，协调有关方面处理重大疑难矛盾纠纷，为化解社会矛盾纠纷提供“一站式”服务。

**三是规范运行流程。**在镇级矛盾纠纷多元调处中心建立健全首问负责、吹哨报到、会商研判、分流交办、监测预警、情况报告、工作例会、督查督办、公开监督、考核评价等制度。建立“每周一梳理、每月一分析、每季度一研判、每半年一总结”的“四个一”工作机制，做到风险早发现、问题早解决，确保矛盾风险化解在基层、解决在萌芽。整合部门、行业资源以及各类社会组织力量，组织协调辖区组织和专业人员以及社会解纷力量，开展纠纷预防、排查和化解工作。优化“粤平安”社会治理云平台运用，全面推广应用“茶文化六步调解法”，健全矛盾纠纷发现、研判、流转、处置、反馈等工作机制及矛盾纠纷化解后的综合分析评估机制。

## **（二）整合资源，实现集约化运行**

**一是健全调解组织网络体系。**完善纵向覆盖区、镇（场）、村（居），横向渗透各领域、各行业的人民调解组织网络。健全行政调解制度，建立由镇人民政府负总责、司法行政部门指导、各职能部门为主体的行政调解工作体系。积极吸收行业部门业务骨干、专家学者、首席法律咨询专家、调解能手等建立调解员专家库，建立调解员队伍。拓展司法调解范围，法院系统要深化诉源治理，进一步完善区诉前调解（和解）中心运作机制，加强基层人民法庭与镇（场）矛盾纠纷多元调处中心的诉调对接机制，对适宜调解的民商事纠纷或案件可按标准给予调解员物质和精神奖励。

**二是鼓励社会力量参与。**培育和引导行业协会、商会等社会组织建立行业性、专业性调解组织，调解协会、商户成员之间及与其它主体之间的民商事纠纷。健全企业内部行之有效的劳动争议解决机制，拓宽律师、乡贤、退休党员干部、志愿者及群团组织等参与矛盾纠纷化解的制度化渠道。充分发挥群防群治力量作用，建立矛盾纠纷信息员、情报员、劝调员队伍。发动企事业单位支持综治中心、综合网格建设，着力推进医院、学校等重点场所最小应急单元建设，重点场所警务室、社会工作服务点、青年之家、妇女之家等基层基础建设，形成社会安全同防共治社会新风尚。

**三是成员多种方式入驻。**镇（场）矛盾纠纷多元调处中心要设立办公窗口，各镇（场）根据实际情况，各部门人员采取常驻、

轮驻或随叫随驻等多种方式驻点办公，确保在最大化节约资源的同时，做好矛盾纠纷化解工作。

**四是建立定期联席会议制度。**各镇（场）每月要召开镇级矛盾纠纷多元调处中心联席会议，研究贯彻上级关于矛盾纠纷多元化解工作的决策部署，向党委政府提出工作建议和意见；通报矛盾纠纷多元化解工作开展情况，分析存在的问题，研究解决措施，总结推广典型的工作经验；认真研究重大和疑难复杂的矛盾纠纷，提出相应的建议意见。

### **（三）健全机制，推动高效化调处**

**一是完善纠纷定期排查机制。**坚持党委领导、属地管理、条块结合，以镇（场）矛盾纠纷多元调处中心为平台，以村级矛盾纠纷多元调处中心为单元，整合辖区内资源力量，线上线下双向用力，常态化开展矛盾纠纷大排查大化解。动员两委干部、调解员、驻村律师、心理咨询师、优秀党员、治安员、综合网格员、信息员、志愿者等群防群治力量，采用“面对面+屏对屏”等方式，倾听呼声、了解诉求、排查纠纷。坚持把矛盾纠纷源头排查工作与社会重大风险、突出涉稳问题、突出信访问题清单式管理工作统筹起来，及时评估纠纷风险，做到应排尽排、应调尽调、快调快结。建立健全动态掌握社会重点领域矛盾纠纷排查发现长效机制，发挥行政部门职能作用，分领域、分系统开展矛盾纠纷排查。加强重点项目全过程的矛盾纠纷排查监控，推动健全“调解跟着项目走”工作机制。加强易激化为刑事案件的婚姻家庭、邻里关系、经济往来等民间纠纷防范化解工作，防止发生“民转

刑”命案。

**二是健全分级管理机制。**健全多层次、全覆盖和分工明确、协调一致的“一站式”矛盾纠纷多元化解协调工作责任体系，确保矛盾纠纷就近就地化解。一般矛盾纠纷按照“属地管理”和“谁主管、谁负责”的原则，以所在的村（居）矛盾纠纷多元调处中心或涉事部门调解组织为化解责任主体，及时将矛盾纠纷解决在源头、化解在萌芽状态。村（居）一级无法调解的矛盾纠纷由所在镇（场）矛盾纠纷多元调处中心牵头，统筹组织相关部门单位限期化解，开展会诊、联动调解，实现案结事了。对事权不在本级或本级难以化解的矛盾纠纷，要及时通过吹哨机制向上级职能部门报告，相关部门要确保吹哨事项有效承接、按时办结。对重大疑难矛盾纠纷要落实领导包案化解，影响社会稳定的重大矛盾纠纷要同步上报区委政法委。

**三是健全诉源治理工作机制。**加快构建党委领导下多方协同、权责明晰、运行规范、高效联动、数据共享的诉源治理工作机制，健全分层递进、衔接配合的纠纷解决体系。积极引导当事人在登记立案前选择人民调解、专业调解、律师调解等方式解决矛盾纠纷，实现更多的矛盾隐患通过前端防控体系消化在萌芽状态，大量的纠纷以非诉讼方式化解。强化司法措施对非诉讼方式的保障，扩大司法确认的覆盖面，调解达成的具有民事合同性质的协议，当事人可以申请有管辖权的法院或仲裁机构确定其效力。和解协议、调解协议具有给付内容的，双方当事人可以向公证机构或仲裁机构申请办理具有强制执行的债权文书公证或仲

裁确认。

**四是完善工作协调联动机制。**健全矛盾纠纷的分类排查梳理、分流调处化解、分级递进解决工作机制。对群众反映的矛盾纠纷诉求实行首问责任制，对属于本级的职责范围内的矛盾纠纷，要现场组织相关部门开展联动调解；对跨区域、跨行业或重大疑难矛盾纠纷，必要时可提请上级主管部门协调联动化解。对明确不接受调解或无调解可能的，积极引导当事人选择其它适当的方式依法解决问题，并同时向有关责任部门和上级矛盾纠纷多元调处中心备案。

**五是完善效力衔接保障机制。**加强司法与调解、行政复议、仲裁、公证的有效衔接，完善行政裁决救济程序衔接机制，畅通与有关社会组织的对接渠道。完善委派调解机制，建立诉前调解自动履行正向激励机制，促进当事人主动履行、当场执行调解协议。健全诉非衔接机制，实现司法确认快速立案、快速办理，依法保障调解协议的法律效力和强制执行力。建立督促程序机制，对符合法定条件的和解协议、调解协议作为申请支付令的依据，健全虚假调解预防和制裁机制。完善心理服务机制，依托“粤心安”社会心理咨询室，对当事人开展心理咨询、心理危机干预和心理健康宣传教育。

#### **（四）集成要素，实现精准化防控**

推动实现“矛盾纠纷多源排查收集、中心一站统筹、多元队伍调处、流程闭环管理”。畅通矛盾纠纷横向互联共解和上报下行渠道，确保群众矛盾纠纷解决“只进一扇门、最多跑一地”。

汇聚“胶己人”矛盾调解室、“厝边头尾”茶寮谈心室、“三老矛盾纠纷调解室”、个人品牌调解工作室和“石榴籽”畲族村民议事厅等多方力量，实现“人民矛盾人民调”。加强政策法规库、调解案例库、判决（仲裁）案例库、调解员专家信息库等“四库”建设，为当事人提供调解蓝本，确定调解专家，让当事人形成合理心理预期，实现及时高效化解矛盾纠纷。全面推广使用“粤平安”社会治理云平台，推动与“雪亮工程”“慧眼工程”的融合发展，推行远程调解、云端调解，促进先进科技与基层社会治理深度融合。

#### **四、有关要求**

**（一）强化组织领导。**各镇（场）要压实责任，推动习近平总书记关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要论述精神在潮安落地见效，强化矛盾纠纷风险的排查化解，做到风险早发现、问题早解决，实现“身边事不出网格、小事不出村居、大事不出镇场、矛盾纠纷不上交”，确保矛盾纠纷风险化解在基层、解决在萌芽。各镇（场）矛盾纠纷多元调处中心运行情况及成效将纳入平安建设评价指标体系，对因矛盾纠纷化解不力造成严重不良影响的，将依规依纪依法严肃追责。

**（二）强化协同配合。**法院、司法、公安、信访、民政、人力资源、市场监管等部门要明确职责分工，畅通工会、共青团、妇联、残联、工商联等团体组织以及行业协会、商会和其他社会组织参与纠纷化解渠道，完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等工作机制，深化资源整合、信息交流、联动协作，形成多

方参与、多元化解、衔接互动的矛盾纠纷化解格局。各成员单位要充分调动本行业资源，指导、协助镇（场）抓好工作目标的落实。

**（三）强化工作保障。**各镇（场）各相关职能部门要加强场地落实、人员配备、力量整合、机制建设、公共设施、办公场所和信息化系统运行等工作保障的统筹，推动各级综治中心规范化建设提档升级、“一站式”矛盾纠纷多元化解协调工作运行、调解矛盾纠纷个别补助等经费落实，确保工作正常运转。要加大对综治中心入驻人员、专职调解员、心理咨询师、窗口人员等相关人员的教育培训管理，提升服务质效。

**（四）强化宣传引导。**充分运用线上线下等宣传手段，加强对镇（场）矛盾纠纷多元调处中心的宣传普及工作，增强群众的知晓度和认可度，引导群众通过镇（场）矛盾纠纷多元调处中心理性合法表达诉求、解决纠纷。强化典型培育，及时发现和总结先进经验，大力宣传“一站式”矛盾纠纷多元化解协调工作成效，在全区营造良好氛围，切实维护社会和谐稳定发展。

附件：1.一站式多元化解纠纷流程图

2.镇级矛盾纠纷多元调处人员名册表

3.潮安区镇级矛盾纠纷排查调处统计表