|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.01 |
| CCS | A16 |

|  |
| --- |
| 1506 |

鄂尔多斯市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

矛盾纠纷分级分类多元化解规范

Specification for the graded classification mediation of conflicts and disputes

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

目次

[前言 II](#_Toc166011730)

[1 范围 1](#_Toc166011731)

[2 规范性引用文 1](#_Toc166011732)

[3 术语和定义 1](#_Toc166011733)

[4 基本原则 1](#_Toc166011734)

[5 机构组成 2](#_Toc166011735)

[5.1 管理机构 2](#_Toc166011736)

[5.2 受理机构 2](#_Toc166011737)

[5.3 调解组织 2](#_Toc166011738)

[6 工作队伍 2](#_Toc166011739)

[6.1 人员构成 3](#_Toc166011740)

[6.2 人员要求 3](#_Toc166011741)

[7 矛盾纠纷分级分类多元化解流程 3](#_Toc166011742)

[8 事项来源 3](#_Toc166011743)

[8.1 矛盾纠纷排查 3](#_Toc166011744)

[8.2 多渠道收集 3](#_Toc166011745)

[8.3 各级交办 3](#_Toc166011746)

[9 受理渠道 3](#_Toc166011747)

[9.1 基本要求 3](#_Toc166011748)

[9.2 线上受理 4](#_Toc166011749)

[9.3 线下受理 4](#_Toc166011750)

[10 矛盾分类 4](#_Toc166011751)

[10.1 一般矛盾纠纷 4](#_Toc166011752)

[10.2 行业和专业领域矛盾纠纷 4](#_Toc166011753)

[10.3 重大疑难复杂矛盾纠纷 4](#_Toc166011754)

[11 矛盾调处 4](#_Toc166011755)

[11.1 即知即调 4](#_Toc166011756)

[11.2 分流分调 5](#_Toc166011757)

[11.3 联管联调 6](#_Toc166011758)

[12 档案管理 6](#_Toc166011759)

[13 评价与改进 6](#_Toc166011760)

[13.1 评价 7](#_Toc166011761)

[13.2 改进 7](#_Toc166011762)

[附录A（资料性） 矛盾纠纷分级分类多元化解流程图 8](#_Toc166011763)

1. 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。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中共鄂尔多斯市委政法委员会提出并归口。

本文件起草单位：中共乌审旗委政法委员会、浙江省标准化研究院。

本文件主要起草人：王蛟、王耀强、纪新瑞、白云、贾佳、王一璇。

矛盾纠纷分级分类多元化解规范

* 1. 范围

本规范规定了矛盾纠纷分级分类多元化解的基本原则、机构组成、工作队伍、事项来源、受理渠道、矛盾分类、矛盾调处、档案管理、评价和改进要求。

本规范适用于社会矛盾纠纷多元化解工作。

* 1. 规范性引用文

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/T 33200 社会治安综合治理 综治中心建设与管理规范

GB/T 34300 城乡社区网格化服务管理规范

SF/T 0083 全国人民调解规范

DB15/T 3001 矛盾纠纷调解规程

DB15/T 3005 网格员管理与服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

矛盾纠纷分级分类多元化解diversified resolution of public security

通过和解、调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等多种矛盾纠纷化解途径，促使当事人在平等协商的基础上自愿达成调解协议，化解矛盾纠纷争议的活动。

[DB15/T 3005-2023,定义3.1]

全科网格general gride

将不同部门的网格合并为一张网，包括公安、人社、民政、城管、应急、环保、消防、卫健等各级部门，以及网格内辅警、治保员、法律工作者、调解员等多方力量，实现“一网运行，全域覆盖”、“多员合一、一员多用”，以提高社会治理的精细化、精准化水平。

* 1. 基本原则

坚持党的领导。建立党委统一领导，职能部门、人民团体、企业事业单位、社会组织和基层群众性自治组织分工配合的矛盾纠纷分级分类多元化解工作机制。

坚持和发展新时代“枫桥经验”，持续用好“三分吸附法”，引导人民群众以理性合法的方式表达利益诉求，妥善解决矛盾纠纷，切实维护人民群众最现实、最关心、最直接的利益。

1. “三分吸附法”指内蒙古鄂尔多斯市乌审旗创新推出以矛盾纠纷即知即调、分流分调、联管联调为主要内容的矛盾纠纷化解的方法。

坚持依法按政策化解矛盾纠纷。遵守法律法规、遵循国家政策、尊重公序良俗。

坚持协调联动。广泛引导和发动社会各方面力量参与矛盾纠纷化解,形成合力。促进矛盾纠纷精准分流与及时调处。

坚持源头治理。多措并举、综合施策，加强源头预防和前端化解，落实首接首办责任制，做好跟踪反馈，把矛盾纠纷化解在基层。

坚持属地管理。按照分级负责、谁主管谁负责的原则，落实矛盾纠纷化解工作责任，建立健全矛盾纠纷风险防范、排查预警、处置化解等制度。

坚持三调联动。人民调解、行政调解、司法调解既发挥各自独特作用，又有机衔接、紧密配合，规范、高效化解矛盾纠纷。

* 1. 机构组成
     1. 管理机构

按照DB15/T 3001执行。

* + 1. 受理机构
       1. 旗区综治中心

建立实体化运行机制，整合综治、公安、法院、信访、司法、人社、住建等部门力量，对矛盾纠纷一站式受理、一条龙处置、一揽子化解。

推行“重点部门集中常驻、一般部门轮换入驻、涉事部门随叫随驻”的工作机制，以人民调解为基础和依托，建立人民调解与行政调解、司法调解等联动机制，依托综治信息系统，整合信息资源，提升服务管理效能。

设置信访接待、法律咨询、人民调解、公证事项等服务窗口,对事实清楚责任明确的事项,各业务窗口履行“首接首办”职责，做到“即知即调”。

* + - 1. 苏木乡镇（街道)综治中心

建立协作配合，精干高效，便民利民的实体化工作平台，实现矛盾纠纷在苏木乡镇（街道）“一站式”调解。

由苏木镇综治中心牵头、整合司法所、派出所、基层法庭等公共服务资源和人民调解、法律咨询、心理服务等社会服务资源入驻综治中心。

* + - 1. 嘎查村（社区）综治中心

嘎查村（社区）要发挥“两代表一委员”以及配备的法律顾问、民警等基层力量，通过网格调解方便群众就近表达诉求，努力在基层一线定分止争。

1. “两代表一委员”指的是党代表、人大代表和政协委员。
   * 1. 调解组织

旗区党政有关部门、各有关群众团体，驻市有关部门，部分企事业单位，各乡镇(街道、苏木)、村(社区、嘎查)，各行业性、专业性调解组织、社会组织、志愿服务队伍等。

* 1. 工作队伍
     1. 人员构成

建立旗级和苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）两级人民调解员专家库。

三级综治中心的专职工作人员、全科网格的专兼职网格员、各部门入驻综治中心的工作人员、司法、公安、人民检察院、人民法院等从事矛盾调解的人员等。

社会层面包括聘请公检法司相关部门的部分退休人员、“两代表一委员”、首席法律专家、法律顾问、法律服务志愿者等符合SF/T 0083-2020要求的人员成为专兼职人民调解员。

* + 1. 人员要求

具有良好的职业道德和素养。

掌握相关的国家方针政策、法律法规和基层业务的办理规程。

具备相应的组织协调、管理服务等能力。

具备从事矛盾纠纷调解工作所需的业务和服务技能。

有特殊要求的岗位，应具备相应的执业技术要求，并持证上岗。

定期参加业务培训，掌握工作职能必备的业务技能，并能够提供全面的调解服务。

* 1. 矛盾纠纷分级分类多元化解流程

矛盾纠纷分级分类多元化解流程见附录1所示。

* 1. 事项来源
     1. 矛盾纠纷排查

通过嘎查村、社区等基层组织，开展矛盾纠纷常态化排查。按照地区、类型、复杂程度等方面进行归类（纠纷类型参照DB15/T3001-2023矛盾纠纷调解规程），做好记录。

1. 日常排查。通过村干部、网格员日常走访，发现矛盾纠纷问题，及时上报研判及介入化解。
2. 集中排查。结对包户干部与社区党员定期与嘎查村干部、驻村工作队、网格员、社区工作者集中入户，“全覆盖”排查矛盾纠纷。
3. 重点排查。对农村牧区住房或棚圈施工现场、农业生产现场、工业园区等易产生纠纷区域，开展针对性排查。关注重点人群并定期走访。
   * 1. 多渠道收集

旗区、乡镇（街道、苏木)、嘎查村（社区）等各级矛盾调处平台（综治中心、社会治理中心、党群服务中心、便民服务站等）日常收集的、网上平台受理的、市民热线投诉电话反馈的等矛盾纠纷事项。

* + 1. 各级交办

上级指派、下级报送、部门转办、窗口受理等矛盾纠纷事项。

* 1. 受理渠道
     1. 基本要求

构建以旗区、苏木乡镇（街道)、嘎查村（社区）综治中心为主的调解主阵地，采用属地管理，就近受理矛盾纠纷事项。

按照“谁主管谁负责、谁办理谁负责、谁接待谁负责”的原则，建立群众诉求受理、办理、反馈、评价、回访全过程闭环管理机制。

应采用一窗受理模式受理各类矛盾纠纷事项。

* + 1. 线上受理

对接由政法、信访、司法、法院等多部门联动的线上分类化解体系，为群众提供专业优质服务。

通过矛盾纠纷多元调解线上平台，包括建议、调解、诉讼等服务功能，设置群众提出申请、分类分级转办、人民调解员受理承办、全程跟踪督办、办理结果反馈、办结归档6个流程。

* + 1. 线下受理

根据嘎查村（社区）合理划分设置网格，通过网格推动精细治理，在网格内实现矛盾纠纷调处助等工作应管尽管、资源共享，并以网格为支撑开展矛盾纠纷受理与调解，打通服务群众的末梢通道。

* 1. 矛盾分类
     1. 一般矛盾纠纷

婚姻家庭、邻里、房屋宅基地等常见多发的矛盾纠纷。

* + 1. 行业和专业领域矛盾纠纷

医疗、道路交通、劳动争议、房产物业、草牧场定界等行业和专业领域及其他领域较为复杂的矛盾纠纷。

* + 1. 重大疑难复杂矛盾纠纷

涉及当事人多、案情复杂或社会影响大的矛盾纠纷，以及可能引发群体性事件、越级上访或民转刑等矛盾纠纷。

* 1. 矛盾调处
     1. 即知即调
        1. 接诉即办

构建旗、苏木镇（部门）、嘎查村（社区）“三级”矛盾纠纷调处服务网络，选配具备专业调解能力的调解员，聘任为专业人民调解员，联动办理“接诉即办”群众诉求工单。

按照有固定的服务场所、有专职的调解队伍、有严格的制度流程、有健全的档案资料、有便捷的服务设施、有必要的经费保障的要求进行建设。

* + - 1. 网格调解

配强配优网格长、网格员、联户长，组织开展网格内各项工作，绘制网格地图，广泛发动群众参与网格化服务管理，优化“全科网格”。

因地制宜在网格内打造老支书调解室、地企议事厅等一批调解堡垒，组织嘎查村（社区）“两委”成员、网格员、法律顾问、“两代表一委员”、乡贤等专兼职调解员深入网格开展走访活动，常态化收集社情民意、化解矛盾纠纷，实现“小事不出网格”，有效避免基层矛盾向上传导。

推动在职党员下沉网格担任兼职网格员，认领政策法规宣传员、纠纷矛盾调解员、社情民意联络员等岗位，服务居民、融入网格治理，实现“群众点单、网格派单、党员接单”。

* + 1. 分流分调
       1. 分流调解

人民调解员受理问题后，对于能够处理的，由调解员直接协调解决，解决不了的分类流转嘎查村（社区）综治中心或党群服务中心进行解决，分层、分类、分级调解处置，推动矛盾纠纷及时化解。

嘎查村（社区）综治中心或党群服务中心对网格员和人民调解组织上报的矛盾纠纷进行分析研判并分流至“两委”成员、第一书记、“一村一警”、法律顾问等调解力量进行调处化解，经调解未果或明显超过调处能力的疑难纠纷，经嘎查村（社区）综治中心分流至上级综治中心调处化解。

经苏木镇综治中心对平安建设办、镇级人民调解组织和社会组织调解未果的矛盾纠纷进行分析研判并分流转办至城建管理、社会事务、乡村振兴、综合执法等事权部门调处化解，经调解未果或明显超过调处能力的疑难纠纷，经苏木镇综治中心分流至上级综治中心调处化解。

旗综治中心对旗直职能部门、旗级各类调解组织和社会组织调解未果的、情况复杂、事项交叉的矛盾纠纷进行分析研判，明确牵头部门和相关配合单位进行分类调处化解，经调解未果的，再次报至旗综治中心进行分析研判。

* + - 1. 多元调解

综合运用行政、法律、经济、调解、心理咨询等手段，推动事关群众切身利益的矛盾纠纷事项得到妥善解决。

针对一般矛盾纠纷嘎查村(社区)、苏木镇人民调解委员会应采取法理情相结合等方法实行即知即调，实现小事不出嘎查村(社区)、大事不出苏木镇。

针对行业和专业领域矛盾纠纷人民调解组织应运用专业知识，借助专业力量开展调解，同时加强劳动争议、道路交通、医疗卫生、旅游、物业管理、消费者权益保护、土地承包、生态环境保护、金融、保险、知识产权以及其他新业态等领域的矛盾纠纷调解工作。

针对重大疑难复杂矛盾纠纷应统筹律师、基层法律服务、公证、法律援助等法律服务资源，加强与行政调解、行业性专业性调解、仲裁、行政裁决、行政复议和诉讼相衔接。

各级综治中心、行政机关、人民调解委员会、商事调解组织或者行业性、专业性调解组织以及其他具有调解职能的组织应加强协调配合，实现矛盾纠纷多元化解。

公安机关应当建立人民调解与非警务警情对接分流机制，将适合人民调解的矛盾纠纷分流至人民调解组织进行调解。

人民法院应加强诉前调解，推行网格、诉前、诉中、诉后“四线调解”，健全诉调、警调、检调、专调、访调“五调联动+下沉联动”工作体系，通过“咨询、评估、调解、仲裁、诉讼”的顺序将矛盾纠纷逐层消化分流。

人民检察院在办理刑事诉讼、公益诉讼案件，以及开展民事、行政诉讼监督工作过程中，对于具备法定和解条件的，应当建议和引导当事人通过和解的方式解决纠纷；经当事人同意，可以邀请相关组织和人员参与，以促成和解。

民商事仲裁机构、劳动争议仲裁机构、农村土地承包仲裁机构应当依法开展矛盾纠纷化解工作，对受理的案件依法调解，调解不成的应当及时作出裁决。

* + 1. 联管联调
       1. 领导包案

建立党政主要领导干部积案化解机制，落实包掌握情况到底、包思想疏导到底、包教育稳控到底、包解决化解到底、包息诉罢访到底“五个一包到底”责任。

明确包案领导（第一责任人），协调各方资源力量，由包案领导负责统筹处置，综合运用行政、法律、经济等手段，有效推动积案化解。

* + - 1. 联席会议

建立旗、苏木镇两级矛盾纠纷化解工作联席会议机制，发挥联席会议综合协调、组织推动、督导落实等职能作用，各相关部门各司其职、相互配合。

根据实际开展人民调解、行政调解、司法调解联动化解，牵头组织复杂、疑难矛盾纠纷的联调会商，实现“调解优先、应调尽调”。

对于重大疑难矛盾纠纷当事人，加强释法说理和心理疏导，做好教育说服工作，防止矛盾纠纷转型升级。

在调解过程中，如遇涉及群体多、情况复杂，有引发群体性或极端事件倾向的矛盾纠纷，应及时依法果断处置，防止矛盾激化，并立即向上级综治中心和同级党委政府报告案情及处置情况。

* + - 1. 联合下访接访

坚持“提前介入、防早防小”原则，注重化解工作权责匹配，组建工作组定期开展“联合下访”，召集司法所、派出所、法庭等驻地部门以及法律顾问，必要时邀请旗直职能部门等进行联合调解。

针对群众合理诉求，及时作出承诺并限期办结答复；对诉求无理的，正面予以回应，并做好思想教育；对生活困难的群众，积极争取司法救助和困难帮扶。

* + - 1. 三调衔接

行政机关在进行行政调解时，可以邀请人民调解员参与行政调解。行政机关就行政调解的民事部分，可以委托人民调解委员会调解。

对于重大疑难纠纷等历史遗留疑难纠纷，应充分整合劳动保障、国土、林业等行政专业力量，聘请人民调解员、乡贤、法律顾问等第三方社会资源化解矛盾纠纷。

人民法院受理民事案件后，在司法调解时，可邀请人民调解员或人民调解组织参与调解，经调解达成协议的，人民调解员将生效的人民调解协议书移送人民法院；未达成协议的，出具终结人民调解反馈函告知法院。

经调解生效的人民调解协议，引导当事人双方及时到人民法院申请司法确认，人民法院依法受理确认申请，经法院确认的人民调解协议与人民法院的判决具有同等法律效力。

* 1. 档案管理

建立矛盾纠纷化解全过程档案整理、留存、使用制度。

采用电子档案和纸质台账同步存档。

做好矛盾调解服务对象和服务内容的保密。

* 1. 评价与改进
     1. 评价

矛盾纠纷调解管理部门宜制定矛盾调解评价指标体系，统计矛盾纠纷发生率、调解成功率、诉中调撤率、复杂疑难纠纷办结率等指标，采用自我评价、第三方评价等方式，对矛盾纠纷调解工作进行评估，评估内容包括目标评估、过程评估、结果评估和影响评估。

矛盾纠纷调解管理部门宜对矛盾纠纷调解工作进行效果评估，对调解成果进行持续跟踪。

矛盾纠纷调解管理部门宜对人民调解委员会、社会调解组织的调解工作进行评价和奖励。

* + 1. 改进

矛盾纠纷调解组织及调解员应根据调解效果评估情况，做好问题的沟通，持续提升矛盾调解工作质量。

矛盾纠纷调解管理部门应积极总结提炼全市各地矛盾纠纷多元化解的经验做法，加大宣传推广力度。

2. （资料性）  
   矛盾纠纷分级分类多元化解流程图

矛盾纠纷分级分类多元化解流程图见图A.1。



* 1. 矛盾纠纷分级分类多元化解工作流程图

