

石大人办发〔2021〕16号

关于成立人民路街道社会矛盾纠纷调处 化解服务中心（站）的通知

各社区、各中心：

为深入学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话和习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要指示精神，落实中央、自治区、市信访工作联席会议决策部署，加快推进“最多跑一次”信访制度改革的进程，有效预防、减少和化解社会矛盾纠纷，人民路街道按照自治区、市和大武口区信访联席会议文件要求，经街道党工委、办事处研究决定，在街道成立社会矛盾纠纷调处化解中心，在各社区设立矛盾纠纷调处化解服务站，具体事宜通知如下：

一、工作目标

为进一步畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道，实现各类矛盾纠纷及民生诉求主动发现、及时研判、规范办理、高效回应，人民路街道坚持和发展新时代“枫桥经验”本土化，切实做好辖区矛盾纠纷调处化解工作，对排查出的矛盾纠纷及时召开信访联席会议，明确责任领导和具体责任人，综合适用政策、法律等手段和教育、协商、协调等方法，及时就地化解，缓和旧的矛盾点，杜绝新的矛盾点。按照“属地管理，谁主管、谁负责”的原则，加强对社会突出矛盾及苗头隐患问题开展“大排查”行动，全面深入排查、及时有效化解各类突出矛盾纠纷，以关注居民群众的民生为根本，以解决辖区热点难点问题为核心，以案结事了人和为目的，重点解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题，最大限度地消除不稳定因素，从源头上预防和化解矛盾纠纷，形成“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”的和谐稳定社会环境。

二、组织机构

街道社会矛盾纠纷调处化解中心办公室设在综治中心，人民路街道办事处主任吴奋强为办公室主任，街道党工委委员、司法所所长许婷婷任副主任，成员有黄静、张燕、倪艳红、王璐、张媛媛、沈玲玲、姚秀玲、杜秀明组成；街道综治中心负责人张春丽负责日常推进、报送、整理、督查、落实等日常工作。各社区矛盾纠纷调处化解服务点负责人由社区书记兼任，成员由各社区网格员组成，矛盾纠纷调处化解服务点接受街道

社会矛盾纠纷调处化解中心指导与监督。

三、工作职责

1、认真贯彻落实有关处理社会矛盾纠纷的方针政策，执行有关法律、法规和规定，提高矛盾纠纷调处化解能力，做好矛盾纠纷受理、协调调度、分流办理、检查督办等工作。

2、定期开展辖区矛盾纠纷排查，了解群众关注的热点、难点问题，及时发现和掌握矛盾纠纷动态，做到摸清底数、建立台账、主动调解，把矛盾和隐患消除在萌芽状态，避免矛盾纠纷激化。

3、严格执行“属地管理”、“谁主管谁负责”的原则，扎实推进调处工作，对一些重大疑难问题和管辖不明的矛盾纠纷，及时召开协调会议，协调各部门和有关单位进行联合调处，对调解不成功或超权限的矛盾纠纷，在规定时限内进行移送，由上一级部门组织受理。

4、建立调处和应急机制，防止矛盾纠纷扩大升级，对重大群体性矛盾纠纷要及时掌握信息、控制局势，启动应急处置预案，集各部门力量引导群众合法有序地表达意愿和诉求，严防群众性械斗和集体性上访事件。

5. 对分流指派、协调调度的矛盾纠纷实行逐件跟踪，及时了解掌握调处进度和调处结果，进行必要的检查、回访、指导和督办，及时向领导小组反馈跟踪结果，确保调处时效。

四、运行机制

社会矛盾纠纷调处化解服务中心（站）围绕矛盾纠纷调处化解职能开展日常工作，常态化建立流转处置、定期排查，统筹协调、日常运行四大机制。

（一）流转处置机制。充分发挥街道矛盾纠纷调处化解服务中心上传下达作用，参照区社会矛盾纠纷调处化解中心关于矛盾问题类型接待受理和化解处置流程，有效规范辖区内矛盾纠纷的甄别分类，根据当事人意愿和事项内容组织开展联合接访、受访衔接，对疑难复杂问题应及时争取上级约访或下访。

（二）定期排查机制。每月组织开展矛盾纠纷定期排查活动，了解群众关注的热点、难点问题，及时发现和掌握矛盾纠纷动态，实行主动调解，把矛盾和隐患消除在萌芽状态，避免矛盾纠纷激化。

（三）统筹协调机制。整合小区内现有派驻机构力量和资源，争取各部门的联合调处，实现矛盾纠纷的快速协商解决。

（四）日常运行机制。以实体化运作为要求，建立完善的内部运行管理流程，通过工作会商、内部管理、轮流值班制度，确保社会矛盾纠纷调处化解服务中心（站）日常有效运行。

五、工作要求

（一）街道调处服务中心、各社区服务站要始终坚持依法办事、依法调处，防止以调代法、违法调处，要利用懂法律、懂政策和会做群众工作的优势，引导群众通过正当渠道化解矛盾纠纷。

（二）街道调处服务中心、各社区服务站要把为民谋利、为民服务、为民解忧放在第一位，以构建和谐社会为主责，加强联动机制，联合辖区各部门深入推进矛盾纠纷调处工作，有效提高纠纷处置的效率和能力，形成齐抓共管的整体合力。

（三）街道组织各社区充分借助微信公众号、QQ 等媒介平台，多方位、深层次宣传调处中心调解工作；充分发动各部门的综合力量，在开展日常基层治理的同时对辖区居民开展矛盾纠纷调处化解宣传。

（四）街道调处中心要根据矛盾纠纷调处的难易程度制定奖惩机制，用以奖代补的方式对相关单位予以奖励。对未化解的矛盾纠纷引发刑事案件和恶性事件的相关单位和成员，按照相关规定予以严肃处理。

大武口区人民路街道办事处

2021 年 8 月 19 日

大武口区人民路街道办事处

2021 年 8 月 19 日印发
