

# 淮滨县平安建设工作领导小组办公室文件

淮平安办〔2023〕10号

---

## 关于印发《淮滨县推进矛盾纠纷“一站式”平台建设提升多元预防化解质效实施方案》的通知

各乡镇（街道）、县直有关单位：

现将《淮滨县推进矛盾纠纷“一站式”平台建设提升多元预防化解质效实施方案》印发给你们，请按照要求，认真贯彻落实。

淮滨县平安建设工作领导小组办公室

2023年6月12日

# 淮滨县推进矛盾纠纷“一站式”平台建设 提升多元预防化解质效实施方案

为深入贯彻习近平总书记关于完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制的重要指示精神，认真落实中央决策部署和省委、市委、县委工作要求，进一步加强矛盾纠纷“一站式”平台建设，提升多元预防化解质效，维护社会大局持续和谐稳定，制定本实施方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平法治思想和党的二十大精神，认真落实中央关于加强基层社会治理体系和治理能力现代化建设决策部署，主动适应矛盾纠纷调处化解的新形势新要求，坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善工作机制，创新方式方法，加强科技支撑，全面提升“一站式”矛盾纠纷多元化解工作能力和水平，努力建设更高水平的平安淮滨、法治淮滨，切实增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 二、目标任务

在县委、县政府统一领导下，发挥体制机制优势，以乡镇(街道)为重点，以“一站式”吸纳化解矛盾纠纷为目标，统筹推进矛盾纠纷多元化解“一站式”平台建设，2023年底前乡镇(街道)全部建成启用、实体化一体化运行，全面建立横向联通各相

关职能部门，纵向贯通县、乡、村三级的“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”矛盾纠纷多元化解工作体系。

### **三、整合力量资源**

**（一）搭建调解平台。**各乡镇（街道）平安办为主导，依托综治中心阵地，整合司法、信访、公安、法庭等部门力量，由相关部门派出业务能力强、熟知法律法规的骨干力量入驻，推行集中办公、集约管理、集成服务，为来访群众提供法律咨询、心理疏导、矛盾化解等服务，力求为群众提供最专业、最满意的服务，最大限度把矛盾纠纷化解掉，着力打造行政调解、司法调解和人民调解的实战平台。

**（二）健全调解组织。**县司法部门以社会需求为导向，推动重点行业领域部门(单位)结合行业领域特点，健全完善专业性调解组织。在矛盾突出、纠纷较多的行业领域，主管部门要坚持“应建尽建”“应进全进”原则，主导建立相应的专业性调解组织进驻县调解中心，全面参与“一站式”矛盾纠纷多元化解工作。2023年底前，实现行业性专业性调解组织对金融、住建、教育、人社、环境、市场监管、交通运输、卫健等重点行业领域全覆盖。

**（三）建强调解队伍。**县司法部门本着“政治过硬、择优选聘、专兼结合、按需设立”的原则，建设人才汇聚、群众认可的多元调解队伍。县司法局牵头建立行业部门业务骨干、行业领域专家、法学会首席法律咨询专家、调解能手的专家库，参与疑难矛盾纠纷调解、重大事项会商等工作，为调解平台高效运行提供



智库支撑。乡镇（街道）平安办广泛成立由信访工作人员、基层法律服务工作者、心理咨询师、专兼职人民调解员、网格员、政法干警、“五老人员”“两代表一委员”等组成的调解工作团队，鼓励成立以个人名字命名的调解工作室，以常驻、轮驻、随叫随驻等形式参与调解工作。

#### **四、健全工作机制**

**（一）分流交办机制。**乡镇（街道）综治中心每周召开一次工作例会，每月召开一次联席会议，安排部署重点工作。村（社区）综治中心至少每周开展一次矛盾纠纷排查，对排查出来的矛盾纠纷要逐一登记，建立台账，及时处置。探索设立无差别受理窗口，“一个窗口”受理群众提出的各类事项，分类导入办理程序。对受理的矛盾纠纷事项，在当事人平等自愿的基础上，依法就地进行调解；对暂不具备就地调解条件，或当事人通过线上平台提起预约调解申请的，要明确时间、地点、参与部门及人员，通知相关人员，开展调解工作。

**（二）吹哨报到机制。**各乡镇（街道）完善网格化管理，积极发挥专职网格员作用，利用智能办公终端做好网格内事项上报，建立健全吹哨报到工作机制，对事权不在本级或本级难以化解的矛盾纠纷，调解中心及时通过吹哨机制向上级职能部门（单位）报告，相关部门（单位）确保吹哨事项有效承接、按时办结，实现“中心吹哨、部门报到”。

**（三）会商研判机制。**各乡镇（街道）建立会商制度，召开

工作例会，研究解决重大矛盾纠纷，分析研判辖区内社会矛盾纠纷工作形势，加强信息联通、力量联合，工作联动。

**（四）监测预警机制。**各乡镇（街道）要充分运用线上线下平台，加强动态监测，全面排查掌握本辖区矛盾态势，建立重大矛盾纠纷动态预警管理制度，划分相应等级，制定相应化解预案。确保化解成效，做到“微事不出格，小事不出村，大事不出乡”。

**（五）评价督导机制。**县委政法委将“一站式”化解矛盾纠纷成效纳入平安建设评价指标体系，强化定期通报，及时开展回访，抓好结果运用。将矛盾纠纷多元化解工作成绩突出的单位和个人纳入平安建设表彰范围，对因矛盾纠纷化解不力造成严重不良影响的，将严肃追责问责。

## **五、强化组织保障**

**一要加强组织领导。**各乡镇（街道）要将矛盾纠纷多元化解“一站式”平台建设项目列为“一把手”工程，加强对平台建设的指导，及时研究解决可能影响本地社会稳定的重大矛盾纠纷问题。党委政府要履行好牵头抓总、统筹协调、督促落实职能，推动矛盾纠纷“一站式”平台一体化运行。

**二要明确工作责任。**按照“县级推动、乡镇主抓、基层落实”的原则，县级突出健全机制、业务指导、管理评价、督导考核等。乡镇（街道）着眼实战实用实效，突出工作融合、资源整合、建好场所、配强力量、优化流程、提升质效等。村（社区）突出矛盾纠纷预防、排查、先期处置、信息上报、风险预警等，特别在矛盾



纠纷处于萌芽、初始状态及时介入、就地化解，并做好矛盾纠纷化解后的跟踪服务等。

**三要加大保障力度。**县司法局会同相关职能部门要采取有力措施，加强调解中心人员、设施、办公场所和信息化系统运行等工作保障。各乡镇（街道）将所需经费纳入同级财政预算，给予经费保障，确保工作顺利开展。

**四要营造良好氛围。**县委政法委牵头，县司法局负责运用现代传媒手段，加强对县、乡调解中心的宣传普及工作，增强群众的知晓度和认可度，引导群众通过矛盾纠纷多元化解“一站式”平台理性表达诉求、解决纠纷，提升线上平台使用率。强化典型培育，及时发现和总结先进经验，大力宣传矛盾纠纷多元化解“一站式”平台工作成效，在全社会营造良好氛围，维护社会和谐稳定发展。