|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.01 |
| CCS | |  | | --- | |  |   A 90 |

团体标准

T/ZS XXXX—XXXX

县乡矛盾纠纷调解工作规范

The mediation work Specification for Conflicts and Disputes

in County and Rural area

202X-XX-XX发布

202X-XX-XX实施

浙江省产品与工程标准化协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc4412)

[1 范围 1](#_Toc3762)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc15917)

[3 术语和定义 1](#_Toc6293)

[4 基本要求 1](#_Toc9772)

[5 信息归集 1](#_Toc27136)

[5.1 村级信息排查 1](#_Toc22678)

[5.2 部门信息排查 2](#_Toc5201)

[5.3 数字化信息排查 2](#_Toc27039)

[6 分流交办 2](#_Toc13160)

[6.1 村级上报流转 2](#_Toc3939)

[6.2 镇级分析研判 2](#_Toc19485)

[6.3 县级统筹交办 2](#_Toc28128)

[7 化解纠纷 3](#_Toc25329)

[7.1 村级调解 3](#_Toc3622)

[7.2 镇级化解 3](#_Toc24827)

[7.3 县级统筹 3](#_Toc20495)

[8 预防治理 3](#_Toc23883)

[8.1 人才培训 4](#_Toc12958)

[8.2 普法宣传 4](#_Toc22079)

[8.3 “三治”融合 4](#_Toc28794)

[9 评价考核 4](#_Toc671)

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

县乡矛盾纠纷调解工作规范

* 1. 范围

本文件规定了县乡矛盾纠纷调解工作的基本要求、信息归集、分流交办、化解纠纷、预防治理、评价考核等内容。

本文件适用于县乡矛盾纠纷调解工作。

* 1. 规范性引用文件

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 36733 服务质量评价通则

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。



三治 Sanzhi

即德治、自治、法治。

* 1. 基本要求
     1. 应坚持预防在前，加强源头治理，将矛盾消解于未然。
     2. 应坚持调解优先，要把调解贯穿矛盾纠纷化解工作始终。
     3. 应坚持运用法治，把各种矛盾纠纷化解方式纳入法治轨道。
     4. 应坚持就地解决，最大限度把各类矛盾问题解决在当地、基层。
  2. 信息归集
     1. 村级信息排查
        1. 各村应建立村（社）矛盾纠纷信息排查专兼职队伍开展日常矛盾纠纷信息排查工作。
        2. 应设置第一责任人，直接责任人，1名网格员、1名妇联执委为专职信息员，责任片民警、党员、志愿者等为兼职力量，村（社）两委共同参与。
        3. 妇联执委专职信息员任命应在县妇联指导下由村（社）两委讨论决定。
        4. 网格员、妇联执委应通过经常性巡查走访等方式开展矛盾纠纷信息收集工作。
        5. 网格员、妇联执委每人每周应通过数字化平台上报不少于1条矛盾纠纷信息。
        6. 责任片民警、党员、志愿者等可运用数字化平台上报矛盾纠纷信息至村（社）综治工作站。
        7. 村两委应在主动上报工作过程中获悉矛盾纠纷信息。
     2. 部门信息排查
        1. 各部门应开展日常矛盾纠纷排查工作，排查收集本行业领域纠纷。
        2. 应设置第一责任人，直接责任人，若干责任科室和联络人。
        3. 责任科室和联络人可运用数字化平台上报矛盾纠纷信息至社会治理中心。
     3. 数字化信息排查
        1. 对110收集的矛盾纠纷信息，应由公安局情报指挥中心通过数字化平台即时推送给社会治理中心。
        2. 对12345热线收集的矛盾纠纷信息，应由信访局通过数字化平台即时推送给社会治理中心。
        3. 对微信、抖音等大数据收集的矛盾纠纷信息，应由网信办通过数字化平台即时推送给社会治理中心。
  3. 分流交办
     1. 村级上报流转
        1. 应建立村级信息流转工作机制，进行矛盾纠纷信息分流上报。
        2. 应设置第一责任人，直接责任人。
        3. 对网格员、妇联执委及其他人员上报的矛盾纠纷信息，村（社）综治工作站应每日开展分析研判，其中：

1. 可直接处置的，当日交办本村（社）化解小组处置；
2. 不可直接处置的，通过数字化平台即时流转上报乡镇（街道）综合信息指挥室。
   * + 1. 村（社）支部书记应每周召集相关人员进行矛盾纠纷会商研判。
     1. 镇级分析研判
        1. 应建立乡镇（街道）综合信息指挥室分析研判工作机制。
        2. 应设置第一责任人，进行辖区社会风险预知预测预判，协调解决问题。
        3. 应设置直接责任人，进行日矛盾纠纷信息流转交办工作。
        4. 对数字化平台收集的矛盾纠纷信息，乡镇（街道）综合信息指挥室应每日开展分析研判，其中：
3. 可直接处置的，当日交办本乡镇（街道）调解力量处置；
4. 不可直接处置的，通过数字化平台即时流转上报社会治理中心。
   * + 1. 应每周召集相关人员进行矛盾纠纷会商研判。
       2. 重大纠纷应执行乡镇（街道）领导包案制。
     1. 县级统筹交办
        1. 应建立社会治理中心分流交办机制。
        2. 应设置第一责任人，直接责任人。
        3. 对乡镇（街道）综合指挥室和部门通过数字化平台上报汇集的矛盾纠纷信息，应通过以下流程进行处理：
5. 每日进行汇总；
6. 每日开展研判工作；
7. 根据研判结果，通过数字化平台分流，交办事权单位处置；
8. 跟踪推动问题解决；
9. 收集反馈信息。
   * + 1. 应每周召集相关人员进行矛盾纠纷会商研判。
       2. 应每月形成矛盾纠纷化解工作分析报告。
   1. 化解纠纷
      1. 村级调解
         1. 应建立村（社）矛盾纠纷化解架构开展矛盾纠纷化解工作。
         2. 应设置第一责任人，直接负责人，协调人，责任片民警、党员、志愿者、两代表一委员、乡贤等共同参与。
         3. 矛盾纠纷事件应当天受理，视具体情况分为3天内办结、7天内办结、30天内办结三类。
         4. 村级矛盾纠纷化解率应达到90%以上。
      2. 镇级化解
         1. 应建立镇级调解工作团队，开展县级交办、本辖区站所收集和下辖村（社）上报的矛盾纠纷化解工作。
         2. 应设置第一责任人，直接责任人，司法所、法庭、派出所、调解工作室、社会组织等共同参与。
         3. 对不能化解的矛盾纠纷，应及时引导到诉讼、仲裁、复议等其他渠道化解或者纳入管控范围落实管控措施。
      3. 县级统筹
         1. 社会治理中心应发挥矛盾纠纷排查化解统筹作用，指导乡镇（街道）、部门进行日常矛盾纠纷的排查化解，组织入驻部门进行日分析交办、周会商研判、月评估分析及重大敏感矛盾纠纷化解等工作。
         2. 应统筹部门、专业力量、党代表、人大代表、政协委员、社会组织等联动化解。
         3. 对重大纠纷，应由县领导包案。
         4. 应将矛盾纠纷在县域内进行化解。
         5. 对无法化解的矛盾纠纷应进行分级管控。
   2. 预防治理
      1. 业务培训

应对调解员、信息员分级进行业务培训：

1. 司法局和社会治理中心对骨干调解员、信息员进行培训，每年不少于1次。
2. 乡镇（街道）对村（社）全体调解员、信息员进行培训，每季度不少于1次。
   * 1. 普法宣传
        1. 乡镇（街道）、村（社）应组织在农村、社区进行普法宣传活动，可包括法律知识、司法案例、调解案例等内容在内，每年不少于6次。
        2. 各部门应组织在乡村、企业进行本主管领域普法宣传活动，每年不少于1次。
     2. “三治”融合

应建立德治育民、自治强基、法治规范“三治”融合村级治理体系，可通过以下方式实现：

1. 信用村建设；
2. 民主法治村建设；
3. 村规民约建设；
4. 数字化平台预警；
5. 其他有效方式。
   1. 评价考核
      1. 应建立矛盾纠纷调解工作量化考核体系，并制定相应的量化指标，对矛盾纠纷的信息归集、分流交办、化解纠纷以及预防治理等工作环节进行考核。
      2. 可综合运用乡镇（街道）自评、村（社）自评、部门自评、上级部门监督检查、第三方评估、社会监督评价等方式，开展矛盾纠纷调解工作的评价。
      3. 可建立矛盾纠纷调解工作示范机制。
      4. 评价工作的开展应符合GB/T 36733的规定。

