

关于推进“一站式”解纷体系建设的实施意见

为深入学习贯彻习近平总书记关于推进社会治理创新的重要指示精神，大力弘扬“和为贵”中华优秀传统文化，严格对照全面构建“一站式”安徽特色解纷体系试点工作要求，现就推进“一站式”解纷体系建设，深化社会治理“最多跑一地、最多跑一次”改革，结合我市实际，提出如下实施意见。

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，全面贯彻党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记关于基层治理的重要论述和关于安徽工作的重要讲话重要指示精神，衷心拥护“两个确立”、忠诚践行“两个维护”，以“最多跑一地、最多跑一次”改革为抓手，推动资源集成、服务集成、数据集成，做优一窗受理、创新工作机制、深化“三源共治”、强化预警研判、建强调解团队，着力构建市县乡村四级“一站式”解纷体系，依法专业、便捷高效化解各类社会矛盾纠纷，为建设现代化美好宣城作出新贡献。

二、工作目标

坚持党的领导、以人为本、多元共治、数字赋能、因地

制宜原则，按照市级抓统筹、县乡抓治理、村（社区）抓网格的思路，依托整合市县社会矛盾纠纷调处化解中心、乡镇（街道）综治中心、公共法律服务站、村（社区）综治中心、人民调解委员会等阵地资源，建好用好市县乡村四级社会矛盾纠纷调处化解中心（站、室），配齐配强乡镇、村（社区）专职人民调解员、网格员，形成党委政府统一领导、社会矛盾纠纷调处化解中心（站、室）综合协调、职能部门齐抓共管的社会治理新格局。在不增加基层负担的前提下，促进矛盾纠纷非诉化解，推动实现“两上升、三下降、四提高”，即矛盾纠纷就地化解率、民商事调解成功率上升，四级信访部门走访量、万人成讼率、矛盾纠纷发生率下降，群众获得感、幸福感、安全感和社会治理预测预防预警能力持续提高。

三、系统构建

（一）将“和”文化贯穿融入始终。推动“和谐、善治、功效”的“和”文化与社会治理体系建设深度融合，深化“握手言和”调解品牌，让“以和为贵”思想根植人心，让“和谐共生”成为群众的自觉行动。支持有条件的地方结合本地历史文化资源，因地制宜建设“握手言和”调解工作室、百姓评理说事点、法治文化广场（公园）等阵地。将“社会和谐、家庭和美、人人和顺、万物和鸣”的“和”理念深度融入村规民约、居民公约，纳入“民主法治示范村（社区）”“党建+‘三治’示范村”创建内容，纳入道德模范、最美家

庭、农村学法用法示范户等评选标准，因地制宜推广“普法微积分”等做法，形成具有宣城特色的共建共治共享市域社会治理新格局。

牵头单位：市委宣传部、市司法局；**责任单位：**市委政法委、市文明办、市文旅局，各县（市、区）党委、政府

（二）构建市县乡村四级“一站式”解纷体系。坚持实战化、规范化运作要求，做到有人员、有场所、有设施、有机制、有标牌、有特色，形成功能集成、反应灵敏、扁平高效的实战平台。

1. 建好用好市级社会矛盾纠纷调处化解中心。按照“市区一体化”的原则，原市社会矛盾纠纷调处化解中心与宣州区社会矛盾纠纷调处化解中心一体建设、整体运行。按照“中心搭台、部门唱戏”的原则，实现“重点部门集中常驻、一般部门轮流入驻、涉事部门随叫随驻”。中心实现“一个窗口”无差别受理，对群众反映的各类矛盾纠纷、信访诉求和投诉举报事项，分类引导进入各相关职能部门办理程序。

2. 建好用好县（市、区）社会矛盾纠纷调处化解中心。在参考市级模式的基础上，进一步加大资源整合力度，采取常驻、轮驻、随叫随驻相结合的方式，整合政法委、法院、公安、民政、司法、人社、自然资源和规划、住建、城市管理、退役军人、市场监督管理等部门力量进驻，积极吸引社会相关力量，变“多中心”为“一中心”，为群众提供全领域、全

覆盖、全过程的优质服务。

3. 建好用好乡镇（街道）社会矛盾纠纷调处化解中心。

按照“因地制宜、分类建设”的原则，在不增加办公场所的基础上，依托原有的乡镇（街道）综治中心、公共法律服务站、便民服务中心等场地设施，整合综治、信访、司法、人社、民政、妇联等资源，实现综治办、司法所等常驻，人民法庭（巡回审判站）、政府法律顾问等轮驻，党政综合、经济发展、社会事务、农业农村发展等相关机构及工会、共青团、妇联等相关部门随叫随驻，推动实现“一中心N窗口”的规范化建设。如各中心较为分散、无法集中办公，则统一依托综治中心建设。

4. 建好用好村（社区）矛盾纠纷调处化解工作室。

依托村（社区）为民服务大厅、综治中心、人民调解委员会等阵地，实现矛盾纠纷“一站式”服务。充分发挥“一村一法律顾问”“一村一警”作用，整合村（社区）法律顾问、法治副书记、包村（社区）干部、村（社区）“两委”干部、乡贤五老等力量，做实村（社区）人民调解委员会，及早发现、及时调处化解矛盾纠纷，守住初信初访、矛盾纠纷调处化解的第一道防线。落实村（社区）综治周例会、群众接待日等常态化矛盾纠纷排查制度，推动村（社区）党员联系群众全覆盖，建立党员定期走访群众、积极参与化解矛盾纠纷机制。

牵头单位：市委政法委；责任单位：市委组织部、市委

编办、市信访局、市司法局，各县（市、区）党委、政府

（三）完善基层社会治理网格化管理服务职能。健全完善“党建+网格”工作模式，按照“县统乡管村用、多员合一、一员多能”的原则，建立健全网格员队伍，城市社区以居民小组或住宅小区、若干楼院为单位划分网格，农村以村民小组或自然村为单位设置网格，每个网格配备专兼职网格员若干名，对网格进行日常巡查、重点走访、专项查访，收集上报网格内各类矛盾纠纷、重点人员动态、社情民意、民生诉求等信息，全程跟踪矛盾纠纷化解和各类风险隐患处置，确保各类矛盾纠纷隐患即发现、即上报、即跟踪、即反馈，推动即时化解、实现微事不出网格、小事不出村（社区）。

牵头单位：市委政法委，责任单位：市委组织部、市信访局、市公安局、市民政局、市司法局，各县（市、区）党委、政府

（四）深化智慧平台应用。推动实体中心和网络体系同步建设，窗口平台和智慧系统一体打造，引导各相关部门单位、调解组织登录使用安徽省人民参与与促进法治平台（调解系统），最大程度发挥网上枢纽平台作用。指导乡镇（街道）、村（社区）网格员通过“随手拍”等形式收集群众诉求、推动“数据多跑路、群众少跑腿”。

牵头单位：市司法局；责任单位：市委政法委、市数据资源管理局，各行业性、专业性调解组织主管部门，各县（市、

区) 党委、政府

四、运行服务

(一) 做优一窗受理。健全与入驻部门协调对接机制，对现场来访、电话、信件、网络等各种渠道反映的信访和矛盾纠纷事项，分流处理、集成办理，全力打造反映社情民意的“主渠道”。

(二) 完善工作机制。坚持和发展新时代“枫桥经验”，按照把县(市、区)、乡镇(街道)两级社会矛盾纠纷调处化解中心打造成化解信访和矛盾纠纷“终点站”的要求，建立受办一体的即接即办机制，灵活运用自愿调解、开庭速裁等办法，建立重大复杂疑难信访事项听证终结制度。将“和”理念贯穿于办理服务全过程，推动事心双解。有效落实村(社区)调委会每周、乡镇(街道)每半月、县(市、区)每月矛盾纠纷排查制度，推进各种问题和矛盾源头化解。

(三) 深化“三源共治”。制定警源、诉源、访源“三源共治”实施方案，全面深化源头治理、融合治理。聚焦“警源治理”，加快非警务类事项集成办理，实现社情联动、矛盾联调、风险联防、服务联动的工作体系；聚焦“诉源治理”，坚持“调解优先、诉讼断后”，完善警调、检调、诉调、访调等多调对接机制，防止矛盾纠纷升级转化；聚焦“访源治理”，把党员干部下访和群众上访结合起来，健全信访事项闭环管理机制，完善领导开门接访制度。

（四）强化预警研判。完善会商研判机制和应急处置调度制度，实现信息联通、力量联合、工作联动。建立入驻部门每周工作例会制度，定期分析研判辖区社会矛盾风险形势，协调解决重要事项。每月编报《人民调解研判预警专报》，做到分析研判实时性、阶段性、预警性相统一。

（五）建强调解团队。贯彻落实《安徽省多元化解纠纷促进条例》《中共安徽省委办公厅 安徽省人民政府办公厅印发〈关于加快推进公共法律服务体系建设的实施意见〉的通知》等法规、文件精神，不断完善“纵向到底、横向到边”的调解工作体系，强化市县乡村四级人民调解委员会组织建设，配齐配强专职人民调解员，落实工作保障和待遇、培训、激励等措施。坚持“谁设立、谁负责、谁保障”的原则，压实行业主管部门对行业性、专业性调委会的主体责任。加大选聘退休法官、检察官、公安干警、司法行政干警以及相关行业主管部门退休人员担任人民调解员的力度，建立线上线下一体化的调解专家库。

五、组织保障

（一）加强组织领导。“一站式”解纷体系建设是省试点工作，各级党委、政府要牵头抓总，协调解决“一站式”解纷体系建设运行中遇到的困难和问题。各地各部门要充分认识到社会矛盾纠纷调处化解的重要性、必要性，认真谋划、统筹调度，因地制宜细化落实实施方案，夯实基础、规范平台、

提升质效，推动形成“大联动”“大调解”工作格局。

（二）深化部门协同。各职能部门要结合职责分工，主动担当、积极融入，选派精干力量入驻，予以必要的经费保障。各级党委政法委牵头中心（室）建设，加强顶层设计，强化检查指导；财政部门要统筹相关资金予以支持；信访部门负责中心信访业务指导，加强访调联动，确保中心发挥应有职能作用；司法行政部门负责整合人民调解、行政调解、行业专业调解力量，鼓励区域内各类行业性、专业性调解组织入驻中心；法院负责诉调对接相关工作。入驻部门管理体制、法定职责不变。

（三）完善考核管理。各地要将“一站式”解纷体系建设推进情况纳入法治政府建设年度考核内容。对工作推动不力、群众合理诉求未及时解决、社会矛盾风险未及时消除的，通过约谈、通报、督办等形式，加强责任督导。情况严重的，由纪检监察机关、组织人事部门或其他有管理权限的党政机关按相关规定启动责任追究程序。

抄送：省司法厅

中共宣城市委全面深化改革委员会办公室 2023年10月11日印发
