

山城发[2016]17 号

山城街道党工委 山城街道办事处 关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见

为认真贯彻落实中央、省、市、区关于完善矛盾纠纷多元化解机制的文件精神和有关部署，结合工作实际，现就完善全街道矛盾纠纷多元化解机制，提出如下意见：

一、总体要求

（一）指导思想。以党的十八大、十八届三中、四中、五中全会和习近平总书记系列重要讲话精神为指导，紧紧围绕“四个全面”战略布局，主动适应经济发展新常态，坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理，探索新形势下预防化解矛盾纠纷新方法、新途径，建立健全有机衔接、协调联动、高效便捷的矛盾纠纷多元化解机制，解决影响社会稳定的源头性、根本性、基础性问题，提高预防和化解矛盾纠纷的能力和水平。

（二）基本原则。坚持街道各部门齐抓共管，社会各方面力

量积极参与；坚持依法治理，运用法治思维和法治方式化解各类矛盾纠纷；坚持源头治理、预防为主，将预防矛盾纠纷贯穿重大决策、行政执法、司法诉讼等全过程；坚持人民调解、行政调解、司法调解联动，诉非对接，鼓励通过先行调解等方式解决问题；

（三）工作目标。通过矛盾纠纷多元化解机制的建立和完善，形成资源配置合理、主体职责明确、衔接机制顺畅、社会广泛参与、服务保障有力的科学、系统、高效的矛盾纠纷多元化解机制。达到“小事不出村居、大事不出街道”总体目标，实现矛盾纠纷调解率、调解成功率和人民群众满意率不断上升，确保人民安居乐业、社会安定有序。

二、工作措施

（一）完善矛盾纠纷多元化解体系

1、完善人民调解体系，发挥人民调解的基础作用。依托街道综治中心和矛盾纠纷多元化解中心，整合调解资源，充分发挥成员单位及社会各方面力量，全面加强街道和村居（社区）人民调解工作，规范人民调解组织建设、阵地建设和制度建设，夯实人民调解工作基础。规范人民调解工作程序和流程，健全纠纷受理、调解、履行、回访等工作制度。

积极培育专业性、行业性、区域性人民调解组织，充分借助社会力量及其他公益性调解组织参与人民调解工作。建立律师和基层法律服务工作者参与化解或代理信访案件制度。引导群众依法理性表达诉求，协助化解矛盾纠纷，依法维护群众合法权益。

引导和鼓励人民调解组织参与治安案件、道路交通事故赔偿、劳动人事争议、医疗、征地拆迁、物业服务等矛盾纠纷的调处，促进人民调解与行政调解、司法调解的有机衔接。进一步完善以人民调解为基础、行政调解为补充、诉讼调解为主导、司法审判为保障的多元纠纷解决机制，有效防范化解矛盾纠纷。

2、完善行政调解体系，发挥行政调解的主体作用。按照“属地管理”和“谁主管谁负责”的原则，建立由街道分管领导牵头协调、各职能部门为主体的行政调解机制，明确行政调解范围，规范行政调解程序，强化行政调解责任，依法在履行具体行政行为、行政裁决、行政复议等工作中加强和解、调解工作。

加强行政调解队伍建设，吸收经济、法律、社会管理等领域专业人士参与行政调解。邀请行业协会、社会组织等第三方参与或者聘请人民调解员、相关领域专家等担任专职调解员，解决调解力量不足、调解中立性不够等问题。

3、完善司法调解体系，发挥司法调解的示范作用。人民法院对家事纠纷、相邻关系纠纷、小额债务纠纷、劳资纠纷、消费者权益纠纷、交通事故纠纷等适宜调解的案件进行调解程序前置的探索。对有可能调解解决的民商事纠纷，可以根据纠纷性质、类型及特点，在登记立案前引导当事人选择调解，或者委派有关调解组织进行调解；登记立案后，对适宜调解的案件通过委托调解或者由法院专职调解员进行调解；对不适宜调解而进入诉讼的案件，统一通过繁简分流、小额速裁、督促程序等方式快速解决。

要加强对非诉讼调解的指导培训和支持沟通。

建立完善涉法涉诉信访事项导入司法程序机制和涉法涉诉信访依法终结等参与化解矛盾纠纷的工作机制，促进当事人息诉息访。

4、完善信访与各类纠纷解决方式的衔接机制，发挥信访调解的重要作用。信访部门要进一步健全与综治和有关部门衔接工作机制，积极协调推动以调解方式解决信访人的诉求。建立信访与诉讼、仲裁、行政复议、行政裁决等纠纷解决渠道有机衔接制度，推进通过法定途径分类处理信访投诉请求，把信访纳入法治化轨道。逐步增强信访工作开放性，探索行业组织和法律服务人员参与信访工作机制。对重大、复杂、疑难信访案件，采取听证会的形式，通过陈述、质询、辩论、评议、合议等方式，查明事实，分清责任，妥善处理。

5、完善社会力量参与矛盾化解机制，发挥群团等组织调解的补充作用。工会、妇联、共青团以及其他社会组织，在化解劳资纠纷、婚姻家庭纠纷、涉及未成年人合法权益纠纷等方面具有独特的优势，要增强大局意识和社会责任感，积极主动参与矛盾纠纷多元化解工作。

（二）加强矛盾纠纷多元化解平台建设

1、强化工作平台建设。进一步加快街道综治中心建设步伐，在矛盾纠纷多元化解工作中，综治办要牵头抓总，担负全街道矛盾纠纷的排查预警、分析研判、分流调度、督办考核等职责，协

调指导部门和社会各方资源，共同参与矛盾纠纷多元化解，督促各有关部门和单位履行好责任，组织动员社会各方面力量参与矛盾纠纷化解。定期召开矛盾纠纷排查调处工作协调会议，分析矛盾纠纷的分布特点、规律和重点难点问题，提出可行性意见建议。要指导有关部门建立健全矛盾纠纷多元化解工作台帐，切实发挥好组织协调作用。

村居依托“群众参事会”、“五老调解室”、“司法行政工作站”等平台，结合网格化服务及“察民情、听民意、解民忧、惠民生”活动，进一步抓好矛盾纠纷调处化解工作。

2、强化信息平台建设。要依托街道矛盾纠纷多元化解中心和网格化管理平台，加强矛盾纠纷调处化解工作信息化建设，实现网上咨询、网上受理、网上调解“一站式”服务，满足人民群众对于便捷、高效化解矛盾纠纷的新要求。健全完善信息发布、信息沟通、信息查询渠道，推动社情民意在网上了解、矛盾纠纷在网上解决、正能量在网上聚合。

（三）健全矛盾纠纷多元化解工作运行机制

1、联席会议机制。综治办牵头，由信访办、司法所、派出所、法庭、国土所、计生办、民政办等成员单位参加，定期召开联席会议，统筹协调解决工作推进中存在的问题，并制定相关制度，确保各项工作落到实处。特殊情况，可以随时召开。

2、定期排查报告机制。街道矛盾纠纷多元化解中心要坚持日常定期排查和重要敏感时期重点排查相结合，并及时上报排查结

果，组织有关部门人员对矛盾纠纷分析研判，有针对性地提出意见建议，做到矛盾纠纷随时发现、随时研判、随时分流、随时化解。

3、挂牌督办制度。街道矛盾纠纷多元化解中心对上报的矛盾纠纷，按照“属地管理”和“谁主管、谁负责”的原则，以督办单的形式予以分流，一般矛盾纠纷，分流到所属管区、村居进行调解，对于涉及多个部门的突发、重大、复杂矛盾纠纷，联合所涉部门共同进行调处。

三、组织保障

矛盾纠纷多元化解机制，是化解社会矛盾，减少诉讼和信访压力，降低维稳成本，维护社会稳定的治本之策。各级各部门要按照街道党工委、办事处的统一部署，加强组织领导，健全协调机制，认真组织实施。

（一）加强组织领导。街道成立由分管同志任组长的矛盾纠纷多元化解工作领导小组。各级各单位也要成立相应的组织机构，由主要负责人任组长，及时研究解决可能影响本辖区社会稳定的重大矛盾问题，切实担负起维护一方稳定、确保一方平安的重大政治责任。

（二）加强舆论宣传。各部门、各单位要结合各自实际，通过召开会议、发放宣传材料、网络宣传等形式，积极宣传矛盾纠纷多元化解机制的意义，大力宣传工作中好的经验做法和成功典型案例，引导广大群众树立“有矛盾先调解”、“依法维权”的理

念，为矛盾纠纷多元化解工作营造良好的社会氛围。

（三）加强经费保障。将矛盾纠纷多元化解涉及的各项工
经费列入财政预算，统筹安排，加强管理，确保专款专用、精准
使用。

（四）严格考核奖惩。把矛盾纠纷多元化解工作纳入平安建
设目标和绩效考核。对工作扎实、成效显著的，将予以表彰；对
工作落实不力，造成不良后果的，予以通报问责；对不作为、乱
作为等问题，进行严肃追责。

- 附：1、山城街道矛盾纠纷多元化解工作领导小组成员名单
2、山城街道矛盾纠纷多元化解工作任务分工表

2016 年 6 月 20 日

附件 1:

山城街道矛盾纠纷多元化解工作 领导小组成员名单

- 组 长：郝涛勇 街道党工委副书记
- 副组长：陈孔灿 街道党工委委员、纪委书记
- 王 瑞 街道党工委委员、组织委员
- 邢德涛 区委、区政府信息中心副主任
街道综治办专职副主任
- 成 员：赵序伟 山城安监中队队长、计生办党支部书记
- 陈洪文 区双拥办副主任、山城财政所所长
- 秦显勇 街道信访室主任
- 秦显峰 山城法庭庭长
- 杜传阔 山城派出所所长
- 王 勇 山城市场监管所所长
- 张 峰 山城食品药品监督管理所所长
- 李 伟 山城国土资源所所长
- 李启玲 山城教委主任
- 于学坤 山城防保站站长
- 张 永 街道党政办公室主任
- 刘学冰 街道民政办公室主任
- 张茂海 街道综治办副主任
- 王祥伟 街道城建办主任
- 张成伟 街道审计所所长

李传厚	山城司法所所长
房 真	街道经管站站长
王 会	街道总工会主席
郭振方	街道团委书记
苗冬青	街道妇联主席
生茂正	城区计生办主任
邹学志	街道环保所所长
徐登基	街道老龄办主任
翟博文	街道报道站站长、信息中心主任
王立强	山亭管区党总支书记
田宗玉	岩底管区党总支书记
张 利	横岭管区党总支书记
童建富	刘庄管区党总支书记
孙 伟	南庄管区党总支书记
张玉平	桃山管区党总支书记
李 建	官庄管区党总支书记
周恒东	枣树岭管区党总支书记
闫宗会	城区党总支书记
巩清海	三山管区主任

领导小组办公室设在街道综治办，邢德涛同志兼任办公室主任，李传厚、张茂海同志兼任办公室副主任。

附件 2:

山城街道矛盾纠纷多元化解任务分工表

序号	责任单位	工 作 任 务
1	综治办	(1)以街道名义成立完善矛盾纠纷多元化解机制工作领导小组及办公室。(2)制定关于完善矛盾纠纷多元化解机制的考核办法(细则)。(3)督促有关单位制定参与完善矛盾纠纷多元化解机制的配套措施。(4)依托综治信息化平台,建设矛盾纠纷多元化解信息系统。(5)建立工作台账,出台工作例会、督导检查、挂牌督办、评估考核、情况通报、经验总结等制度。(6)指导建立村居综治工作站。(7)加强调查研究,总结推广典型经验。
2	法庭	(1)出台先行调解案件类型。(2)出台委托调解、司法调解与诉讼相衔接的办法。(3)出台加强规范繁简分流、督促程序等提高审判效率的意见。(4)出台委托(委派)调解的办法、程序等。(5)出台指导、培训、保障调解工作的意见。(6)出台调解协议司法确认的具体实施意见。
3	派出所	(1)出台加强规范公安调解工作的意见。(2)出台建立公调对接机制的意见。(3)建立健全调解组织。(4)进一步完善公安特邀调解员的作法,做好治安案件和轻微刑事案件调解工作
4	司法所	(1)出台加强人民调解工作规范化建设工作的意见。(2)出台加强专业性、行业性人民调解组织建设的意见。(3)出台律师、法律服务工作者参与化解和代理信访案件制度。
5	劳保所	(1)出台加强规范劳动人事争议调解的意见。(2)建立健全劳动争议案件的应急调解等机制(3)设立专门调解机构,建立矛盾纠纷调处服务平台。
6	国土资源所	(1)出台加强规范土地纠纷调解的意见。(2)在人民调解员队伍中培养乡村土地纠纷调解员。(3)要及时调解涉及土地权属等引发的矛盾纠纷
7	经管站	(1)出台加强规范农村土地承包经营纠纷调解的意见。(2)建立健全农村土地承包调解委员会,(3)做好村居财务、资金的代管、监管等工作。

8	工商所	(1)加强“12315”体系建设。(2)设立“消费维权服务站”。(3)出台消费纠纷和解、消费侵权赔偿调解办法。
9	民政办	(1)加强对村居低保户、五保户、困难户的审核监督力度、救助扶助力度。(2)依法调处养老服务、孤儿收养、监护等方面的矛盾纠纷。
10	城建办	(1)出台加强规范住建领域矛盾纠纷调解工作的意见。(2)调解房屋征收、建筑施工、物业管理、房地产开发等方面引发的矛盾纠纷。
11	环保所	(1)出台加强规范环境污染纠纷专业调解意见。(2)协调化解重大、疑难环境污染纠纷。
12	信访办	(1)健全与综治和有关部门衔接工作机制。(2)建立信访与诉讼、行政复议等纠纷解决方式的有机衔接制度。(3)推进通过法定途径分类处理信访请求，把信访纳入法治化轨道。
13	工 会	(1)出台工会组织参与矛盾化解工作的意见。(2)督促、帮助企业依法建立劳动争议调解委员会，积极开展调解劳动争议或参与诉讼调解工作。
14	妇 联	(1)出台妇联组织参与矛盾化解工作的意见。(2)加大参与人民调解力度，协助对婚姻家庭纠纷及涉及妇女儿童合法权益案件的调处工作。
15	团 委	(1)出台共青团组织参与矛盾化解工作的意见。(2)积极参与调解处理涉及未成年人合法权益等方面纠纷。
16	财政所 综治办	(1)将矛盾纠纷多元化解平台建设、诉调对接机制建设、信息化建设、律师参与化解和代理涉法涉诉信访案件、聘请专业调解人员和非诉讼纠纷解决方式化解个案的补助、奖励等工作经费纳入财政预算。(2)合理测算资金需求，研究制定相关制度规范，统筹安排、监督检查经费使用情况。
17	宣传办 综治办	(1)运用现代传媒手段，加强矛盾纠纷多元化解工作机制的宣传普及工作。(2)采取多种形式，对完善矛盾纠纷多元化解机制的经验做法、成效亮点进行宣传。