

郑州市二七区嵩山路街道办事处文件

嵩办发〔2015〕47号

嵩山路街道办事处 印发《嵩山路街道办事处完善矛盾纠纷排查化 解机制的实施意见》的通知

各社区、机关各科室：

现将《嵩山路街道办事处完善矛盾纠纷排查化解机制的实施意见》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

二〇一五年五月八日

嵩山路街道办事处完善矛盾纠纷排查化解机制的实施意见

为认真贯彻落实党的十八届三中、四中全会和省委九届九次全会精神，按照区委区政府平安建设工作指导意见和《区委政法委、区委综治办关于完善基层矛盾纠纷预防化解机制的指导意见》要求，为切实加强基层矛盾纠纷预防化解工作，现就完善基层矛盾纠纷排查化解机制提出如下实施意见。

一、总体目标

1、指导思想。以实现社会安全稳定、人民安居乐业为基本目标，以推进法治德治为基本途径，以夯实基层基础为基本保障，坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理，着力解决引发矛盾纠纷和影响预防化解成效的源头性、根本性、基础性问题，着力提高辖区预防化解矛盾纠纷的能力和水平，及时有效地把矛盾纠纷化解在辖区内，解决在萌芽状态，确保社会和谐稳定。

2、基本原则。坚持办事处领导、统筹协调整合，调动辖区各方面积极参与，形成工作合力：坚持群众第一、尊重民意，以群众满意为标准，解决好群众最关心最直接最现实的利益问题：坚持实事求是、分类指导，什么问题突出就解决什么问题，针对薄弱环节，强化工作措施，实现整体推进坚持随时调处、就地解决，使群众纠纷有人管，困难有人帮，矛盾不激化；坚持依法办事、公开公正，自觉提高运用法治思维和法治方式化解矛盾、维护稳定能力，促进社会公平正义。

3、工作目标。通过建立完善合理实用的矛盾纠纷预防化解机制，矛盾纠纷源头预防机制进一步健全，覆盖城乡的调处化解网络进一步完善，调处化解时效性和成功率进一步提高，力争小事不出村（社区），大事不出街道，难事不出区，矛盾不上交。

二、基本要求

1、坚决维护群众合法权益。各社区、各部门要把群众利益放在最高位置，坚持为了群众、依靠群众、造福群众、保护群众，保障广大居民群众切身利益。一是强化推进区域内基本公共服务均等化职责，推进解决民生领域的突出问题，落实好中央和省市区各项惠民政策，着力办好各项民生实事。二是健全基层群众自治制度，在社区管委会深化拓展“四议两公开”工作法，在社区建立符合其特点的社区自治制度，指导、支持和帮助居民实现自我管理、自我服务、自我教育、自我监督。三是完善基层民主决策机制，建立健全基层民主协商制度，凡涉及群众切身利益的问题，都要通过广泛征求意见、上公示栏、听证或媒体公示等形式，让群众参与，让群众知情，让群众监督。四是坚持以公开为常态、不公开为例外的原则，推进决策公开，执行公开，管理公开，服务公开、结果公开。

2、认真落实社会稳定风险评估制度。要把社会稳定风险评估作为重要事项、决策、措施出台的前置条件、必经程序和刚性门槛。一是对涉及群众切身利益的重要事项按照属地管理、分级负责和谁评估谁负责、谁主管谁负责、谁决策谁负责的原则，依照规定组织实施社会稳定风险评估，做到应评尽评，并注重运用

评估结果，切实从源头上预防和减少不稳定问题发生。二是建立重要决策终身责任追究制度及责任倒查机制，对未进行风险评估或者违反法律法规和政策做决策、上项目，引发群体性事件或重大不稳定问题的，按照《二七区社会稳定风险评估责任追究办法》严格实行责任查究。

3、及时受理解决群众诉求。一是畅通群众诉求表达渠道，开通群众信访件免费邮递绿色通道和网上、电话信访渠道，各社区、各部门要主动公布热线电话、相关负责人的邮箱，全天候受理群众诉求，同时加强初信初访的化解工作，引导当事人依法逐级上访。二是落实首问负责制和承诺制，严格落实领导干部接访、包案制度，对合理诉求做到解决到位，对无理诉求做到教育到位，对生活困难的做到帮扶救助到位，对行为违法的做到依法处理到位。三是对特定利益群体问题，要查明事实、吃透政策，明确责任，条块结合，做好化解、政策宣传解释、教育疏导以及稳定工作。四是推进信访信息化建设，建立网上受理、网下办理、网上流转的信访事项办理程序，事先办理过程和结果可查询、可跟踪、可评价。

三、健全基层矛盾纠纷排查调处化解体系

1、强化三级网络平台建设

建立嵩山路街道办事处矛盾纠纷调处化解中心。由街道党委书记张勋担任中心主任，办事处主任冯沛、党工委副书记陈强担任中心副主任，成员由综治、信访、公安、法庭、司法及村（社区）等部门负责人组成，矛盾纠纷调处化解中心下设办公室，办

公室设在稳定办，主要负责组织开展法治德治教育、接访处访、矛盾纠纷排查调处化解、邪教活动的排查转化等工作。

嵩山路街道办事处矛盾纠纷调处化解中心做到及时调处化解村（社区）级上报的、办事处级受理的、区级交办的矛盾纠纷。明确交办部门、责任人、分包领导。调处成功的，做到及时终结；暂时不能调处化解的要做好思想工作，明确时限，落实责任；超出职责权限或疑难复杂的矛盾纠纷，由中心主任签字后，及时上报区矛盾纠纷调处化解中心，并认真做好稳控工作。

建立村（社区）矛盾纠纷调处化解工作室。由村（社区）党支部书记牵头负责，建立村民组（社区居民楼院）调解员、信息员制度，具体负责社情民意收集、矛盾纠纷排查调处化解等工作。

村（社区）矛盾纠纷调处化解工作室对排查出的矛盾纠纷，要随时进行调处。充分利用三级网格和发挥片区民警、村组干部、包村（社区）干部、人民调解员、综治信息员作用，及时了解发现各种矛盾纠纷和苗头隐患，及时上报，及时调解处理。调处成功的，及时终结；调处不成功的，经党支部书记或村（社区）主任签字后，及时上报办事处矛盾纠纷调处化解中心。对于易引发群体性事件的矛盾纠纷，及时上报并全力做好稳控工作。

2、发挥职能作用，积极解决矛盾纠纷

稳定办：要发挥人民调解的基础作用，完善调解组织，积极组织好基层各种矛盾纠纷的调解工作，能调则调、应调尽调。推动人民调解委员会规范化建设和人民调解工作网格化、法制化建设，推动在企业改制、征地拆迁、劳动争议、教育、医疗等矛

盾纠纷相对集中多发领域建立专业性调解组织，培育专业性社会化调解机构。

经济办：对经济领域的各类矛盾纠纷进行排查、化解及台账登记工作。

新型城镇化办：对涉及建筑工程领域、环境保护、土地纠纷等矛盾纠纷进行排查、化解及台账登记工作。

人事社保民政所：建立健全处置突发性、集体性劳动人事争议案件应急调解机制、做好劳动人事纠纷和企业军转干部的维稳工作；对涉及民政的矛盾纠纷进行排查化解并做好“两参”复退军人等特殊利益群体的稳控、政策解释及困难救助工作。

卫生与计划生育办：做好卫生、计划生育方面矛盾纠纷的排查和调处工作。

城管食安办：对涉及市容环境卫生、市政管理、园林绿化管理方面、行政执法行为、食品药品安全方面引发的矛盾纠纷进行排查、化解和登记工作。

安监办：对涉及安全生产领域的各类矛盾纠纷进行排查、化解及台账登记工作。

3、 建立健全社会力量参与矛盾纠纷调处化解机制

一是吸纳党代表、人大代表、政协委员参与矛盾纠纷调处化解工作；二是发挥工会、共青团、妇联、残联等人民团体和新闻媒体、律师等社会组织的作用，参与处理解决矛盾纠纷；三是积极探索建立矛盾纠纷调处化解的民间组织，发挥老党员、退休老干部、退休老教师、复退老军人、老模范的优势，做好矛盾纠纷

调解工作。

四、工作制度

办事处各级矛盾纠纷调处化解中心（工作室）要进一步完善落实定期排查、分级调处、归口办理、分析研判、领导包案、协调督办、依法终结、考核通报等工作制度。

1、认真落实定期排查与重点排查制度。充分利用三级网格和信息网络平台，严格按照社会管理和信访稳定领域矛盾问题排查的内容和标准，街道和各社区每周对本辖区、本部门各种潜在的矛盾隐患和矛盾纠纷进行全面、深入、细致的拉网式大排查，村（社区）每天排查一次。强化在敏感时期、重要节点对不稳定案事件和特殊利益群体重点排查，做到楼不漏户、户不漏人、人不漏事。

2、强化矛盾纠纷台账管理制度。各部门对排查出的所有问题逐一建立详实的三级电子台账和基础台账，梳理分类，登记造册，分包到人，进行台账式动态跟踪管理，对重大社会隐患问题明确责任领导，落实“三包四定”责任，即包调查、包处理、包稳定、定领导、定措施、定时间、定责任。

3、实行分级负责、归口办理制度。对未经下级调处机构处理直接到上级调处机构反应的，上级不予受理，并帮助和应到当事人到下级归口处理；对当事人不服下级调处机构处理结果到上级调处机构反映的，上级应及时审查处理结果，属于下级调处机构处理错误、不当的，责令下级调处机构纠正；属于下级调处机构处理正确、当事人反应无道理的，维持原处理结果，并做好释

法明理工作，促进矛盾纠纷逐级反映、分级归口化解。

4、完善协调督办、依法终结制度。对疑难复杂的矛盾纠纷案件召开协调会，对交办的矛盾纠纷案件进行督察督办，对已经办结的信访事项和涉法涉诉信访案件，当事人仍不息诉罢访的，由区信访联席会议办公室组织信访联席会或听证评议会，经信访联席会或听证评议会研究后，属于承办单位工作不力导致案结事不了的，追究承办单位责任；属于当事人无理取闹的，依法进行处理。对已终结退出的事项和案件，由相关责任单位做好当事人的教育疏导和稳控等工作，确保矛盾纠纷有人管，管得住。

5、严格实行例会分析研判和工作报告制度。办事处每半个月、村（社区）每周召开一次例会。分析研判矛盾纠纷案件和当前稳定形势，落实矛盾纠纷排查，协调矛盾纠纷化解处理，制定工作措施，严格落实矛盾纠纷排查调处工作报告制度。办事处、村（社区）三级协调会议形成纪要，报送上级综治部门，同时报办事处稳定办。

6、实行月通报，季考评制度。办事处矛盾纠纷调处化解中心每月对村（社区）的矛盾纠纷排查、化解及信息上报等工作开展情况通报一次；每季度按照方案考评一次，考评结果纳入办事处平安建设年终考核成绩。

五、保障措施

1、坚强领导，落实责任。完善基层矛盾纠纷预防化解机制是全面深化改革的重要内容，是深化平安辖区建设、落实依法治国的迫切需要，是加强综治基层基础建设的重要保障。至少每周

听取一次矛盾纠纷排查、调处化解工作汇报。每月研究一次矛盾纠纷排查调处化解工作。

2、落实工作人员和办公设施。矛盾纠纷调处化解中心设立固定办公场所，配齐必备办公设施，配备高素质工作人员做好日常工作。各社区、各部门要结合实际认真参照落实。

3、考核结果运用。各级矛盾纠纷排查化解工作要与街道平安建设工作相衔接，纳入年度平安建设工作目标考核。

4、严格责任追究。按照社会治安综合治理一票否决权制的有关规定严格问责。一是对工作不力、排查化解不及时、信息上报迟缓、未落实“四包一”等工作制度的，对责任单位、责任人予以通报批评；二是存在漏报、瞒报、不报现象，不认真落实社会稳定风险评估制度，推诿扯皮、推脱责任把矛盾移交上级的，对责任部门、社区进行领导约谈并警告；三是上述情况严重，造成不良影响或后果的，对社区实行取消评先资格、给予重点管理；四是因工作不力、责任不落实、落实不到位、在敏感时期、重要节点发生有影响的重大不稳定或不安定事件，造成严重后果及“一票否决”的社区、部门主要领导、分管领导和直接责任人有失职、渎职行为的，建议办事处与纪检监察部门给予相应的处分或处理。

