

深化矛盾纠纷大调解体系建设 任务分工方案

根据中共大渡口区委平安大渡口建设暨防范化解重大风险领导小组办公室《关于深化矛盾纠纷大调解体系建设的实施方案》（渡平安办发〔2020〕17号），制定本方案。

一、建立区域性矛盾纠纷调处平台

1. 按照市级统筹指挥、区联动实战、乡镇（街道）实战应用、村（社区）源头治理的要求，依托各级综治中心建立区、乡镇（街道）、村（社区）三级矛盾纠纷综合调处平台。

完成标准及时限：到2021年，区、乡镇（街道）、村（社区）矛盾纠纷综合调处平台建成率达100%；

牵头单位：区委政法委，大渡口区矛盾纠纷大调解体系建设工作小组办公室（以下简称“大调解工作办公室”）；

责任单位：区委政法委、区发展改革委、区教委、区公安分局、区民政局、区司法局、区财政局、区人力社保局、区规划和自然资源局、区生态环境局、区住房城乡建委、区交通局、区农业农村委、区商务委、区文化旅游委、区卫生健康委、区市场监管局、区信访办、区大数据发展局、区法院、区检察院、区工商联、区总工会、区妇联等（以下简称“工作小组各成员单位”），各镇街。

二、建立行业性重点领域纠纷调处平台

2. 整合行政机关、司法机关以及人民调解组织、行政调解组织、行业志愿者等资源，依托区重大矛盾纠纷人民调解委员会（调解中心）建立行业性重点领域纠纷调处平台。

完成标准及时限：到 2021 年，区重大矛盾纠纷人民调解委员会（调解中心）中行业性专业性调解室入驻率达 100%；

牵头单位：大调解工作办公室，区司法局；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街。

3. 在医患纠纷、道路交通、物业管理、城市管理、劳动争议、征地拆迁、生态环保、婚姻家庭、建筑施工、旅游、消费、商务等矛盾纠纷易发多发且专业性强的领域，成立行业性专业性调解组织，完善工作制度、运行机制，建立调解专家库。

完成标准及时限：到 2023 年，各类调解组织基本实现点、线、面覆盖；

责任单位：区公安分局、区民政局、区人力社保局、区规划和自然资源局、区生态环境局、区住房城乡建委、区城市管理局、区商务委、区文化旅游委、区市场监管局、区工商联、区总工会、区妇联。

三、推广使用矛盾纠纷信息管理平台

4. 推广使用重庆市矛盾纠纷信息管理平台，实现对矛盾纠纷大调解工作的排查、调处、指导、交办、督导、考核、反馈等各项工作的闭环管理。

完成标准及时限：到 2022 年，区、乡镇（街道）、村（社区）

使用率达 100%。

牵头单位：大调解工作办公室，区委政法委；

责任单位：工作小组各成员单位；各镇街。

四、做实基层人民调解工作

5. 加强乡镇（街道）、村（社区）、企事业单位和行业性专业性人民调解组织规范化建设，规范完善人民调解的工作方式、工作流程。

完成标准及时限：到 2021 年底，全区各级人民调解委员会建成率达 100%；

牵头单位：区司法局；

责任单位：各镇街。

6. 引导人民调解组织向矛盾纠纷多发的领域拓展，在消费、旅游、生态环保、知识产权、互联网、建筑施工、婚姻家庭等行业领域建立人民调解室。

完成标准及时限：到 2023 年，各类调解组织基本实现点、线、面覆盖；

责任单位：区市场监管局、区文化旅游委、区生态环境局、区城乡建委、区大数据发展局、区总工会、区妇联。

7. 推行人民调解委员会派员进驻基层人民法院、基层公安派出所和信访接待大厅。分别设立“驻法院调解室”、“驻派出所调解室”、“信访事项调解室”，全面实现“诉调”、“警调”、“访调”深度对接。

完成标准及时限：到 2021 年底，“驻法院调解室”、“信访事项调解室”建成率不低于 80%，到 2022 年底建成率均达 100%；2021 年底符合条件的派出所（实有警力 20 人以上）“驻派出所调解室”建成率不低于 60%，2022 年建成率达 100%；

责任单位：区法院、区公安分局、区信访办、区司法局。

8. 配齐配强专职人民调解员队伍，行业性专业性人民调解委员会应配备 3 名以上专职人民调解员，乡镇（街道）人民调解委员会应配备 2 名以上专职人民调解员，有条件的村（社区）和企业事业单位人民调解委员会应配备 1 名以上专职人民调解员，派驻有关单位和部门的人民调解工作室应配备 2 名以上专职人民调解员。

完成标准及时限：到 2021 年底，乡镇（街道）人民调解委员会、派驻有关单位的人民调解工作室专职人民调解员配备率达 100%，行业性专业性人民调解委员会专职人民调解员配备率达 50%以上；到 2022 年底，行业性专业性人民调解委员会专职人民调解员配备率达 100%；

牵头单位：大调解工作办公室，区委政法委、区司法局、区财政局；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街。

五、加强行政调解工作

9. 建立由政府负责、司法行政机关牵头、相关职能部门为主体的行政调解工作体制，进一步明确行政调解范围，完善行政调

解机制，规范行政调解程序。

完成标准及时限：到 2023 年，行政调解体系基本建成；

牵头单位：大调解工作办公室，区司法局；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街。

10. 推动和加强行政调解组织建设，公安、住房城乡建设、自然资源、生态环境、市场监管等重点部门，要设立专门的行政调解室，加强对交通事故损害赔偿、房屋土地征收拆迁、物业纠纷、消费者权益保护、侵犯知识产权、环境污染赔偿等争议的调解。其他可由行政机关调解的民事纠纷以及行政赔偿、行政补偿争议和行政机关行使自由裁量权产生的行政争议，可根据需要设立行政调解组织进行调处。

完成标准及时限：到 2021 年，重点部门的行政调解组织建成率达 100%；

责任单位：区发展改革委、区教委、区公安分局、区民政局、区人力社保局、区规划和自然资源局、区生态环境局、区住房城乡建设委、区交通局、区农业农村委、区商务委、区文化旅游委、区卫生健康委、区市场监管局。

11. 对群众信访事项，按照“调解先行、能调则调”的原则，依托“信访事项调解室”，指派专人依法开展调解。

完成标准及时限：“调解先行、能调则调”的原则全面贯彻落实，到 2022 年底，“信访事项调解室”建成率均达 100%。

责任单位：区信访办；

12. 统筹发挥工会、妇联、工商联、法学会和行业协（商）会积极作用，参与相关行业、专业领域矛盾纠纷化解。

完成标准及时限：到 2023 年，各类调解组织基本实现点、线、面覆盖；

责任单位：区工商联、区总工会、区妇联；

13. 积极推进律师调解、商事调解（含涉外商事调解），为优化营商环境，推动经济高质量发展提供优质法律服务。

完成标准及时限：到 2023 年，各类调解组织基本实现点、线、面覆盖；

责任单位：区司法局、区商务委、区工商联；

六、健全调解工作基础制度

14. 建立完善人民调解、行政调解、司法调解相互衔接的工作机制，推进解纷资源力量下沉，加快解纷资源整合，构建全域覆盖的解纷服务网络。

完成标准及时限：到 2023 年，各级各类调解组织基本实现点、线、面覆盖。

牵头单位：大调解工作办公室，区司法局、区法院；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街。

15. 建立“诉调”、“警调”、“访调”、“复调”对接工作规范。对适宜人民调解方式解决的案件，法院、公安、信访等部门要建立健全前置调解工作制度，通过引导、委托等方式交由人民调解组织进行调解。

完成标准及时限：到 2023 年，各类调解组织基本实现点、线、面覆盖；

责任单位：大调解工作办公室，区司法局、区公安分局、区信访办、区法院；

16. 健全调解与公证、行政裁决、行政复议、诉讼等纠纷解决方式相衔接的联动制度，探索建立调解一体化司法确认机制，通过司法确认、公证等方式增强调解协议的法律效力，在行政裁决、行政复议活动中积极运用行政调解、人民调解等方式化解民事纠纷，解决行政争议。

完成标准及时限：到 2023 年，各类调解组织基本实现点、线、面覆盖；

牵头单位：大调解工作办公室，区司法局、区法院；

责任单位：工作小组有关成员单位，各镇街。

七、提升矛盾纠纷化解能力

17. 加强调解员队伍能力建设。落实调解员培训制度，区每年开展 1 次集中培训，乡镇（街道）每年至少开展 2 次集中培训。

完成标准及时限：2020 年起，调解员培训制度全面落实；

牵头单位：区司法局；

责任单位：工作小组各成员单位；各镇街。

18. 通过政府购买服务方式，加快推进专职调解员队伍建设，依托建立的调解专家库，区行业性专业性调解组织中具有专业知识的人员不少于 1 人。

完成标准及时限：到 2020 年，区行业性专业性调解组织中具有专业知识的人员不少于 1 人；

责任单位：大调解工作办公室，区财政局；

19. 发展壮大人民调解志愿者队伍和调解社会组织，充分发挥基层党代表、人大代表、政协委员、“五老人员”、专业技术人员、城乡社区工作者、选调生（大学生村官）、律师的优势，邀请参与行业专业领域的矛盾纠纷化解。鼓励和支持具备条件的调解组织单独建立党组织，发挥党员调解员在调解工作中的先锋模范作用。总结推广“老马工作法”等经验，打造品牌调解。

完成标准及时限：到 2023 年，各级各类调解组织基本实现点、线、面覆盖；

牵头单位：区司法局、区民政局；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街。

20. 发挥智能化信息化支撑作用。总结“网上枫桥经验”、积极推动远程调解、视频调解等智能化调解方式，扎实推进在线音频调解场所建设，配齐配好在线音视频设备，积极运用远程视频调解的方式开展调解工作。推动人工智能在矛盾纠纷调解工作以及法律服务工作中的应用。

完成标准及时限：到 2023 年，高效运用矛盾纠纷综合调处平台、行业性重点领域纠纷调处平台、矛盾纠纷信息管理平台；

牵头单位：大调解工作办公室，区委政法委、区大数据发展局、区财政局、区司法局；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街。

21. 推广“心理服务+大调解”工作模式，引入社会心理服务力量参与调解工作。

完成标准及时限：持续推广“心理服务+大调解”工作模式；

牵头单位：区委政法委、区卫生健康委；

责任单位：工作小组各相关成员单位；各镇街。

八、建立发现化解矛盾纠纷和统筹协调督办落实的工作体系和运行机制

22. 建立完善源头排查化解机制。健全完善矛盾纠纷四级联动排查化解工作机制，将矛盾纠纷排查化解与风险防控紧密结合，按照日常区每月，乡镇（街道）每半月，村（社区）每周，网格每日，特殊敏感时期每日的原则，开展动态排查化解。

完成标准及时限：到2022年，矛盾纠纷源头排查化解全面建成并有效发挥作用；

牵头单位：大调解工作办公室，区委政法委；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街。

23. 建立完善评估预警防范机制。建立矛盾纠纷分级管理制度，按照“见事见人见地点”的原则对排查出的矛盾纠纷进行研判评估。对易引发个人极端案（事）件、群体性事件的矛盾纠纷，在处置的同时，及时向“属事”单位、“属地”地区推送预警信息，落实稳控、疏导措施，防止矛盾纠纷转化升级。

完成标准及时限：到2022年，矛盾纠纷源评估预警防范机制

全面建成并有效发挥作用；

牵头单位：大调解工作办公室，区委政法委；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街。

24. 建立完善交办跟踪督办机制。对下级平台上报的矛盾纠纷，或者本级平台收集的跨行业、跨部门或涉及较多单位的矛盾纠纷，由本级综合调处平台按照“属事”“属地”原则进行调度分流、交办督办。对上级平台交办或本级平台明确的矛盾纠纷，按照规定时限，开展化解工作。

完成标准及时限：到 2022 年，矛盾纠纷交办跟踪督办机制全面建成并有效发挥作用；

牵头单位：大调解工作办公室，区委政法委；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街。

25. 建立完善动态评价考核机制。健全完善“周分析”“月研判”“季通报”“年考核”等工作机制，实现对综合调处平台、信息管理平台的动态监管。建立完善矛盾纠纷大调解工作动态评价考核机制，把群众安全感测评、社会舆论导控、尽职履职情况、重大案（事）件预防处置化解等纳入考评内容。

完成标准及时限：到 2022 年，矛盾纠纷、动态评价考核机制全面建成并有效发挥作用；

牵头单位：大调解工作办公室，区委政法委；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街。

26. 建立完善办理结果反馈机制。对上级平台通过信息管理

平台交办的矛盾纠纷，在规定时限内办结的，及时反馈。在规定时限内未办结的，及时报告。对本级平台自行办结的矛盾纠纷，及时向当事人进行反馈，并完成信息管理系统的录入工作。

完成标准及时限：到 2022 年，矛盾纠纷办理结果反馈机制全面建成并有效发挥作用；

牵头单位：大调解工作办公室，区委政法委；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街；

九、强化工作保障

27. 强化组织领导。区级层面设立由区委、区政府分管领导分任正副组长，有关成员单位负责人为成员的区矛盾纠纷大调解体系建设工作小组，加强统筹协调。各乡镇（街道）和区级有关部门结合实际，设立相应工作小组，加强本地区、本领域矛盾纠纷调解工作组织实施。

完成标准及时限：2020 年完成各级各类工作小组组建；

牵头单位：大调解工作办公室，区委政法委；

责任单位：工作小组办公室，工作小组各成员单位；各镇街。

28. 强化责任落实。要将矛盾纠纷大调解体系建设工作作为平安建设的基础性工程，大调解工作办公室健全完善矛盾纠纷大调解体系工作联席会议制度，定期研究解决工作推进过程中的重大问题。

完成标准及时限：2020 年建立矛盾纠纷大调解体系工作联席会议制度。

牵头单位：大调解工作办公室；

责任单位：工作小组各成员单位；各镇街。

29. 把矛盾纠纷大调解体系建设及工作开展情况纳入平安建设暨防范化解重大风险考核内容，严格考核。对推诿扯皮、化解不力导致发生重大案（事）件的，严肃追究有关领导和责任人责任。

完成标准及时限：2020年起纳入平安建设暨防范化解重大风险考核内容；

牵头单位：大调解工作办公室；

责任单位：工作小组各成员单位；各镇街。

30. 强化经费保障。要对矛盾纠纷大调解工作所需经费给予必要保障，将平台建设、信息化建设、调解员补贴等工作经费纳入政府财政预算。采取政府购买公益性岗位，配齐配强专兼职调解员。建立调解工作激励考核机制，通过多种方式因事（案）制宜落实调解员补助。

完成标准及时限：2020年起将平台建设、信息化建设、调解员补贴等工作经费纳入政府财政预算；

牵头单位：大调解工作办公室，区财政局、区司法局；

责任单位：工作小组各成员单位；各镇街。

31. 强化宣传引导。加强矛盾纠纷大调解工作的宣传普及，引导人们以理性合法方式表达利益诉求、解决利益纠纷、维护合法权益。

完成标准及时限：2020年起加强矛盾纠纷大调解工作的宣传普及；

牵头单位：大调解工作办公室；

责任单位：工作小组各成员单位；各镇街。

32. 大力培育基层调解服务品牌，鼓励以优秀调解员姓名命名调解工作室，对有突出贡献的调解组织和调解员，按照规定给予表彰奖励，进一步增强调解员的职业自豪感和荣誉感。

完成标准及时限：2022年，培育基层调解品牌5个以上；

牵头单位：大调解工作办公室，区人力社保局；

责任单位：工作小组各成员单位，各镇街。