ICS 03.080

A 90

DB 3205

苏州市地方标准

DB3205/T XXX-2021

县(市、区）、镇（街道）、村（社区）三级社会治安综合治理中心建设与管理规范

（征求意见稿）

2021-XX-XX发布 2021-XX-XX实施

**苏州市市场监督管理局** 发布

目 次

[前言 II](#_Toc67508986)

[引言 1](#_Toc67508987)

[1 范围 2](#_Toc67508988)

[2 规范性引用文件 2](#_Toc67508989)

[3 术语与定义 2](#_Toc67508990)

[4 总体原则 3](#_Toc67508991)

[4.1 高度整合 3](#_Toc67508992)

[4.2 合理规划 3](#_Toc67508993)

[4.3 集成服务 3](#_Toc67508994)

[4.4 逐级解决 3](#_Toc67508995)

[5 组织架构 3](#_Toc67508996)

[5.1 领导机构 3](#_Toc67508997)

[5.2 县（市、区）综治中心 4](#_Toc67508998)

[5.3 镇（街道）综治中心 5](#_Toc67508999)

[5.4 村（社区）综治中心 5](#_Toc67509000)

[6 机构设置 5](#_Toc67509001)

[6.1 功能定位 5](#_Toc67509002)

[6.2 进驻机构 5](#_Toc67509003)

[6.3 人员配置 5](#_Toc67509004)

[7 场所设施 6](#_Toc67509005)

[7.1 场所要求 6](#_Toc67509006)

[7.2 “一站式”接待大厅 6](#_Toc67509007)

[7.3 研判区 7](#_Toc67509008)

[7.4 指挥区 7](#_Toc67509009)

[8 信息化建设 7](#_Toc67509010)

[8.1 综治信息系统 7](#_Toc67509011)

[8.2 硬件配套 8](#_Toc67509012)

[8.3 安全防护 8](#_Toc67509013)

[9 运行要求 8](#_Toc67509014)

[9.1 基本要求 8](#_Toc67509015)

[9.2 工作流程 9](#_Toc67509016)

[9.3 调处化解工作 10](#_Toc67509017)

[10 日常管理 13](#_Toc67509018)

[10.1 档案管理 13](#_Toc67509019)

[10.2 监督与评价 13](#_Toc67509020)

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本文件由XXX提出并归口。

本文件起草单位：中共苏州市委政法委员会、苏州市质量和标准化院。

本文件主要起草人：xxx。

本文件为首次发布。

引 言

综治中心以维护社会稳定为主线，着力整合全区社会服务管理资源，理顺社会服务管理体制，完善工作运行机制，提高社会服务管理能力，提升社会治理的品质、水平和成效。整合融合全区社会管理服务的力量资源，建立多功能于一体的区社会管理服务中心，实行部分社会管理职能部门联合办公、社会管理事务集中受理，实现资源整合、功能聚合和工作融合，做到一个体系领导、一个平台统揽、一个机制运行；实现工作网络、工作机制、工作制度有效衔接，资源信息无缝对接，服务和管理互通互融，为全面推进我区社会治理现代化奠定坚实的基础。因此迫切需要一项能够规范综治中心建设和管理的文件出台，特制定本文件。

以往综治中心的社会治理主要解决公安违法犯罪相关的问题，近年来随着经济的发展，社会治安情况得到了改善，治理的重心逐渐转移到了矛盾调解。综治中心目前80%的案件来源于人事、民事案件，因此矛盾调解是社会治理的重点工作，在本文件9.3章节重点对矛盾调处进行了详细规定。

本文件在编制过程中，在综治中心的功能定位、硬件配置方面直接引用了国标GB/T 33200-2016中的规定，并在国标中基础上对三级综治中心的上下级关系、进驻部门的管理、工作运行的流程等方面作出了补充。希望本标准的制定和实施能切术有效的推动苏州市县（市、区）、镇（街道）、村（社区）综治中心的工作。

**县（市、区）、镇（街道）、村（社区）三级社会治安综合治理 中心建设与管理规范**

1 范围

本文件规定了县（市、区）、镇（街道）、村（社区）三级社会治安综合治理中心建设的总体原则、组织架构、机构设置、场所设施、信息化建设、运行要求和日常管理等。

本文件适用于苏州市范围内社会治安综合治理中心的建设与管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 31000-2015 社会治安综合治理基础数据规范

GB/T 33200-2016 社会治安综合治理 综治中心建设与管理规范

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会治安综合治理 comprehensive management of public security

各部门各方面协调一致，齐抓共管，运营多种手段，打防并举，标本兼治，整治社会治安，打击和预防犯罪，保障社会治安稳定。

[来源：GB/T 31000-2015，定义3.1]

3.2

综治信息系统 comprehensive management information system

以社会治安综合治理业务需求为导向，充分利用已有基础设施，整合各类资源，通过系统文本、图像等各种信息数据进行集成、交换、共享等方式，建设纵向贯通、横向集成、安全可靠的信息系统。

[来源：GB/T 31000-2015，定义3.2]

4 总体原则

4.1 高度整合

综治中心应成为整合社会治理现代化综合指挥中心、网格化服务管理中心、社会矛盾纠纷调处化解中心等社会治理资源，创新社会治理方式的重要平台。

4.2 合理规划

根据人口分布等因素，选择辐射能力较强、交通相对便利、群众办事方便的地方，合理设计综治中心的规模、档次，满足公共服务功能。

4.3 集成服务

按照“一站式接待、一条龙服务、一揽子解决”模式，由进驻单位派员设置窗口，提供信访接待、人民调解、人口管理、法律咨询等功能，接待、受理群众来信来电来访，现场解答或咨询，协调解决群众反映的困难和问题,协调处理非正常访，加强对非正常上访人员的教育、培训。

4.4 逐级解决

应建立“7+2+1”运行模式，做到70%事项在村（社区）综治中心解决，20%事项在镇（街道）综治中心解决，剩下10%村（社区）、镇（街道）综治中心无法解决的交由县（市、区）综治中心解决。

5 组织架构

5.1 领导机构

5.1.1 市级综治中心负责全市综治中心总体规划和指导各级综治中心规范化建设。各级综治中心组织关系图见图1。



图1 各级综治中心组织关系图

5.1.2 县（市、区）综治中心应由同级党委政法委员会负责领导。

5.1.3 镇（街道）综治中心应由镇（街道）政法委员（书记）负责领导。

5.1.4 村（社区）综治中心应由村（社区）党组织负责领导。

5.2 县（市、区）综治中心

5.2.1 依托县（市、区）社会治理现代化综合指挥中心或网格化服务管理中心编制建设，推动多中心合一。机构设置可参考图2执行。

5.2.2 综合管理科负责综治中心日常运转，承担文秘、宣传、保密、档案、普法、政务公开、计划财务、起草文件等工作。

5.2.3 受理协调科负责协调解决日常事项办理中存在的问题，定期开展分析、总结，提出制度修改建议和流程再造、环节优化、时限压缩等方面等意见。

5.2.4 监督考核科负责综治中心窗口工作人员考勤、请销假、考核等日常管理工作和负责大厅秩序维护、纪律作风、标准化建设等工做。

5.2.5 信息保障科承担信息化建设工作，负责综治中心硬件管理、网络维护等工作。

5.2.6 有条件的县（市、区）可以单设综治中心，建成正科级事业单位，落实5名以上事业编制和一定数量的工作人员。



图2 县（市、区）综治中心机构设置

5.3 镇（街道）综治中心

5.3.1 镇（街道）综治中心应依托同级社会治理局或社会治理与社会事业局建设。

5.3.2 有条件的镇（街道）可以单设综治中心，设立正股级镇（街道）综治中心，配置适合工作需要的工作人员职数，保证长效运行。

5.4 村（社区）综治中心

村（社区）综治中心应实现与警务室、服务中心等一体化运作。以做好矛盾调处、协调沟通工作为主，及时上报遇到本级不能解决的事项。

6 机构设置

6.1 功能定位

符合GB 33200-2016中第5章节的要求。

6.2 进驻机构

6.2.1 县（市、区）综治中心应采取成建制进驻、部分科室（或专班）进驻、被动式进驻、共建力量进驻4种形式组织力量开展综合服务：

a） 成建制进驻:信访局、司法局、公共法律服务中心、矛盾纠纷调处中心、人民来访接待中心、人民法院联合接访中心、12309检察服务中心、社会治理现代化综合指挥中心、统一政务咨询投诉举报平台、、公安人民来访接待室、社区矫正（安置帮教）中心等线下线上工作平台；

b） 部分科室（或专班）进驻:纪委监委、政法委、法院、检察院、公安、发改、教育、民政、人力社保、住建、卫生健康、退役军人事务、应急管理、市场监管、综合执法、总工会、妇联、生态环境、自然资源、扫黑专班等从便于人员整合、便于信息化辅助、便于综合研判的角度考虑，采取部分科室（或专班）进驻中心开展工作；

c） 被动式进驻:案件量较大且工作排名靠后的部门，由综治中心提名建议，经分管县（市、区）领导审核同意后，相关责任科室整体（或部分）进驻中心开展驻点办公，接待群众来访，直至工作出现较大好转；

d） 共建力量入驻:积极引导党代表、人大代表、政协委员、政法部门退休干部、人民调解员、公证机构、司法鉴定机构、保险机构、法律工作者、心理咨询师、社会组织工作人员、新闻媒体、个人品牌调解工作室等共建共治力量进驻中心开展社会治理工作。

6.2.2 镇（街道）综治中心应采取集中式进驻，将信访、矛调、新市民和重点人员管理等相关的部门进驻到中心开展工作。

6.3 人员配置

6.3.1 管理机构人员配置

6.3.1.1 综治中心应根据管理机构职能和相关工作需求配置工作人员。

6.3.1.2 管理机构人员应具备相应的组织协调、管理服务等执业技术要求。

6.3.1.3 管理机构人员应参加岗前培训，掌握工作职能必备的业务技能。

6.3.2 窗口人员配置

6.3.2.1 中心应根据窗口职能要求，配置具备相应执业技能要求的工作人员，并明确窗口负责人。

6.3.2.2 窗口人员应符合下列要求：

a） 遵纪守法，掌握相关的国家方针政策、法律法规和窗口业务的办理规程；

b） 是进驻部门的在职在岗工作人员；

c） 具备从事窗口工作所需的业务和服务技能；

d） 有特殊要求的岗位，具备相应的执业技术要求，并持证上岗。

6.3.2.3 窗口负责人应符合下列要求：

a） 应为进驻部门相关业务负责人或更高层级人员；

b） 具备本文件6.3.2.1规定的窗口人员要求；

c） 具备与本岗位相适应的组织、管理、协调能力。

6.3.3 进驻人员管理

6.3.3.1 各派驻单位工作人员原隶属关系不变，派驻工作期间实行双重管理考核机制，日常工作由中心实行统一领导、统一要求、统一管理、统一调度，业务工作接受原单位指导、管理。

6.3.3.2 综治中心应建立人员管理制度，明确工作人员的工作职责，并开展相应的教育培训。

7 场所设施

7.1 场所要求

7.1.1 综治中心服务大厅应划分“一站式”接待大厅、研判区、指挥区等功能区，县（市、区）综治中心总面积不低于2500平方米，镇（街道）综治中心总面积不低于500平方米。

7.1.2 综治中心应具备满足日常办公需求的办公用房，办公用房应按照同级党政机关办公用房建设标准予以配备，包括基本办公用房（办公室、服务用房、设备用房）、附属用房。

7.2 “一站式”接待大厅

按照功能划分为导服台、服务窗口、公共服务区、信息支撑区和专门设施区。

7.2.1 导服台

应在每个楼层的中庭区域设立导服台，提供服务咨询、投诉处理等服务。

7.2.2 服务窗口

应满足以下要求：

a） 按照本文件6.2规定的进驻部门的业务关联性设置窗口，并根据办件流量合理调整窗口；

b） 服务窗口提供所有事项的办事指南、材料清单等内容；

c） 设置后台工作区为前台业务提供支撑。

7.2.3 公共服务区

应提供以下功能：

a） 配备休息椅、饮水机等服务设施；

b） 设置方便残疾人活动的无障碍设施，室外有方便残疾人进出的通道，并设有无障碍设备标识；

c） 配备防火防盗、安全逃生等安全设施，走廊设立防滑安全提示语；服务内容、服务流程、工作职责等上墙公开；

d） 在醒目位置摆放有关政策法规等宣传资料；

e） 接待大厅标志设置符合GB/T 15566.1的要求，样式满足GB/T 10001.1的要求；

f） 消防安全标志设置符合GB 15630的要求，样式满足GB 13495.1的要求；

g） 安全标志及其使用符合GB 2894的要求，服务大厅入口有明显禁烟标志；

h） 设置意见（举报、投诉）箱和咨询电话；

i） 设置公共卫生间和母乳哺育室；

j） 设置150-200人群访分流区。

7.2.4 信息支撑区

应满足以下要求：

a） 配备电子大屏，实时发布当前时间、重要网址、投诉和咨询电话、政策宣传、政务服务事项办理状态、叫号情况等信息；

b） 设置自助服务设备，提供查询办事流程、本人办件状态、服务评价、取号等功能；

c） 配备指纹、ic刷卡等考勤设备。

7.2.5 专门设施区

应配备调解室、仲裁庭、审判庭、司法鉴定室、行政复议听证室、领导接访室、心理咨询室、、档案室、谈话室、警务站，可根据实际情况采取一室多用。

7.3 研判区

应具备开展对下去社会治安和社会稳定形势的整体研判、动态监测功能。

7.4 指挥区

7.4.1 负责群众涉及综治维稳事项方面的求助、投诉和上级交办的事项，实现受理、处理、督办、反馈等闭环处置，无条件地区可不单设，与研判区合用。

7.4.2 指挥区应满足本文件8.2章节的硬件配置。

8 信息化建设

8.1 综治信息系统

8.1.1 综治中心管理信息系统架构应满足图3。



图3 综治中心管理信息系统架构图

8.1.2 综治中心管理信息系统除满足GB/T 31000的规定外还应满足以下要求：

a） 应建立满足运行需要的信息系统，以全市统一专业应用系统为入口，实现数据共享、业务协同；

b） 信息系统应实时共享，实现受理、流转、办理、反馈的业务闭环。

8.2 硬件配套

应不低于GB/T 33200-2016中第9.2～9.4规定的要求。

8.3 安全防护

应满足以下要求：

a） 信息和网络安全应符合 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271 的要求；

b） 实现对基础设施、信息和信用等资源的立体化、自动化安全监测，对终端用户和应用系统的全方位、智能化安全防护；

c） 信息使用管理应实行分级授权准入制度，并实行“一级一权限、一机一账号、一人一密码”，确保信息数据及服务管理对象个人信息安全保密。

9 运行要求

9.1 基本要求

9.1.1 以全市统一专业应用系统为入口，建立健全与入驻部门业务协同对接机制，准确区分受理事项类型，分类流转导入办事程序。

9.1.2 加强人民调解、行政调解、司法调解衔接联动，发挥调解、仲裁、行政裁决、行政复议等非诉解决方式优势，将矛盾纠纷化解在成诉、成访之前。

9.1.3 每个工作日安排县级领导接访，对重大疑难纠纷和群体性纠纷实行联合接访、联合调处、联合督办。

9.1.4 建立健全即接即办、教育疏导、会商研判、协调办事、公开监督及考核管理等机制，优化内部流程，形成工作闭环。

9.1.5 县（市、区）加强与乡镇（街道）、村（社区）上下业务协同，推动将社会矛盾纠纷解决在萌芽状态、化解在基层，实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

9.2 工作流程

9.2.1 由申请人前往综治中心办事窗口申请或咨询事项，窗口工作人员先进行登记，对能当场解决的事项应立刻办结。

9.2.2 事项登记时，如申请材料不足则告知申请人补正相关材料后重新申请；如不在本综治中心申请范围内，做出不予受理决定并告知申请人向有关部门处理。

9.2.3 对登记的事项窗口应及时及时处理，如处理过程中遇到涉及其他部门时，应及时移送。

9.2.4 在事项处理完成后窗口应及时通知申请人办理结果，并对申请人开展回访。

9.2.5 回访完成后应及时完成归档工作。

9.2.6 工作流程图如图4所示。



图4 综治中心工作通用流程图

9.3 调处化解工作

9.3.1 调解原则

9.3.1.1 分级调处

9.3.1.1.1 依托县（市、区）、镇（街道）、村（社区）三级综治中心，将社会矛盾纠纷划分为“简易矛盾纠纷、复杂矛盾纠纷、疑难矛盾纠纷”。

9.3.1.1.2 村（社区）综治中心调解简易矛盾纠纷，3次以上调解不成功的，报告镇（街道）综治中心。镇（街道）综治中心化解下级上报和本级受理的矛盾纠纷，3次以上调解不成功的，报告县（市、区）综治中心。县（市、区）综治中心协调指导化解“复杂、疑难矛盾纠纷”。

9.3.1.1.3 专业性较强的交通事故、医疗纠纷、物业纠纷原则上由行业性专业性调委会自行受理，或由县（市、区）综治中心指派人民调解员调解。

9.3.1.1.4 对于县（市、区）法院引导分流的案件，经县（市、区）综治中心分流至相应调解组织，原则上应在1个月内结案，对调解不成功的仍引导至诉讼途径。

9.3.1.2 协同联动

对于复杂、疑难等疑难纠纷，综治中心有机整合纪委监委、政法委、法院、检察院、公安、司法行政、卫生健康、市场监管、自然资源、环境保护、人社、教育、住建、城市管理等部门工作资源，积极吸纳行业性专业性调解组织、个人品牌调解工作室、心理服务、公益组织、仲裁、鉴定、公证等社会力量按照召集人制度，规范召集流程，调动全县（市、区）化解力量，开展疑难纠纷个案研判、会商，明确责任单位，形成化解方案，并根据化解需要开展预约联调，最大限度将纠纷化解在一线。

9.3.1.3 规范调解

依据法律法规及有关规定，规范开展调解工作，充分利用非诉讼化解途径，完善人民调解、行政调解和司法调解衔接机制，完善对接流程。充分利用网络平台，不断推进纠纷网上申请、网上受理、主动对接、网上调解等功能宣传推广，让群众少跑路、数据多跑路，打通纠纷化解“最后一公里”。

9.3.2 调解流程

9.3.2.1 矛盾调解流程图

流程图如图5所示。



图5 矛盾调解工作流程图

9.3.2.2 流程说明

9.3.2.2.1 对来源于网上、上级提交、市长信箱等渠道流转到综治中心的矛盾纠纷事项应先进行甄别。

9.3.2.2.2 属于纪委监委管辖范围的事项，如对公职人员的举报、投诉等，移交纪委监委进行处理。

9.3.2.2.3 其余事项当中，属于单部门的事项划分为简易矛盾；属于两个部门及以上的划分为复杂矛盾，属于多部门且难以确定牵头部门的划分疑难矛盾。

9.3.2.2.4 对于简易矛盾，由事项对应矛盾调处窗口进行处理；对于复杂矛盾，由事项涉及的多个部门中确定牵头部门和协助部门联合进行处理；对于疑难矛盾，由综治中心组织矛盾调解，指定牵头部门和协助部门联合处理。

9.3.2.2.5 调解成功的事项进入司法确认程序，双方履行约定的调解结束。如有矛盾调解双有一方不履约的，向法院申请强制执行。

9.3.2.2.6 调解不成功事项中属于行政争议的，当事人可申请行政裁决或行政复议两种方式进行处理，如果对处理结果服从的调解结束，对处理结果不满意的申请诉讼。诉讼时在诉前调解达成和解的则进入调解结束，诉前调解无果的判决后调解结束 。

9.3.2.2.7 调解不成功事项中需要进行立案的，当事人在诉讼诉中调解成功的，则调解结束。对诉中调解不成功的，有负责立案的部门作出最终判决后，调解结束。属于仲裁的案件，作出裁决后，调解结束。

9.3.2.2.8 在案件调解结束后，应及时对案件进行考核评价并结案归档。

9.3.4 “三调衔接”工作

9.3.4.1 流程图



图6 三调衔接工作流程图

9.3.4.2 流程说明

9.3.4.2.1 县（市、区）司法局在县（市、区）综治中心派驻人民调解员，主要负责调处当事人直接申请调解的纠纷、法院分流的诉前调解案件、涉诉类信访纠纷、行政机关委托调解的纠纷，镇（街道）综治中心提交的疑难复杂纠纷，以及交办的矛盾纠纷等；行政机关负责调处化解县（市、区）综治中心分流的主管领域、行业内矛盾纠纷（行政争议除外）；县（市、区）法院在县（市、区）综治中心派驻速裁团队，主要负责司法调解、诉讼速裁、司法确认、调解指导等工作；县（市、区）司法局在人民调解员中确定专人负责矛盾纠纷的接收和指派，并统筹协调县（市、区）综治中心人民调解工作。

9.3.4.2.2 诉前调解案件指派一般以属地为原则。法庭辖区的，指派到驻法庭人民调解员调解。非法庭辖区的，或者情况特殊、不宜由法庭人民调解员调处的案件，指派县（市、区）综治中心人民调解员或在主城区的行业性专业调解组织调解。

9.3.4.2.3 县（市、区）法院在派驻的速裁团队中确定专人，负责诉前调解案件的分流，并协助做好诉前调解案件指派工作。法院分流的诉前调解案件，原则上为一般民商事案件和轻微刑事自诉案件。

9.3.4.2.4 人民调解组织、行政机关、法院在自行调处过程中，可视纠纷情况，邀请其他调解主体共同参与调解，或委托其他调解主体调解。调解主体之间应整合资源、联动协作，确保纠纷调处化解合力的最大化。

9.3.4.2.5 调解成功并达成协议后，应引导当事人及时（至迟不得超过三十日）共同申请司法确认，并做好资料移交等司法确认配合工作。

9.3.4.2.6 法院应及时指定审判人员做好司法确认。一般应在受理司法确认申请之日起五日内作出。特殊原因的，可延长至十五日内。

9.3.4.2.7 经多次调解（一般为3次，司法调解除外）仍未调解成功的纠纷，加强与法院速裁团队衔接，引导当事人通过诉讼途径解决。

9.3.4.2.8 完善诉调、警调、检调、访调等多种模式联动体系，综合运用苏城网格通、矛调小助手、人民调解大数据管理平台等信息平台，实现“线上调”、“掌上办”。

9.3.4.2.9 县（市、区）司法局应集成公共法律服务资源，调配律师、公证员、人民调解员专家库等专业力量，加强法律援助与人民调解、行政调解、司法调解的协调联动。

9.3.4.2.10 县（市、区）司法局指导人民调解、行政调解工作，县（市、区）法院加强对人民调解、行政调解业务指导，提升业务能力。

9.3.4.2.11 县（市、区）司法局、县（市、区）法院及相关行政机关建立矛盾纠纷调处化解工作季度例会制度，研究解决问题，确保衔接有序；实行季度“三调联动巡诊制”，由县（市、区）司法局牵头，以法庭辖区为单位开展巡诊，组织法庭庭长、行政机关专家、律师、司法所长等，对镇（街道）疑难复杂纠纷进行分析会诊、化解积案。

10 日常管理

10.1 档案管理

根据实际情况，建立矛盾纠纷排查、流动人口管理等工作台账，并明确人员进行保存与维护，做到档案资料完备。

10.2 监督与评价

10.2.1 设立意见反馈与投诉渠道，及时受理并反馈处理结果。

10.2.2 接受上级综治中心组织及相关部门的监督和指导。