

DB 3205

苏 州 市 地 方 标 准

DB3205/T 1019-2021

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

2021-06-11 发布

2021-06-18 实施

苏州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	I
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 总体原则	2
4.1 明确定位	2
4.2 合理规划	2
4.3 集成服务	2
4.4 逐级解决	2
5 组织架构	2
5.1 领导机构	2
5.2 县（市、区）综治中心	3
5.3 镇（街道）综治中心	3
5.4 村（社区）综治中心	3
6 机构设置	3
6.1 功能定位	3
6.2 进驻机构	3
6.3 人员配置	4
7 场所设施	4
7.1 场所要求	4
7.2 “一站式”接待大厅	5
7.3 研判区	5
7.4 指挥区	6
8 信息化建设	6
8.1 基本要求	6
8.2 硬件配套	6
8.3 安全防护	7
8.4 雪亮技防	7
9 运行要求	7
9.1 基本要求	7
9.2 通用流程	7
10 矛盾纠纷调处化解	8
10.1 调解原则	8
10.2 调解流程	9
10.3 三调衔接	11
11 日常管理	12
11.1 制度要求	12

11.2	经费保障	12
11.3	进驻人员管理	12
11.4	档案管理	12
11.5	监督与评价	12
11.6	安全管理	13

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本文件由中共苏州市委政法委员会提出并归口。

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：徐美健、缪文学、潘剑铭、寇亚辉、张帆、林祥达、徐弢、顾典、罗富文、杨雄力、李婧。

本文件为首次发布。

引 言

《中国共产党政法工作条例》明确，社会治安综合治理中心是整合社会治理资源、创新社会治理方式的重要工作平台。综治中心在维护社会平安稳定、提升社会治理能力、服务人民群众等方面发挥不可替代的重要作用。

苏州市作为长三角重要中心城市，知重负重敢争先，勇担使命不畏难，勇当“争做表率、争当示范、走在前列”的时代先锋，始终把平安建设基层基础置于优先发展的战略位置，大胆探索、勇于实践，在GB/T 33200-2016的基础上，以问题为导向，以人民需求为出发点和落脚点，通过整合本级综治资源，形成有机整体，提升综治中心的实战能力，并协调相关部门，通过派员进驻或网络可视化办公等形式共同为人民群众提供全面、优质、高效的社会治安相关公共管理服务。

本文件的编制依托GB/T 33200-2016的要求，结合苏州经济社会发展实际，旨在对县（市、区）、镇（街道）、村（社区）综治中心建设在组织架构、机构设置、场所设施、信息化建设、运行要求、日常管理等方面进行优化升级，特别是健全完善了社会矛盾纠纷调处化解工作。

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）三级综治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、矛盾纠纷调处化解和日常管理的要求。

本文件适用于县（市、区）、镇（街道）、村（社区）综治中心的建设与管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 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
- GB/T 34300-2017 城乡社区网格化服务管理规范
- DB32/T 3375-2018 公共场所母乳喂养设施建设指南

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 31000-2015，3.1]

3.2

综治中心管理信息系统 management information system of comprehensive management center

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。

3.3

矛盾纠纷调处化解 mediation and resolution of contradictions and disputes

各级调解组织通过说服、疏导等方法，促使当事人在依法平等协商基础上自愿达成调解协议，解决矛盾纠纷的活动。

3.4

三调衔接 comprehensive use of three ways to mediate conflicts and disputes

按照“党委政府统一领导、政法委综合协调、司法行政机关牵头、相关部门协作联动”的要求，开展人民调解、行政调解、司法调解衔接联动，有效预防、及时化解各类矛盾纠纷。

4 总体原则

4.1 明确定位

综治中心应整合本级社会治理资源形成有机整体、创新社会治安综合治理方式的重要平台。

4.2 合理规划

根据人口分布等因素，选择交通相对便利、群众办事方便的地方设立综治中心。根据办件数量，合理设计综治中心的规模，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，由综治中心设置窗口，进驻单位派员。提供来访接待、法律咨询、矛盾调解、人口管理、心理咨询等功能，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，协调处理非正常上访，加强对非正常上访人员的教育、培训。

4.4 逐级解决

充分发挥基层综治中心的力量，按照发生地点、事件层级，由相应的综治中心逐级解决问题，努力做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。本级不能解决的，及时上报。

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。

5.1.2 县（市、区）综治中心由同级党委政法委员会（平安办）负责领导。

5.1.3 镇（街道）综治中心由镇（街道）政法委员（书记）负责领导。

5.1.4 村（社区）综治中心由村（社区）党组织负责领导。

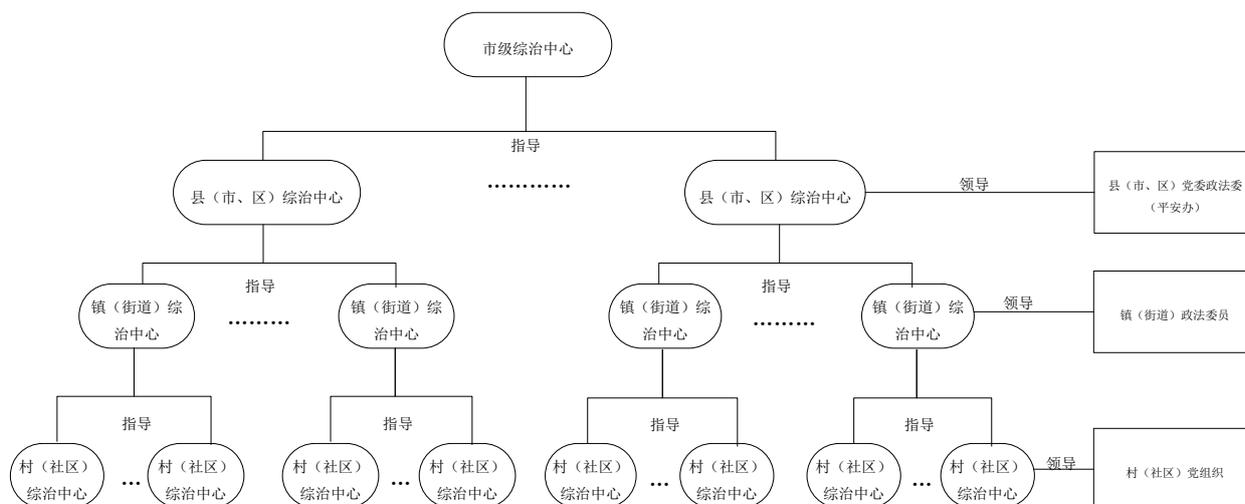


图1 各级综治中心组织关系图

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。

5.2.2 有条件的县（市、区）宜建立相应级别的事业单位，配备5名以上事业编制和一定数量的工作人员。

5.2.3 县（市、区）综治中心宜设置综合管理科、受理协调科、监督考核科、信息保障科等科室。

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与社会事业局（社会治理局）或集成指挥中心建设。

5.3.2 有条件的镇（街道）宜建立相应级别的事业单位，并配置相应职数。

5.4 村（社区）综治中心

5.4.1 村（社区）综治中心应与警务室、为民服务分中心（党群服务中心）等一体化运作。

5.4.2 有条件的村（社区）综治中心宜配置专职工作人员。

6 机构设置

6.1 功能定位

符合 GB/T 33200-2016 中第5章的要求。

6.2 进驻机构

6.2.1 县（市、区）综治中心采取成建制进驻、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。

6.2.2 四种进驻形式的做法如下：

- a) 成建制进驻。信访部门、司法行政部门、公共法律服务中心、矛盾纠纷调处服务中心、人民来访接待中心、涉法涉诉联合接访中心、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）中心等线上线下工作平台；

- b) 部分科室（或专班）进驻。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，让纪委监委、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、扫黑专班等采取部分科室（或专班）进驻综治中心开展工作；
- c) 被动式进驻。事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。进驻综治中心开展社会治安综合治理工作的共建力量包括：
 - 1) 党代表、人大代表、政协委员、政法部门退休干部、人民调解员、法律工作者、心理咨询师、社会组织工作者等人员；
 - 2) 公证机构、保险机构、新闻媒体、个人品牌调解工作室等部门。

6.2.3 镇（街道）综治中心采取集中式进驻，将信访、矛盾调处纠纷化解、新市民和重点人员管理等相关的部门进驻到综治中心开展工作。

6.3 人员配置

6.3.1 管理机构人员配置

6.3.1.1 管理机构人员应具备相应的组织协调、管理服务岗位能力。

6.3.1.2 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 各级综治中心应根据窗口职能要求，配置具备相应岗位能力的工作人员，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) 进驻部门相关业务负责人；
- b) 具备本文件 6.3.2.2 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。

7 场所设施

7.1 场所要求

7.1.1 县（市、区）、镇（街道）综治中心场地划分“一站式”接待大厅、研判区、指挥区等功能区。村（社区）综治中心场地划分应满足 GB/T 33200-2016 中第 8 章的要求。

7.1.2 县（市、区）综治中心总面积应不低于 2500 m²，镇（街道）综治中心总面积应不低于 500 m²，村（社区）综治中心总面积应不低于 200 m²。

7.1.3 各级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

7.2.1 功能区划分

按照功能将场地划分为导服台、服务窗口、公共服务区、信息支撑区和专门设施区。

7.2.2 导服台

应在大厅的显著位置设立导服台，提供服务咨询、投诉处理等服务。

7.2.3 服务窗口

应满足以下要求：

- a) 按照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) 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窗口业务提供支撑。

7.2.4 公共服务区

7.2.4.1 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) 设置残疾人活动的无障碍设施，室外有残疾人进出的通道，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；
- d) 服务内容、服务流程、工作职责等上墙公开；
- e) 在醒目位置摆放有关政策法规等宣传资料；
- f) 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；
- g) 消防安全标志设置符合 GB 15630、GB 2894 的要求，样式满足 GB 13495.1 的要求；
- h) 设置意见（举报、投诉）箱并标明咨询电话；
- i) 设置公共卫生间；
- j) 设置 150~200 人的侯访分流区。

7.2.4.2 有条件的单位宜按照 DB32/T 3375-2018 的要求设立母乳喂养室。

7.2.5 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。

7.2.6 专门设施区

7.2.6.1 县（市、区）综治中心应配备调解室、仲裁庭、审判庭、听证室、心理咨询室、视频监控室、谈话室、警务站、领导接访室、档案室。

7.2.6.2 镇（街道）综治中心应配备调解室、听证室、心理咨询室、视频监控室、谈话室、社区矫正宣告室、警务站、领导接访室、档案室。

7.2.6.3 可根据实际情况采取一室多用。

7.3 研判区

应具备对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

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，可与研判区合用。

8 信息化建设

8.1 基本要求

8.1.1 综治中心管理信息系统架构应满足图 2。

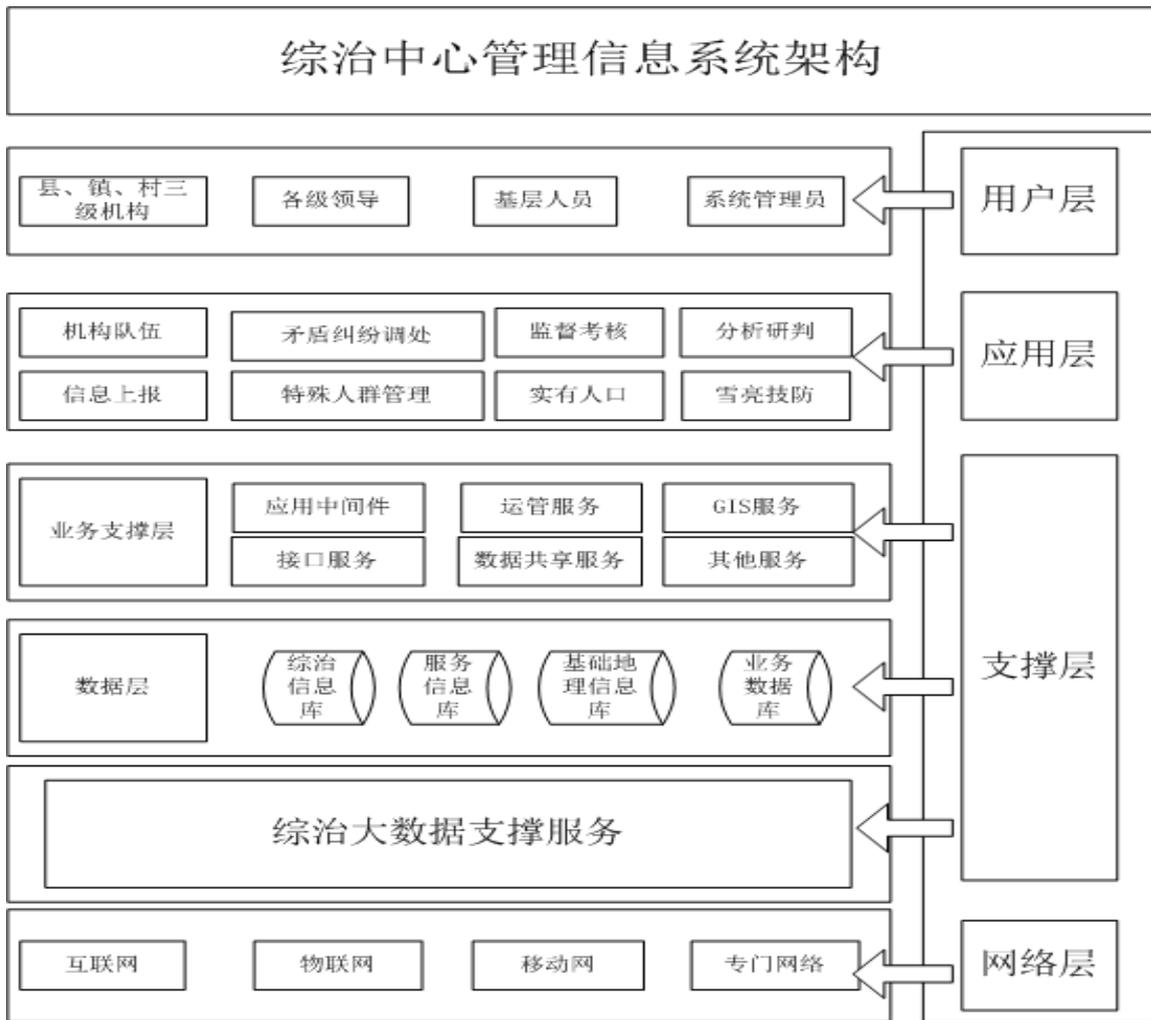


图 2 综治中心管理信息系统架构图

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) 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，实现统一录入、数据共享、业务协同、监督考评；
- b) 信息系统功能设计实现受理、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”。

8.4 雪亮技防

8.4.1 符合 GB/T 33200-2016 中第 10 章的要求。

8.4.2 全面升级和拓展前端感知手段，围绕人、地、物、事、网等公共安全要素，采集人脸、车辆、人体及 MAC、RFID 等多维度电子数据，实现目标全息画像。

8.4.3 在非公安网络上建立统一的雪亮技防汇聚网，全量汇聚以政府部门为主建设的二类感知设备，按需汇聚企事业单位、居民小区等社会面涉及公共安全的三类感知设备。

8.4.4 推进雪亮技防与情报信息、矛盾化解、隐患整改、治安管控、维护稳定、应急处置、社区服务、政务服务、防范宣传等新场景应用，赋能“大数据+网格化+铁脚板”治理机制。

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 县（市、区）加强与镇（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，做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

9.2 通用流程

9.2.1 通用流程图

综治中心工作通用流程图如图 3 所示。

9.2.2 工作要求

9.2.2.1 登记流转工作应符合以下要求：

- a) 对事实清楚、符合本级综治中心受理的事项，及时受理登记流转、办理；
- b) 对事实清楚，应由下级综治中心受理的事项，及时受理登记流转至下级综治中心，并告知来访人到相关中心处理。

9.2.2.2 接访工作应符合以下要求：

- a) 当事人通过电话、传真等通讯工具或本人来访时，所接触的第一人为首问责任人；
- b) 按照“首次接访、全程跟踪、负责到底”的原则，对分流到有关单位调处的矛盾纠纷进行痕迹跟踪，随时掌握调处进度，及时了解调处结果；

c) 经调解不能达成协议或当事人要求通过诉讼等途径解决的, 提供相关服务。

9.2.2.3 即办件、联办件、代办件办理时限应符合以下要求:

- a) 即办件: 简易事件当场就办; 复杂、专业事件 1-3 天内答复;
- b) 联办件: 7~20 天内答复;
- c) 代办件: 7~30 天内答复。

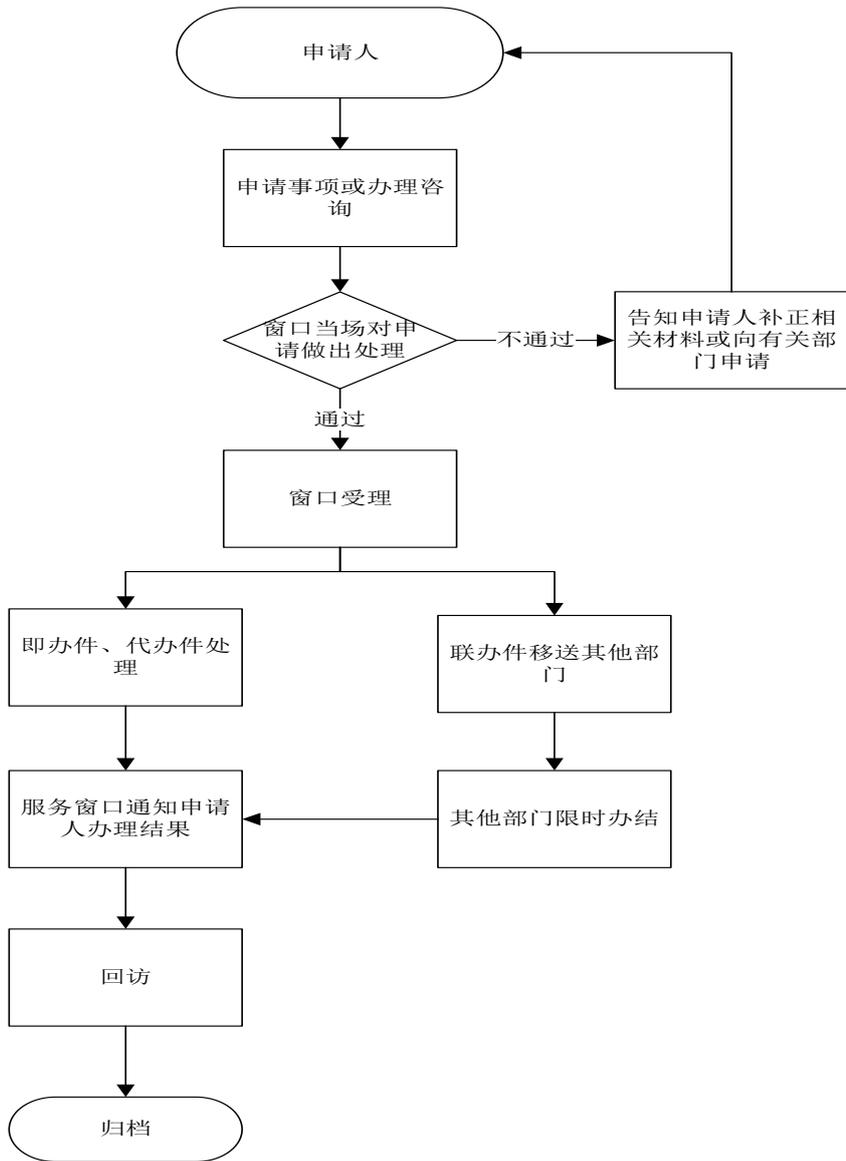


图3 综治中心工作通用流程图

10 矛盾纠纷调处化解

10.1 调解原则

10.1.1 分级调处

10.1.1.1 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、重大疑难矛盾纠纷”。

10.1.1.2 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、重大疑难矛盾纠纷”。

10.1.1.3 专业性较强的交通事故、医疗纠纷、劳动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。

10.1.1.4 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，对调解不成功的引导至诉讼途径。

10.1.2 协同联动

对于复杂、重大疑难等疑难纠纷，综治中心应整合纪委监委、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、城市管理等部门资源，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。

10.1.3 持续完善

在依法依规的前提下开展调解工作，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、网上调解等功能并加强宣传，让群众少跑路、数据多跑路，打通纠纷化解“最后一公里”。

10.2 调解流程

10.2.1 矛盾纠纷调处化解流程图

流程图如图4所示。

10.2.2 流程说明

10.2.2.1 对来源于网上、上级提交、市长信箱等渠道的矛盾纠纷事项应先进行甄别。

10.2.2.2 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。

10.2.2.3 在纪委监委管辖范围以外的事项，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重大疑难矛盾。

10.2.2.4 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；对于重大疑难矛盾，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。

10.2.2.5 调解成功的事项进入司法确认程序，在此过程中双方履行约定的视为调解结束，不履行约定的，向法院申请强制执行。

10.2.2.6 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调解结束，诉前调解无果的判决后调解结束。

10.2.2.7 调解不成功事项中需要进行立案的，当事人在诉中调解成功的，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。

10.2.2.8 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。

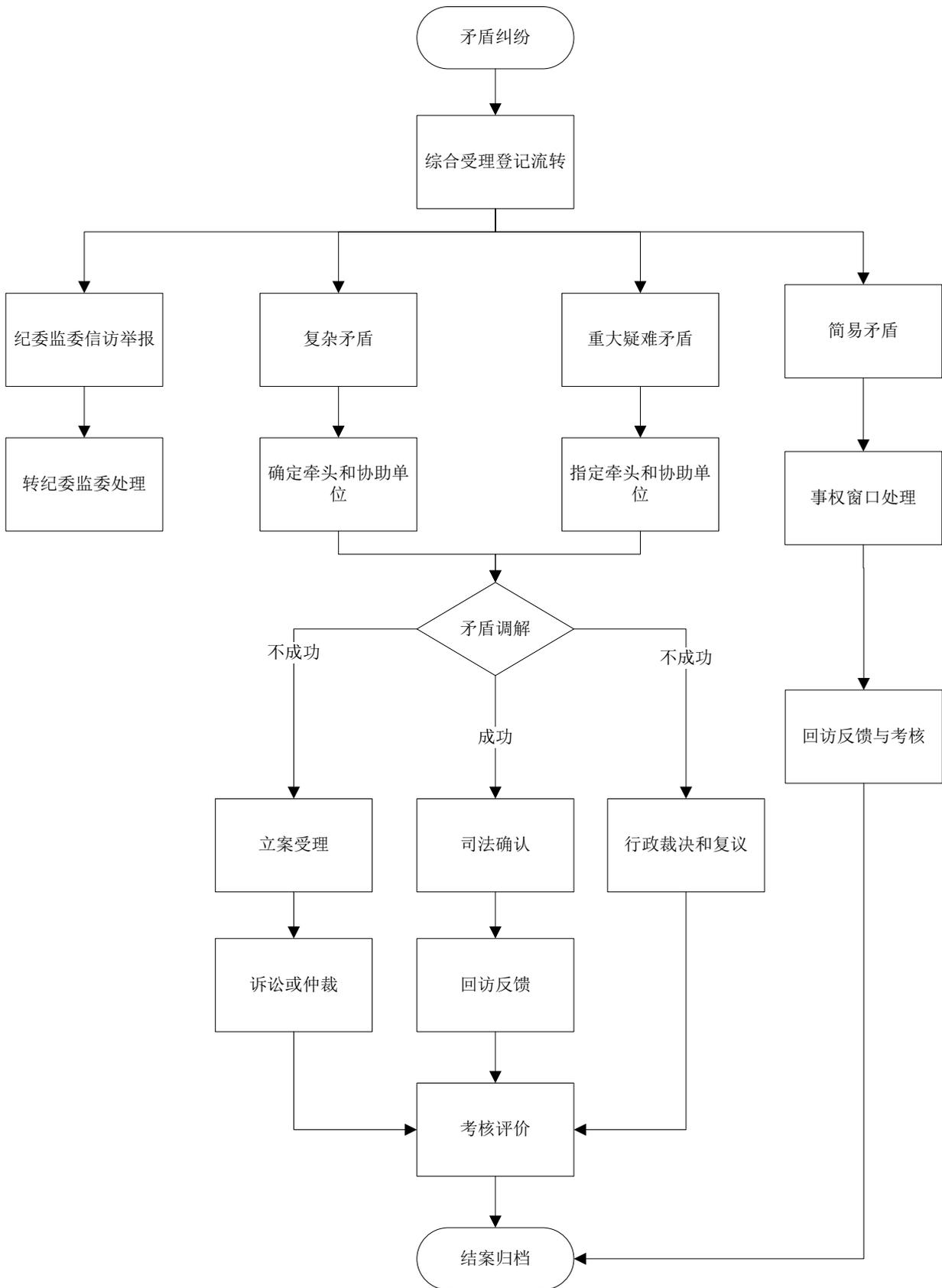


图 4 矛盾纠纷调处化解工作流程图

最大化。

10.3.2.5 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。

10.3.2.6 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。

10.3.2.7 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。

10.3.2.8 完善诉调、公调、检调、访调等多种模式联动体系，综合运用苏城网格通等信息平台，实现“线上调”、“掌上办”。

10.3.2.9 县（市、区）司法局应集成公共法律服务资源，调配律师、基层公共法律服务者、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。

10.3.2.10 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。

10.3.2.11 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。

11 日常管理

11.1 制度要求

各级综治中心的制度要求除满足 GB/T 33200-2016 第 11 章的要求外，还应建立健全即接即办、教育疏导、会商研判、协调办事及考核管理等机制，优化内部流程，形成工作闭环。

11.2 经费保障

由各级人民政府及其财政部门依据本文件中场所设施、信息化建设、运行要求、日常管理等要求确定社会治安综合治理和平安建设经费，并纳入同级财政预算，保证综治中心建设、运行、维护等工作顺利开展。

11.3 进驻人员管理

11.3.1 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。

11.3.2 各级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。

11.4 档案管理

11.4.1 应配备专兼职档案管理工作人员。

11.4.2 应建立社会矛盾纠纷举报、投诉、排查、受理、处置和人口管理等电子档案，电子档案应确保真实、可靠、完整、可用和安全。

11.5 监督与评价

11.5.1 综治中心应设立意见反馈与投诉渠道，及时受理并反馈处理结果。

11.5.2 综治中心应定期开展自我评价，上级主管部门应组织或委托第三方评价机构对中心开展年度评

价。

11.5.3 综治中心应根据评价过程中发现的问题采取有效措施开展持续改进。

11.6 安全管理

11.6.1 应建立安全管理制度，制定安全应急处理预案，并定期进行演练。

11.6.2 应配备专兼职安全管理工作人员和安全设施，并定期组织培训教育。
