

DB3311

浙江省丽水市地方标准

DB3311/TXXXX—XXXX

县级社会治理中心建设与管理规范

点击此处添加标准名称的英文译名

征求意见稿

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

丽水市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 组织机构	1
4.1 机构设置	1
4.2 人员配置	2
5 场所设施	3
5.1 场所要求	3
5.2 设施要求	3
5.3 标识要求	3
6 运行管理	4
6.1 社会治理事项受理	4
6.2 矛盾纠纷调处化解	4
6.3 社会治理事件处置	5
6.4 社会风险分析研判	6
6.5 风险识别和管控	7
6.6 应急指挥协调	8
6.7 疫情防控指挥	9
6.8 基层社会治理业务指导	10
7 日常管理	11
7.1 制度建设	11
7.2 人员管理	11
7.3 档案管理	11
7.4 安全管理	11
8 信息数字化	11
8.1 硬件设施	12
8.2 软件设施	12
8.3 信息安全	12
9 监督、评价与改进	12
9.1 反馈监督	12
9.2 评价形式	12
9.3 改进措施	12
附录 A (规范性) 地区常驻单位(中心)	14
附录 B (资料性) “县级社会治理中心”标志图形	15

附录 C（资料性） “最多跑一地”标志图形..... 16

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中共丽水市委政法委员会提出并归口。

本文件起草单位：丽水市委政法委、丽水市信访局、丽水市质量检验检测研究院。

本文件主要起草人：陈志斌、翁卫芬、瞿茂贤、卢向俊、洪大伟、周烨、李翔、池一林、应跃跃、吴雨晨。

本文件为首次发布。

县级社会治理中心建设与管理规范

1 范围

本文件规定了县级社会治理中心（以下简称中心）建设与管理的术语和定义、组织机构、场所设施、运行管理、日常管理、信息数字化、监督、评价与改进等要求。

本文件适用于中心的建设与管理。

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

DB33/T 2175.2—2018 人民法院诉讼服务规范 第2部分：大厅服务

DB33/T 2216—2019 人民调解工作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会治理中心

集矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险分析研判、风险识别和管控、应急指挥协调、疫情防控指挥、基层社会治理业务指导等功能为一体的现代化社会治理共同体和平安法治建设综合体。

4 组织机构

4.1 机构设置

4.1.1 基本架构

应包含矛盾纠纷调处化解平台和社会治理综合指挥平台，具体参考图1。

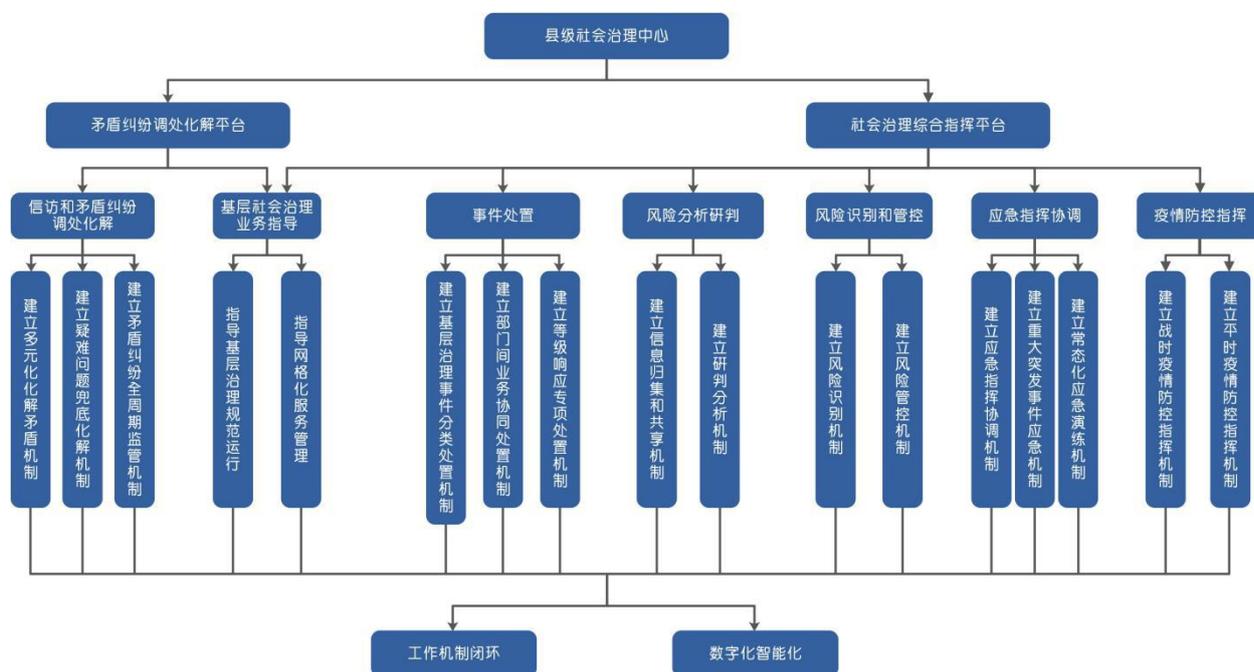


图1 社会治理中心组织架构图

4.1.2 管理部门

应设立专门的管理机构，实体化运作，并具备综合协调、运行保障、业务管理、监管督查等功能。

4.1.3 进驻单位（中心）

4.1.3.1 入驻原则及方式

应坚持资源优化整合的原则，采取单位（中心）常驻、轮驻、阶段性入驻、随叫随驻等方式进驻。

4.1.3.2 常驻单位（中心）

按一、二类地区划分，具体单位（中心）应符合附录A的规定。

4.1.3.3 社会力量

宜吸收调解、法律服务、公证、鉴定、评估、心理服务、社会帮扶、公益服务、保险等社会服务力量进驻。

4.2 人员配置

4.2.1 中心应根据管理部门职能和相关工作要求配置工作人员。

4.2.2 管理部门人员应具备相应的组织协调、管理服务等执业技术要求。

4.2.3 综合窗口人员应具备接待群众的工作经验，熟悉各部门业务受理范围，并能协调各部门工作；业务窗口人员应具备服务技能并懂业务；有特殊要求的岗位，应持证上岗。

4.2.4 进驻部门应配备熟练电脑操作，具备相应资格条件，素质高、能力强、业务精、服务优的人员。

5 场所设施

5.1 场所要求

5.1.1 选址及建设要求

5.1.1.1 选址应符合城市规划要求，根据人口分布等因素，选择辐射能力较强、交通相对便利、群众办事方便的地点。

5.1.1.2 一类地区中心总面积不低于 3000 平方米，二类地区中心总面积不低于 2000 平方米，应满足日常办公和服务需求。办公用房可参照同级行政服务中心建设标准配备。

5.1.2 专门场所设置

5.1.2.1 区块

应按照大厅设置和进驻部门业务关联性合理设置窗口，合理划分综合受理、矛盾纠纷调处化解、社会治理综合指挥等大功能区块。

5.1.2.2 场所

5.1.2.2.1 一类地区应设置综合接待区，包含安检、等候、综合受理、业务办理等功能；矛盾纠纷调处化解区，包含信访、领导接访、调解、诉讼、仲裁、行政复议、情绪疏导、公共法律服务等功能；社会治理综合指挥区，包含事件处置、风险分析研判、应急管控识别、疫情防控、业务指导、综合协调指挥、政务热线等功能。

5.1.2.2.2 二类地区应设置综合接待区，包含安检、等候、综合受理、业务办理等功能；矛盾调处化解区，包含信访、领导接访、调解、诉讼、仲裁、公共法律服务等功能；社会治理综合指挥区，包含应急值班、综合协调指挥、疫情防控指挥等功能。

5.1.2.2.3 可按实际需求增设服务保障区，包含安全保卫、档案管理、后勤服务等功能。

5.2 设施要求

应配置满足日常运营的设施设备，主要包括：

——办公设施：桌椅、电话机、计算机、打印机等；

——服务设施：休息椅、饮水机、导服台、信息查询设施、叫号系统等；

——公共设施：公共卫生间、无障碍设施、安全设施、监控系统等。

5.3 标识要求

5.3.1 外立面醒目位置悬挂有“××县（市、区）社会治理中心”字样的标牌以及“最多跑一地”标志图形，“县级社会治理中心”标志图形样式见附录 B，“最多跑一地”标志图形样式见附录 C。

5.3.2 接待大厅标志统一、醒目、美观、大方，标志设置应符合 GB/T 15566.1 的要求，标志样式应符合 GB/T 10001.1 的要求。

5.3.3 消防安全标志设置应符合 GB 15630 的要求，消防安全标志样式符合 GB 13495.1 的要求。

5.3.4 安全标志及其使用应符合 GB 2894 的要求，接待大厅入口应有明显的禁烟标志。

5.3.5 醒目位置应设有功能区分布图，标注公共服务设施和窗口位置，窗口正上方采用电子屏幕等方式标示对应的窗口功能。

6 运行管理

6.1 社会治理事项受理

6.1.1 受理方式

6.1.1.1 线下受理

设立无差别受理窗口，“一个窗口”受理群众提出的矛盾纠纷等社会治理相关事项，由综合受理窗口进行登记，符合条件的当场受理。申请材料不齐全或者不符合法定条件的，应一次告知申请人需要补正的全部内容。对不符合受理条件的应当场告知。

6.1.1.2 线上受理

6.1.1.2.1 通过“浙江解纷码”受理入口，在线反映矛盾纠纷事项，自主选择线上调解或线下前往中心处理。

6.1.1.2.2 通过基层治理综合信息系统、浙江省统一政务咨询投诉举报平台（浙里访）、人社一体化平台、基层全科网格、110、12345、96345等业务平台提交转入社会治理中心的相关事项。

6.1.1.3 其他渠道受理

通过领导接访、领导交办，部门转交等其他途径到社会治理中心受理的相关事项。

6.1.2 受理材料

受理社会治理事项的材料应包括：

- 本人身份证；
- 申请或投诉等反映材料；
- 相关登记表等其他材料。

6.2 矛盾纠纷调处化解

6.2.1 运行机制

6.2.1.1 矛盾纠纷调解

6.2.1.1.1 适宜调解且各方当事人愿意调解的矛盾纠纷事项，宜引导调解，并及时流转至相关责任部门，或进行多部门联合调处，或属地调解组织进行调解。调解流程应按 DB33/T 2216—2019 中 8.2.4、8.2.5、8.2.6 的规定执行，诉前调解要求应按 DB33/T 2175.2—2018 中 5.2 的规定执行。

6.2.1.1.2 选择线上调解的，平台根据纠纷类型、发生地、管辖地等情况智能流转至相关责任部门或多部门联动或属地调解组织，由调解人员通过视频等方式组织开展线上调解；选择线下调解的，平台指定中心，由当事人线上预约线下办理。如果调解不成功，当事人还可直接申请网上诉讼立案。

6.2.1.2 领导接访

每个工作日应安排一名县级领导接访，可采用随机接访、预约接访、主动约访等方式进行接访活动，并定期公开领导接访安排。

6.2.1.3 督查督办

中心应对受理的矛盾纠纷进行督查督办，应对矛盾纠纷调处化解工作进行督查指导，并要求相关部门和调解组织按相关法律法规和规范限期调处，限期反馈办理结果。

6.2.1.4 反馈回访

6.2.1.4.1 应在矛盾纠纷事项办结后向当事群众统一告知办理结果。

6.2.1.4.2 可通过智能回访、短信回访、电话回访、实地回访、网络回访等方式对已办结的矛盾纠纷事项进行满意度调查。

6.2.2 运行流程

具体工作流程参照图2办理。

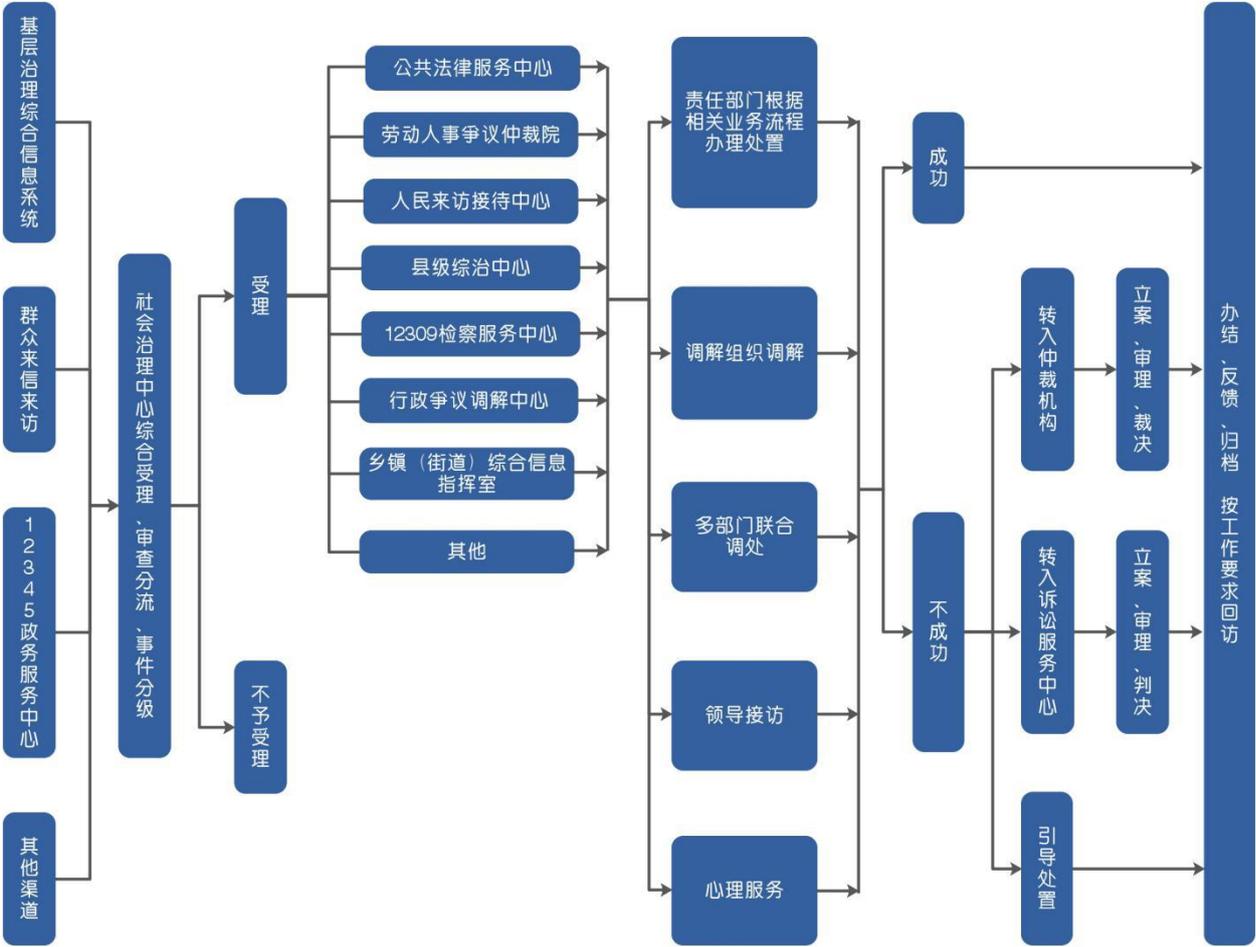


图2 矛盾纠纷调处化解流程图

6.3 社会治理事件处置

6.3.1 运行机制

6.3.1.1 一般社会治理事件通过省社会矛盾纠纷调处化解协同系统、基层治理综合信息系统，交办给乡镇(街道)或县级相关部门处理；涉及多个单位联办的，中心可明确其中一个单位牵头办理。

6.3.1.2 多跨社会治理事件通过相关应用系统进行协同，由中心报值班县级领导牵头处置；涉市级、跨县域事件由中心上报市综治中心协调处置。

6.3.1.3 在事件处置结束后，对事件进行复盘评估，总结经验，及时上报处置结果。

6.3.2 运行流程

具体流程参照图3办理。

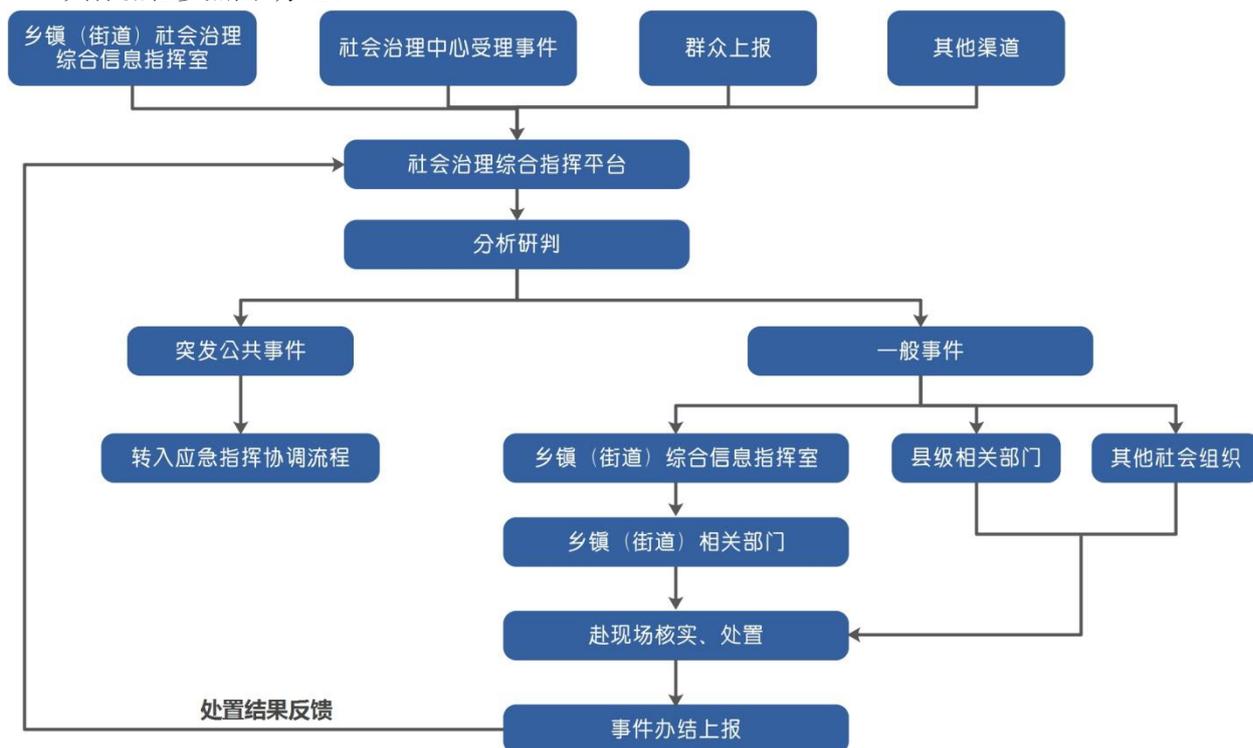


图3 社会治理事件处置流程图

6.4 社会风险分析研判

6.4.1 运行机制

6.4.1.1 每日采集汇总矛盾纠纷、信访问题、涉稳事件、平安隐患、群众诉求等社会治理事项发生时间、地点、处理方式、处理结果等信息和数据。

6.4.1.2 每周对采集的信息和数据的类型、成因进行梳理总结，形成研判专报，重大风险事项应一事一专报。

6.4.1.3 每月分析所有汇总的信息和数据，制定化解措施，形成研判报告。

6.4.2 运行流程

具体流程参照图4办理。

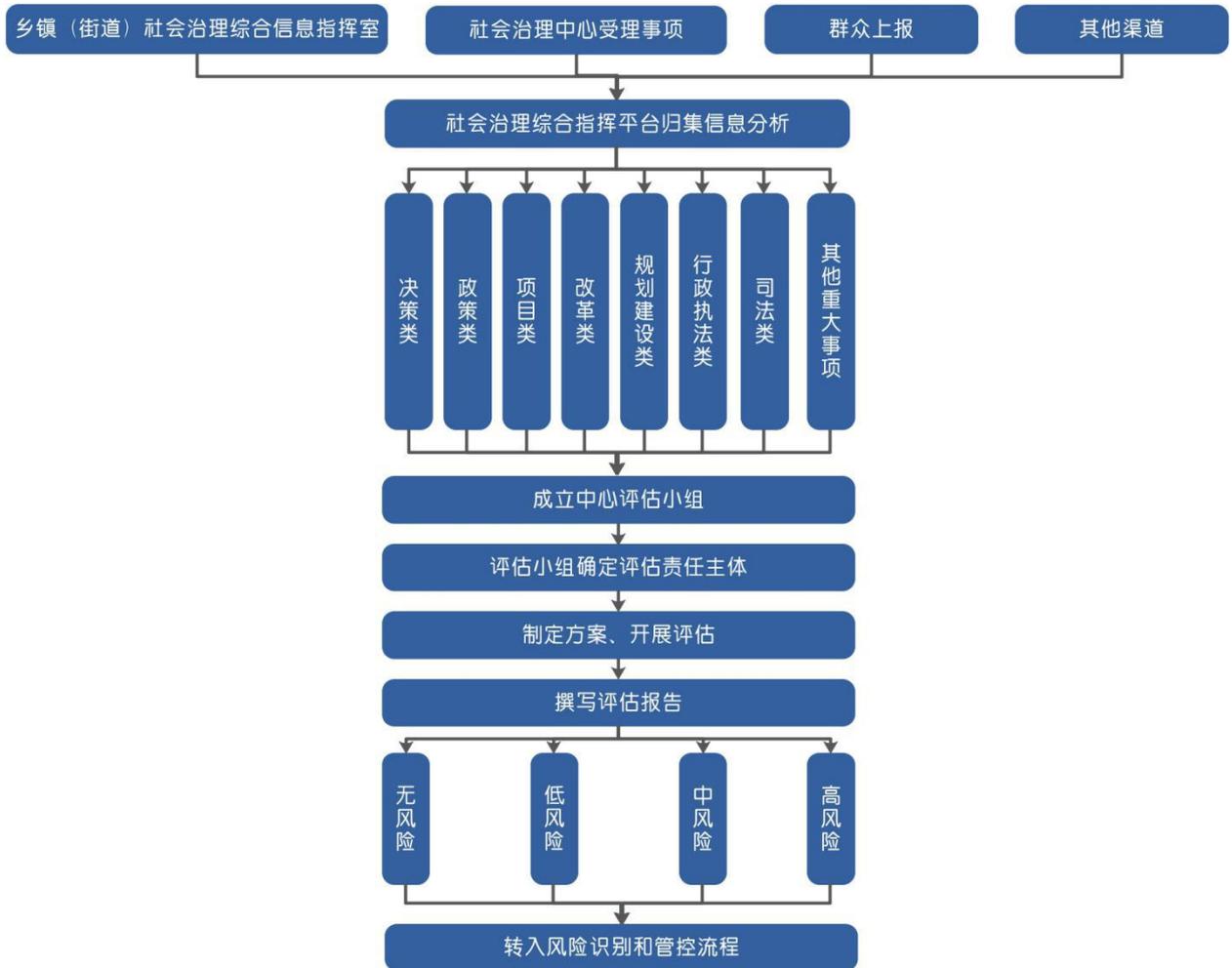


图 4 社会风险分析研判流程图

6.5 风险识别和管控

- 6.5.1 应用线上和线下各类数据，识别有可能产生的社会风险，并进行管控。
- 6.5.2 建立智能预测预警机制和模型，不定时发布社会稳定风险预警。
- 6.5.3 具体流程参照图 5 办理。

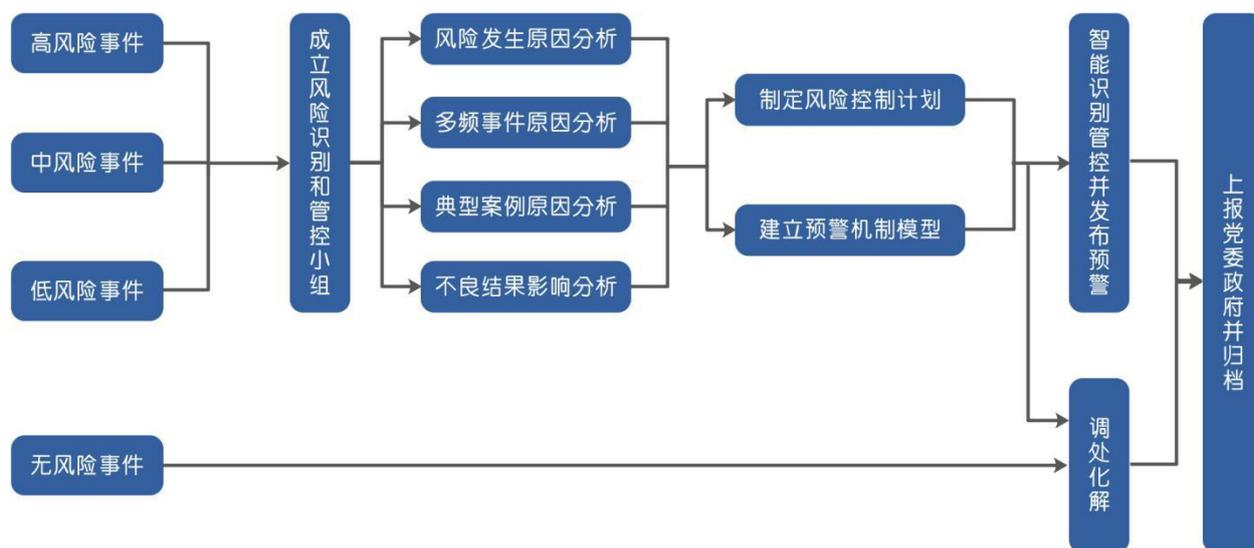


图5 风险识别和管控流程图

6.6 应急指挥协调

6.6.1 运行机制

中心应设应急指挥协调机构，对社会治理中心发现的突发事件及时研判、及时制定处置预案、及时联动县级应急指挥部、并及时指令有关部门组织力量进行处置。如遇重大突发状况，应有相关责任领导牵头或组织工作专班入驻指导处置。

中心通过线上线下上报、系统预警等方式发现突发性公共事件，按事件紧急或影响程度及时研判，及时协调应急指挥部启动应急响应预案。

突发性公共事件发生后，由应急指挥部、应急管理局等相关单位部门实时研判情况，需赶赴现场处置的，应及时赶赴现场，做好突发事件处置和救援、救助、抢险等工作，并随时反馈事件处置进展情况。

6.6.2 运行流程

具体流程参照图6办理。

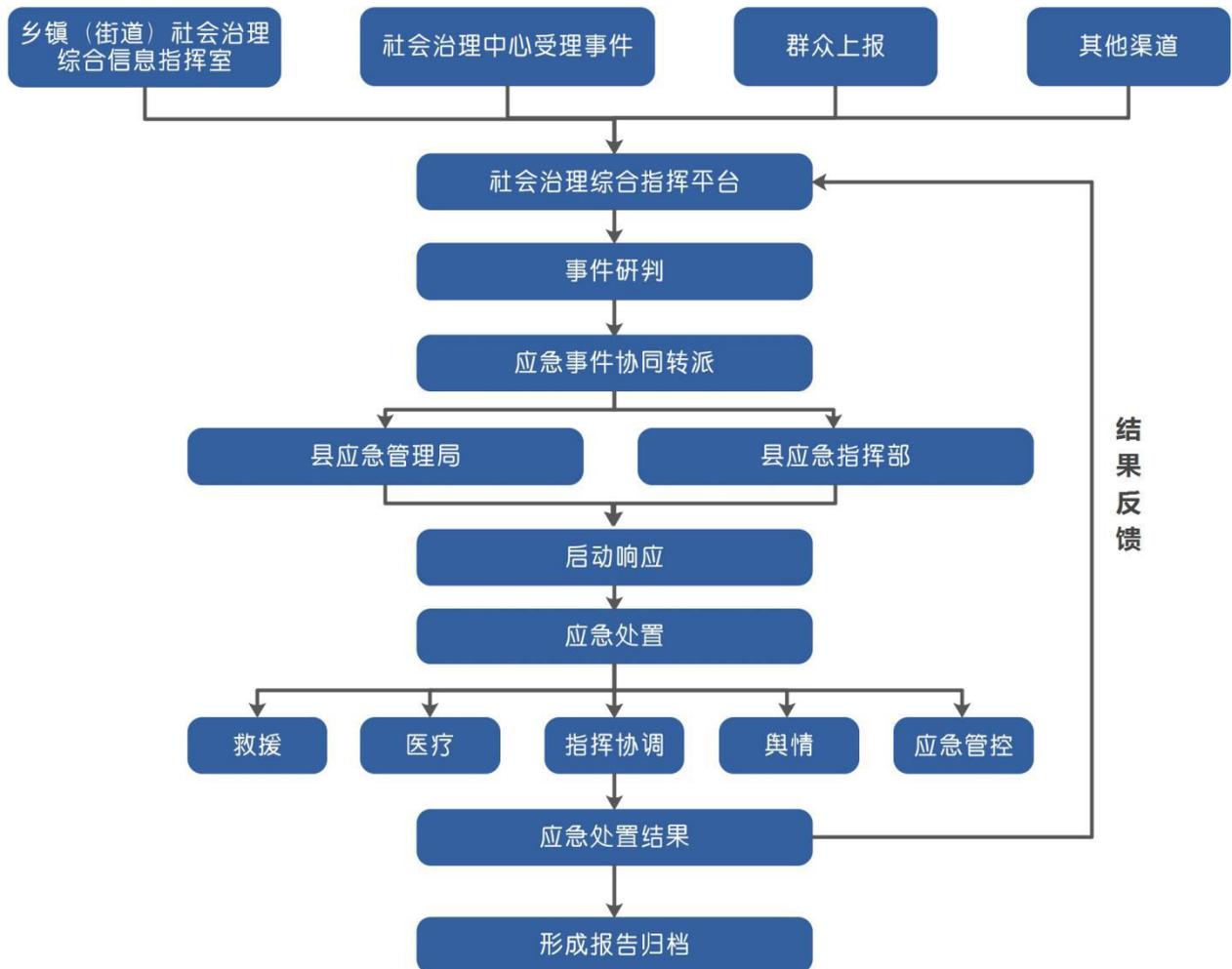


图6 应急指挥协调流程图

6.7 疫情防控指挥

6.7.1 运行机制

6.7.1.1 中心受理涉疫事件应对接建立平时、战时疫情防控机制，实现涉疫事件受理、分析、流转、处置、督办反馈、考核等全过程闭环。

6.7.1.2 中心应定期和按需组织工作人员开展防疫工作培训，常态化开展疫情防控应急演练。

6.7.2 运行流程

具体流程参照图7办理。

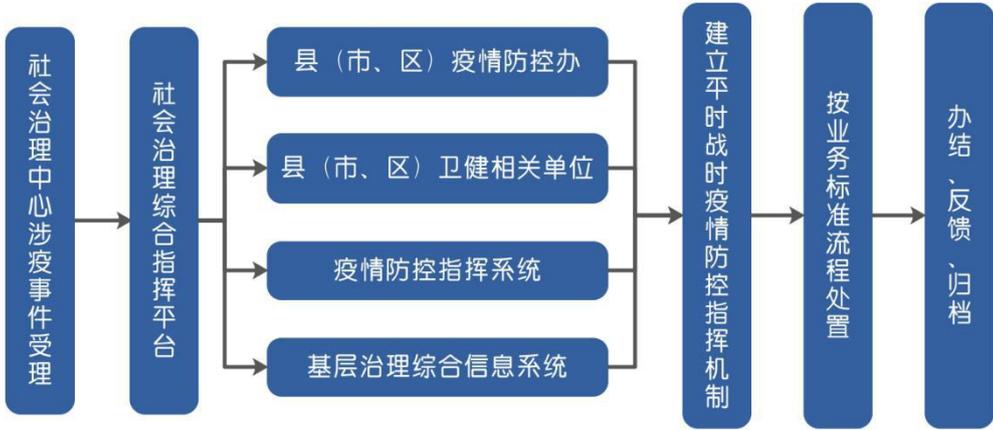


图 7 疫情防控指挥流程图

6.8 基层社会治理业务指导

承接省市县工作任务，指导乡镇（街道）、村（社）基层治理综合信息平台建设和全科网格工作，包括综合治理、政策法规宣传、社会保障、应急管理、便民服务、疫情防控、合法权益维护等，具体参考图8。

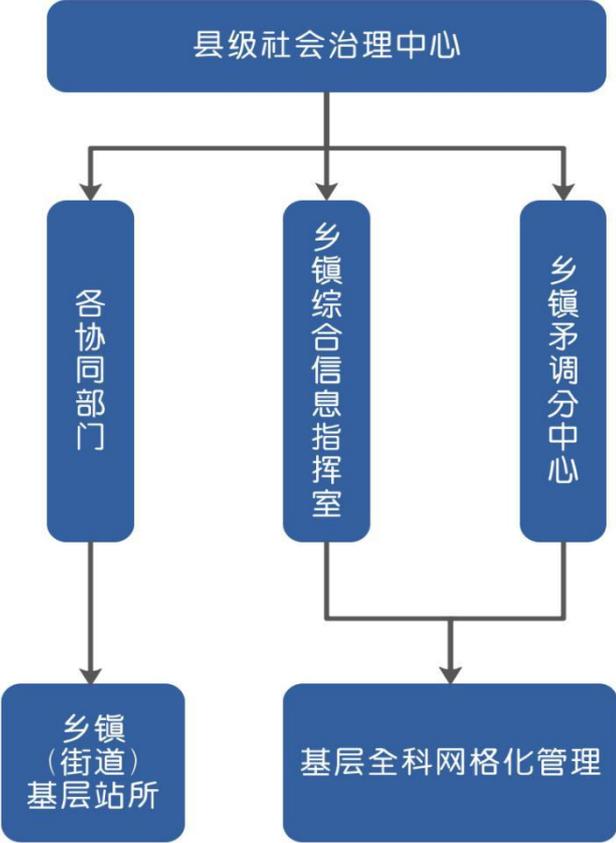


图 8 社会治理业务指导流程图

7 日常管理

7.1 制度建设

应建立日常运行管理制度、各项服务管理制度，包括但不限于人员考核、中心例会、资产管理、印章管理、公文管理等制度。

7.2 人员管理

7.2.1 行为规范

7.2.1.1 工作人员应根据工作性质，统一着装，佩戴工作证件。

7.2.1.2 提供服务时应注重仪容仪表、举止行为和服务用语。

7.2.1.3 窗口工作人员应做好办事群众引导，按序叫号，有序办事，不应带无关人员进入工作区域。

7.2.2 人员培训

应对人员进行岗前培训，并定期开展思想素质和业务能力培训。

7.2.3 人员考核

应对人员工作职责、工作业绩、行为规范等内容进行考核。

7.3 档案管理

7.3.1 应配备专兼职档案管理工作人员。

7.3.2 应建立事项举报、投诉、排查、受理、处置等纸质档案和电子档案，档案应确保真实、可靠、完整、可用和安全。具体业务档案按照“谁承办谁负责”原则，定期进行收集、整理、分类、立卷。

7.3.3 每年定期将上一年度属于归档范围的文件、资料进行整理立卷，并编制案卷编目、移交清单。

7.4 安全管理

7.4.1 入场管理

7.4.1.1 中心应配备安保人员，对外来人员进行安检，并维护中心秩序。

7.4.1.2 内部工作人员凭门禁系统进入中心，各处入口随开随关。

7.4.2 应急管理

7.4.2.1 应建立消防安全管理制度，并定期进行消防安全演练。

7.4.2.2 应制定社会治理中心内部应急安全预案，建立 24 小时值班备勤制度，并定期组织应急安全培训教育。

7.4.3 保密管理

7.4.3.1 应建立信息保密制度，对涉密信息进行保密管理。

7.4.3.2 工作人员不应泄露本单位及当事群众信息。

8 信息数字化

8.1 硬件设施

- 8.1.1 中心应建立信息网络用房、通信机房，配备通信系统、显示系统、和视频会议系统。
- 8.1.2 通信系统应至少采用 200 M 网络，硬件设备应包括核心交换机、有线交换机、防火墙、堡垒机、网闸、网线控制器、POE 交换机、吸顶 AP、网管软件等。
- 8.1.3 一般显示系统硬件设施尺寸应不小于 70 英寸，物理分辨率达到 1920×1080，应包括支架、大屏控制器、麦克风、视频摄像、壁挂音箱等。
- 8.1.4 视频会议系统应至少具备 1080P 大屏高清传输能力，包括专业音箱、调音台、音频处理器、话筒、高清视频终端。
- 8.1.5 配备自助办理设备、庭审记录仪、证据展示设备等职能设备。

8.2 软件设施

- 8.2.1 应依托一体化智能化公共数据平台和省社会矛盾纠纷调处化解协同系统，通过业务协同和公共数据网关统一受理接入、统一协同处置、统一监管督办、统一考核评价，打通与基层治理综合信息平台、各入驻单位业务系统的壁垒，建立县级统一综合指挥协同体系。打造集线上流转办事、动态管理、调度指挥、预测预警、精准决策于一体的县域社会治理“智慧大脑”。
- 8.2.2 统一受理。中心系统应能通过业务协同和公共数据网关受理市级综治中心下发的内容及县域内的事件。
- 8.2.3 统一协同。中心系统应能通过业务协同和公共数据网关处置重大疑难或跨部门、跨区域、跨条块的事务。
- 8.2.4 统一督办。中心系统应能通过业务协同和公共数据网关对已办、待办、完成的所有事件情况进行实时监管。
- 8.2.5 统一考核。中心系统应能通过业务协同和公共数据网关提供统一标准、统一规范的考核规则，对历史数据按期或实时统计。

8.3 信息安全

中心信息化建设应与信息安全“同步规划、同步设计、同步实施”，符合国家信息系统安全等级保护要求，不应将未经安全验收的项目投入使用。

9 监督、评价与改进

9.1 反馈监督

设立意见反馈与投诉渠道，接受群众监督，接受上级组织的监督和指导。

9.2 评价形式

- 9.2.1 应对人员考勤情况、服务质量及中心日常规范遵守情况等评价。
- 9.2.2 应对部门响应率、处置率、满意率等进行评价，并纳入年度综合考核内容。

9.3 改进措施

- 9.3.1 应根据评价结果，制定纠正措施，并予以纠正改进。
- 9.3.2 应对工作评价的方式、指标等评价要素进行改进。

9.3.3 应建立改进跟踪复查机制，实时公开和反馈复查验证信息。

附 录 A
(规范性)
地区常驻单位(中心)

一、二类地区常驻单位(中心)见表1。

表 A.1 各类地区常驻单位(中心)表

地区分类	常驻单位(中心)
一类地区	包括县级综治中心、人民来访接待中心、诉讼服务中心、公共法律服务中心、行政争议调解中心、12309检察服务中心、社会治理综合指挥中心、12345政务服务中心、劳动人事争议仲裁院,以及当地党委政府认为需要成建制入驻的单位(中心)。
二类地区	包括县级综治中心、人民来访接待中心、公共法律服务中心、诉讼服务中心或劳动人事争议仲裁院,以及当地党委政府认为需要成建制或团队式入驻的单位(中心)。
注:各地区可视情整合其他相关社会组织、平台和力量集成办公,通过运行机制和协同应用系统建设,建立多元化社会综合治理模式。	

附录 B

(资料性)

“县级社会治理中心”标志图形

县级社会治理中心标牌设计可参考图B.1，铜牌设计可参考图B.2。



图 B.1 XX 县社会治理中心标牌示例



宽高比例：3：2

图 B.2 XX 县社会治理中心铜牌示例

附录 C
(资料性)
“最多跑一地”标志图形

标志图形见图C.1。



宽高比例：100：62

图 C.1 “最多跑一地”标志