

DB5104

四川省（攀枝花市）地方标准

DB5104/T 94—2024

矛盾纠纷多元化解中心暨人民调解中心 建设和管理规范

2024 - 03 - 15 发布

2024 - 04 - 15 实施

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 场所建设.....	1
5 职责.....	4
6 进驻管理.....	4
7 制度管理.....	5
8 日常管理.....	7
附录 A （规范性） 标牌、标识及徽章样式.....	9
附录 B （规范性） 门头样式.....	11
附录 C （规范性） 接待大厅样式.....	12
附录 D （规范性） 调解室样式.....	14
附录 E （规范性） 功能室样式.....	17

前 言

本文件按照GB/T1.1—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。

本文件由攀枝花市司法局提出。

本文件由攀枝花市司法局归口。

本文件起草单位：攀枝花市委政法委员会、攀枝花市司法局。

本文件主要起草人：季雷、刘文权、邓静、卢建军、杨剑、杜治勇、郑鸣。

本文件首次制定发布。

矛盾纠纷多元化解中心暨人民调解中心建设和管理规范

1 范围

本文件规定了矛盾纠纷多元化解中心暨人民调解中心（简称“双中心”）术语和定义、场所建设、职责、进驻管理、制度管理和日常管理等要求。

本文件适用于攀枝花市市、县（区）、乡镇（街道）三级“双中心”建设。

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/T 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

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 50016 建筑设计防火规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

双中心 Center for Diversified Resolution of Dispute and the People's Mediation Center (referred to as the "Dual Centers")

市县乡三级矛盾纠纷多元化解中心暨人民调解中心简称“双中心”，是将多元化解统筹作用和人民调解服务群众优势相结合，依托综治中心，推动信访接待中心、公共法律服务中心、诉讼服务中心、检察服务中心、网格化服务管理中心等各类解纷资源整合，由党政主导，整合部门力量，吸收行业专业性调委会和鉴定、公证、评估、保险、法律服务、心理服务、公益服务、网格员、群防群治队伍、平安志愿者等社会力量，集成信访调处、调解、仲裁、诉讼、法律援助、困难帮扶、司法救助、心理疏导、指挥调度等功能，健全有机衔接、相互协调、高效便捷的社会矛盾形势分析研判机制、社情民意收集反馈机制、社会矛盾纠纷多元预防调处机制，实现“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的综合性服务平台。

4 场所建设

4.1 选址

选择辐射能力较强、交通相对便利、群众办事方便的地点。

4.2 场所面积

4.2.1 市“双中心”总面积应不低于 700 m²；

4.2.2 县（区）“双中心”总面积应不低于 200 m²；

4.2.3 乡镇（街道）“双中心”总面积应不低于 90 m²。

4.3 功能室设置及内部设施配置

“双中心”办公场所可合理设置群众接待大厅、调解室、视频监控研判（联勤指挥）室、心理疏导室、办公室、档案室，有条件的地区可因地制宜拓展其他功能设置，不具备功能室条件的可整合使用。

4.3.1 群众接待大厅

可分设纠纷化解、法律咨询、综合服务窗口或按照进驻部门（单位）的业务关联性合理设置窗口，设置群众等候区、意见箱、投诉电话。结合大厅整体布局、视觉效果、办事群众流动线路等因素，设置醒目、便于识别的办事引导标志、警示标志，以及告知性标志，并符合 GB/T 2893.1、GB/T 2894、GB/T 10001.1 的规定。

4.3.2 调解室

内设调解办公桌椅，放置首席调解员（主持人）、调解员、记录员、当事人、旁听席等座牌；墙上醒目位置悬挂人民调解标识徽章；徽章两侧张贴“公平公正”和“依法调解”文字，字体蓝色，材质硬胶。调解室应当悬挂人民调解委员会组织机构、人民调解员工作要求及工作纪律、纠纷当事人权利及义务、司法确认人民调解协议书和调解工作流程图。墙面合适位置张贴有利于社会和谐、团结稳定、纠纷化解的倡导语或警示语。

4.3.3 视频监控研判（联勤指挥）室

应将本地公共安全视频监控图像信息接入综治视联网。

4.3.4 心理疏导室

挂牌公示专业社会工作者或者心理辅导人员信息，配备个体咨询、心理测评、心理沙盘、音乐放松、情绪宣泄等专业设备。

4.3.5 办公室

应配备能满足日常工作需要的设施设备。

4.3.6 档案室

应配备保障档案管理安全相关设备。

4.4 设施要求

4.4.1 便民设施

在接待大厅应设置信息公示栏、LED 显示屏、触摸查询机等电子设备或其他线上方式，向群众公示以下内容：

- a) 主要职能职责；

- b) 办事指南和 workflows;
- c) 受理事项范围;
- d) 综合窗口及各职能部门进驻窗口的工作职责和办事人员信息;
- e) 辖区内各类调解组织和调解员信息;
- f) 监督投诉举报电话;
- g) 其他需向群众公开的信息。

4.4.2 制度公示

各功能室应悬挂重要的工作职责、制度、规定、流程等内容。

4.4.3 网络设施设备

应配置满足业务平台等系统运行需要和网络安全管控的设施设备。

4.4.4 消防安全设施

应设置消防设施并符合GB 50016的规定。

4.4.5 设施维护

定期对各类设施进行检查,保持设施完好,并做好公用设施、物品的清洁消毒工作。

4.5 外观形象及标识

外观形象应庄重得体、规范统一,体现矛盾纠纷多元化解工作和“双中心”合一特点。外观基本色为白色和蓝色,中心外墙颜色为浅色,主立面(含屋顶)不得有广告等影响整体形象的装饰物,外墙主立面不得安装空调外机。因建筑结构需安装的,应加装与墙面颜色一致的栅格条形装饰罩。

4.6 标牌、标识和徽章

4.6.1 标牌

4.6.1.1 有条件的,应根据实际办公特点,在大门外悬挂标牌。标牌应为竖式外挂标牌,悬挂于正门一侧合适位置,并符合附录 A.1.1 的规定。

4.6.1.2 无条件的,应在门口一侧或上侧合适位置悬挂方形标牌,并符合附录 A.1.2 的规定。

4.6.2 标识和徽章

“双中心”调解场所醒目位置应悬挂全国人民调解标识和徽章,人民调解员开展调解工作应佩戴人民调解徽章,标识和徽章的样式应符合附录 A.2 的规定。

4.7 门头

应设置在建筑物的正上方醒目位置。门头蓝底白字,样式应符合附录 B 的规定。

4.8 接待大厅

4.8.1 背景墙

接待大厅应设置统一背景墙,可结合办公场地实际设置,样式应符合附录 C.1 的规定。

4.8.2 腰线

正立面为玻璃门的，应当设置腰线，腰线的内容与门头一致。腰线样式应符合附录 C.2 的规定。

4.9 受理窗口吊牌

样式应符合附录C.3的规定。

4.10 调解室

调解室内应在醒目处设置人民调解标识，基本内容为人民调解工作徽标和汉字“依法调解、公平公正”，并应悬挂倡导语。调解室背景墙、桌牌、倡导语、公示栏语、工作座牌样式应符合附录 D 的规定。

4.11 其他功能室

设置有其他功能室的“双中心”，可根据实际增设相应的制度牌或公示牌，但其尺寸、材质和工艺应当与前述制度牌、公示牌保持一致。功能室门牌样式应符合附录E的规定。

4.12 便民引导

应在醒目位置设置导视牌、灯箱等固定式引导设施。

5 职责

5.1 “双中心”职责

作为负责纠纷多元化解指导的“实体化、实战化”平台，督促各级各部门各行业落实“属地责任”“谁主管谁负责”化解责任，组织动员各方面力量积极参与纠纷化解。

5.2 “双中心”办公室职责

市、县（区）党委政法委和司法局，乡镇（街道）政法委员、综治中心和司法所要紧密融合，充分发挥本级“双中心”办公室的联系协调作用，负起调查研究、组织协调、督导推动等职责，促进各级各部门各行业工作有机衔接。

5.3 “双中心”服务窗口职责

中心应按“多部门进驻、多功能汇聚、多窗口服务”要求建设办事大厅服务窗口，工作职责包括但不限于：

- a) 受理、评估、分流、反馈、报告各类矛盾纠纷；
- b) 转送公民、法人或者其他组织反映的情况、提出的建议意见；
- c) 引导通过调解、鉴定、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼、信访等途径化解矛盾纠纷；
- d) 提供法律服务、心理疏导服务等；
- e) 实现与综治中心（网格化服务管理中心）、信访接待中心、公共法律服务中心、诉讼服务中心、检察服务中心、“12345”政务服务热线等窗口单位工作无缝化对接；
- f) 做好数据统计、案例采编、信息上报、立卷归档等；
- g) 完成上级交办的其他工作。

6 进驻管理

6.1 进驻原则

根据工作实际情况，三级“双中心”以常驻方式、轮驻方式、随叫随驻方式安排有关部门（单位）进驻“双中心”。确定成为进驻部门（单位）的，应当及时向“双中心”提供进驻人员名单。原则上其他工作不得从“双中心”抽调人员。

6.2 进驻方式

6.2.1 市“双中心”进驻

主要以随叫随驻方式落实有关部门和市属公立医院、学校等有关行业单位进驻。市人民调解协会以及医疗、校园、物业等市属重点行业性、专业性人民调解组织应采取常驻方式。

6.2.2 县（区）“双中心”进驻

6.2.2.1 整合政法委、信访、法院、检察院、公安、司法行政、民政、人力社保、卫生健康、教育、建设、综合执法、市场监管、自然资源、工会、妇联等部门和辖区大企业、学校、医院等有关企事业单位，或者其他有进驻意愿的部门、单位、组织进驻。

6.2.2.2 其中常驻部门（单位）包括但不限于：信访接待中心、综治中心、检察服务中心、诉讼服务中心、公共法律服务中心、“12345”政务平台、承担劳动监察和劳动仲裁职责的科室、承担行政复议的科室、承担公安信访职责、承担消费者权益保护的科室以及同级部门承担行政调解职责任务较多的科室，行业性、专业性人民调解委员会和辖区有一定影响力的品牌调解室、个人调解室、律师调解室。

6.2.3 乡镇（街道）“双中心”进驻

公安派出所、人民法庭、检察室、司法所、村（居）委员会和企事业单位调委会，以及乡镇（街道）纪检监察室、信访、民政、农业农村、退役军人事务、应急管理、城管执法、市场监督管理、工会、妇联等承担矛盾纠纷多元职责的业务办（所）进驻。

6.2.4 各级“双中心”应建立进驻中心的部门（单位）和人员基本信息档案，并在一定范围公示。

7 制度管理

7.1 部门联动制度

各级各部门应当配合本级“双中心”的工作安排，建立健全调处化解上下贯通、横向联通、行业融通的工作衔接机制。各级“双中心”办公室应认真落实“双中心”领导交办的事项，联系各部门（单位）和下级“双中心”，做好日常工作。

7.2 评估分流

7.2.1 “双中心”按照“统一受理、集中梳理、层级管理、依法办理、限期处理”原则开展工作，窗口受理群众申请事项，应当予以登记，并区分情况，在5个工作日内分别按照下列方式处理：

- a) 属于本级“双中心”办理内的纠纷类事项，受理后安排入驻部门（单位）或调解组织调处化解；属于未入驻部门（单位）或下一级“双中心”调处化解的纠纷事项，按照“属地管理”“谁主

管、谁负责”原则转办或交办；

- b) 属于咨询类事项，当场予以答复办结，做好引导服务；
- c) 属于进驻部门（单位）的服务类事项，由该部门（单位）按照职责和规定程序办理。

7.2.2 各部门（单位）和下一级“双中心”收到转办（交办）事项后，应当在指定办理期限内反馈结果，提交情况报告。

7.3 服务效能制度

7.3.1 AB 岗责任制

窗口应明确 A 岗责任人因事不在岗，由 B 岗责任人顶岗，确保窗口不出现空岗。

7.3.2 首问负责制

接待服务对象诉求的第一人为首问责任人。首问责任人对属于本窗口职责范围内的事项，应按规定立即接办。对不属于本窗口职责范围内的事项，应为服务对象提供指引、转交服务。

7.3.3 受理登记制

对群众来访、来电等事项设立专门的登记簿，安排专人负责登记。

7.3.4 排查预警制

定期开展排查，重大节日、重要会议、重大活动期间开展集中排查。建立排查登记台账，落实研判、报告、通报制度。

7.3.5 分析研判制

定期组织有关部门和下一级“双中心”召开矛盾纠纷分析研判会议。遇有重要敏感时期、重大活动或出现带有倾向性的热点问题的，及时组织专题分析研判会议。

7.3.6 应急调处制

为应对突发重大群体性矛盾纠纷，“双中心”应组建应急处突队伍，制定应急预案。发生突发重大纠纷，有关部门应按要求迅速抽调人员，密切配合，依法化解。

7.4 请示报告制度

各级“双中心”应加强向本级党委政府请示报告，请示报告的主要内容为：

- a) 涉及突发、敏感案（事）件或重大案（事）件处理的情况；
- b) 其他需要协调解决的重要事项。

7.5 联络员队伍

7.5.1 市、（县）区“双中心”应建立囊括本级各部门和下一级“双中心”的联络员队伍。

7.5.2 联络员的主要职责：

- a) 及时向本部门（单位）领导汇报工作情况，提出意见建议，协调完成“双中心”安排的有关工作；
- b) 收集本部门（单位）矛盾纠纷调处化解的意见建议；

c) 做好本部门（单位）工作材料、信息简报、统计报表的报送工作。

7.5.3 联络员由各部门（单位）业务部门负责人或下级“双中心”指定的人员担任。

7.5.4 因工作调整、不再担任联络员的，各部门（单位）和下级“双中心”应提前5个工作日重新确定新的联络员，并报“双中心”备案。

7.6 考核评价制度

市、县（区）“双中心”每年应对各部门（单位）和下级“双中心”的工作开展情况进行评价，评价结果报告本级党委政法委，纳入各级综治工作目标考核。

7.7 追责问责制度

对工作安排敷衍塞责、落实不力、可能导致严重后果或影响工作开展的，按照有关规定依法依规依纪严肃处理。

8 日常管理

8.1 人员管理

8.1.1 应建立人员管理制度，明确工作人员的工作职责，定期将服务履职情况通报有关部门。

8.1.2 进驻部门（单位）工作人员原隶属关系不变，进驻工作期间实行双重管理考核机制，日常工作由“双中心”办公室实行统一领导、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。

8.1.3 进驻部门（单位）确需轮换窗口工作人员的，应提前5个工作日向“双中心”办公室提交轮换申请，经同意后，方可轮换。轮换窗口工作人员应采用“先进后出”的方式，确保工作的连续性。

8.1.4 文书管理

在工作中制作形成的各类文书应当符合《全国人民调解工作规范》《四川省人民调解工作规范》《四川省人民调解规范化建设办法》等有关要求。

8.2 档案管理

及时对办结案件进行整理归档，做到“一案一卷”，日常管理和使用符合有关档案工作要求。

8.3 保密管理

严格执行法律法规的保密规定，工作中涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私和其他敏感信息，不得对外提供查询、复制等服务，严防失密泄密。

8.4 安全管理

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。

8.5 信息化管理

应建立满足运行需要的信息系统，信息和网络安全应符合有关要求。

8.6 培训管理

实行分级负责，市“双中心”负责市属行业性、专业性人民调解委员会和进驻部门人员的岗前培训和年度培训，县（区）“双中心”负责辖区内人民调解委员会主任、进驻部门人员的岗前培训和年度培训，乡镇（街道）“双中心”负责辖区内人民调解委员会骨干的岗前培训和年度培训。

8.7 社会力量发动

8.7.1 加强市人民调解协会建设和发展，支持有关部门、行业、单位加入协会，探索多渠道的经费筹措、案件补助和专职调解员聘用等创新机制。

8.7.2 支持以人民调解协会、重点人民调解组织等为“孵化器”和平台，成立其他行业性、专业性人民调解组织，并按有关政策规定落实保障。

8.8 监督管理

各级“双中心”应采用现场巡查、办件评议、电子巡查、事后回访等方式，对窗口服务进行监督。

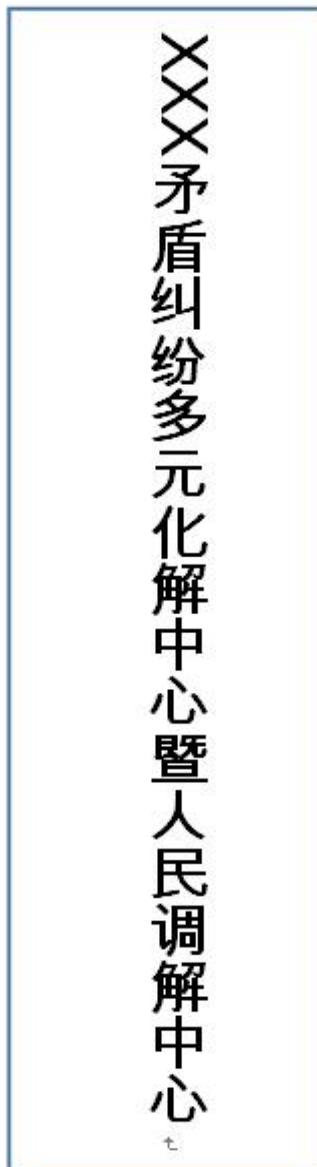
附录 A
(规范性)
标牌、标识及徽章样式

A.1 标牌

A.1.1 竖式外挂标牌

竖式外挂标牌样式见图A.1。

图 A.1 竖式外挂标牌样式



A.1.2 方形标牌

方形标牌样式见图A.2。

图 A.2 方形标牌样式



A.2 标识及徽章

标识及徽章样式见图A.3。

图 A.3 标识及徽章样式



附录 B
(规范性)
门头样式

B.1 门头

门头样式见图B.1。

图 B.1 门头样式



B.2 示例

门头改造前后示例见图B.2。

图 B.2 门头改造前后示例



改造应用举例



现状

附录 C
(规范性)
接待大厅样式

C.1 接待大厅背景墙

接待大厅背景墙样式见图C.1。

图 C.1 接待大厅背景墙样式



C.2 接待大厅大门腰线

接待大厅大门腰线样式见图C.2。

图 C.2 接待大厅大门腰线样式



C.3 接待大厅受理窗口吊牌

接待大厅受理窗口吊牌样式见图C.3。

图 C.3 接待大厅受理窗口吊牌样式

XXX矛盾纠纷多元化解中心暨人民调解中心		
法律咨询	申请调解	多调对接

附录 D
(规范性)
调解室样式

D.1 调解室背景墙

调解室背景墙样式见图D.1。

图 D.1 调解室背景墙样式



D.2 调解室桌牌样式

调解室桌牌样式见图D.2。

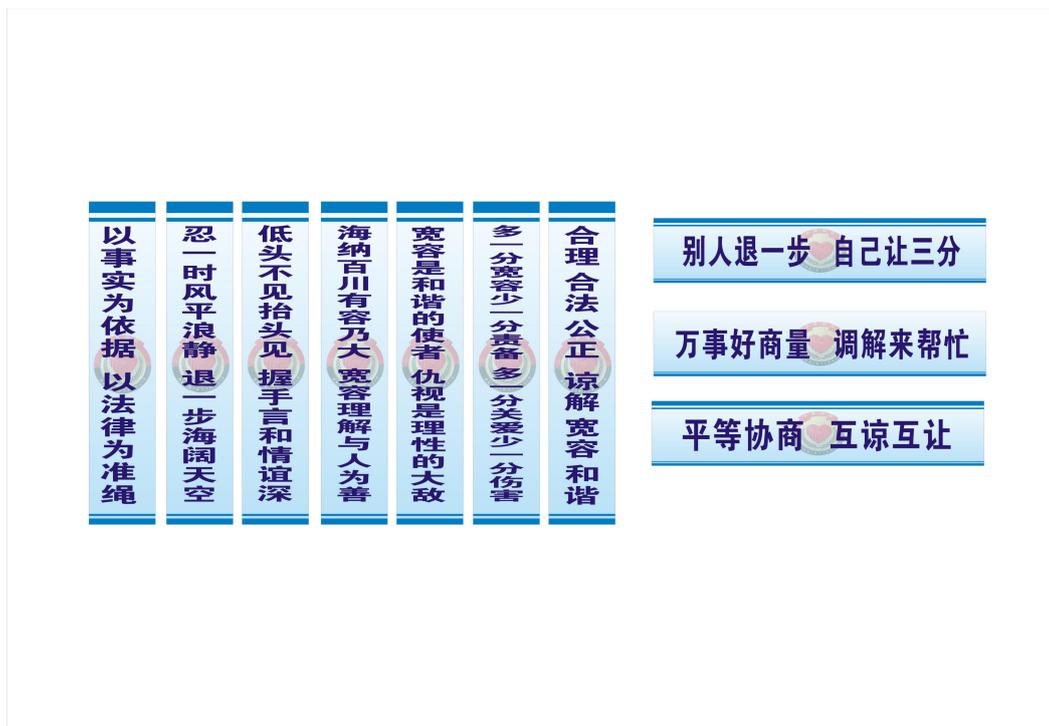
图 D.2 调解室桌牌样式



D.3 调解室宣传导语

调解室宣传导语样式见图D.3。

图 D.3 调解室宣传导语样式



D.4 调解室公示栏语

调解室公示栏语样式见图D.4。

图 D.4 调解室公示栏语样式



D.5 工作座牌

工作座牌样式见图D.5。

图 D.5 工作座牌样式



附录 E
(规范性)
功能室样式

E.1 功能室门牌

功能室门牌样式见图E.1。

图 E.1 功能室门牌样式

