

领跑者

第 17 期

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室
浙江省最多跑一次改革办公室

2019 年 3 月 12 日

报：车俊书记、袁家军省长、郑栅洁副书记、陈金彪秘书长、
冯飞常务副省长、王昌荣书记、王双全副省长

编者按：车俊书记强调，要放大“最多跑一次”改革的理念和精神，把“最多跑一次”引入到社会治理领域，推动社会治理现代化。近年来，舟山市普陀区以“最多跑一次”理念为引领，围绕构建共建共治共享社会治理格局，设立社会治理综合服务中心，推动群众矛盾诉求解决“只进一扇门”“最多跑一地”，大大方便了办事群众，也为我省坚持发展新时代“枫桥经验”提供了实践样本。

舟山市普陀区打造社会治理综合体 努力实现矛盾纠纷化解“最多跑一地”

舟山市普陀区统筹群众矛盾纠纷化解诉求最多的 15 个部门力量，创新设立集矛盾化解、诉讼服务、信息指挥为一体的社会治理综合服务中心，推动线上线下联动办理，实现矛盾纠纷高效处置、多元化解，被中央政法委列为“基层治理大数据应用研究”基地。2018 年中心累计解决群众各类诉求 4.5 万件（线上约 4.1 万件、线下约 0.4 万件），其中，77.3%“零跑解决”，16.8%“只跑一次”，按时办结率 100%，群众满意率 99.6%。

一、矛盾纠纷化解从“多中心”转变为“一中心”。中心成立前，群众不同诉求需跑不同部门，诉求内容复杂的，往往需多地跑、反复跑。对此，普陀区单独成立正科级的社会治理综合服务中心，按照“全科门诊”目标要求，成建制入驻网格管理中心、综治中心、“四个平台”指挥中心、诉讼服务中心、公共法律服务中心、劳动仲裁院（执法监察大队）、海事渔事调处中心、“智慧城管”中心、“12345”公共服务中心、旅游委大数据中心、房屋质量与物业纠纷调处中心、医疗纠纷调处中心、交通事故调处中心、职工权益保护中心、新居民维权中心等 15 个部门，设立诉讼服务、人身损害赔偿纠纷、医患纠纷、劳动纠纷、房屋质量与物业纠纷等

15 个办事窗口，以及海事渔事、医疗纠纷、劳动争议等 12 个专业性、行业性调解组织，实现矛盾纠纷化解“只进一扇门”“最多跑一地”。对入驻部门和人员实施以中心为主的管理模式，由中心进行日常考核、工作督查和评先评优，增强入驻干部对中心的归属感和向心力。

二、矛盾纠纷化解从“单兵作战”转变为“联合作战”。中心成立了由 10 名资深调解员和 30 余名环保、医疗、劳动等专家组成的调解专家库，以及 43 名律师入驻的律师调解工作室，群众可以自主选择“点单”某位专家或律师参与调解，增强了群众对中心的信任感，提高了调解成功率。对简单矛盾纠纷，一般由入驻部门当场调处解决，涉及镇（街道）职责的通知相关工作人员第一时间到中心参与调处解决；对重大疑难纠纷和群体性纠纷，建立以法官、首席调解员、援助律师和职能部门参加的“3+X”会商研判机制，多方共同会商解决方案。2018 年，调解了包括 62 件人身死亡损害赔偿案件在内的 88 件重大疑难复杂矛盾纠纷案件，调处成功率和协议履行率均达 100%。同时，组建以诉前调解员、员额法官为核心的简案快调速裁团队，引导案件诉前分流、能调则调，调解挺在诉讼前，减少诉讼案件数量。2018 年，区法院立案受理民商事案件同比下降 15.86%，诉前化解率同比增长 30%。

三、矛盾纠纷化解从“线下办”转变为“线上线下联动办”。整合投诉举报、网格平安等 10 个系统平台功能，以及区社会治理

综合服务中心—镇街综合信息指挥室—社区便民服务中心—网格服务团队等组成的四级矛盾采集处置体系，建成综合信息指挥系统。矛盾纠纷统一归集到综合信息指挥系统，由专业人员分析研判后，通过系统内部派单至相应服务窗口、职能部门、调委会调处，实现案件一网归集、一网分流、一网办理、一网反馈、实时跟踪、事后可查。针对海岛群众出行不便问题，综合利用在线矛盾纠纷化解平台和“移动微法院”等进行“线上调、掌上办”，推动矛盾纠纷化解不出岛。2018年，海岛镇（街道）完成纠纷“线上调”1123件、诉讼“掌上办”403件。

四、矛盾纠纷化解从“碎片化”办理转变为“一条龙”服务。针对以往复杂矛盾纠纷化解中各部门、各层级各自为战、整体协同不足的“碎片化”现象，中心积极优化、整合流程，为群众提供受理、调解、仲裁、诉讼、执行全流程“一条龙”服务。设置2个综合受理窗口统一受理群众诉求，再分流到专业窗口办理，避免部门之间推诿扯皮、责任不清，群众重复排队等问题。责任一时不明确的案件，设立综合调解窗口兜底受理，确保群众诉求“件件有着落”。矛盾纠纷调解后，将司法确认作为重要的保障措施，依法赋予调解协议强制执行力，提高协议履行率，防止出现“调解—不履行—诉讼—执行难—上访”现象。2018年，对207件未即时履行的人民调解协议进行司法确认，其中187件按期履行，20件未按期履行的经当事人申请后由法院强制执行。对难以调解的矛盾纠纷，由入驻的法院、仲裁部门工作人员及时介入，启

动立案、判（裁）决等后续程序，确保矛盾纠纷办理全流程无缝衔接。

- 附件：1. 矛盾纠纷“多头受理、分类处置”工作流程图（改革前）
2. 矛盾纠纷“一窗受理、多元化解”工作流程图（改革后）
3. 综合信息指挥流程图



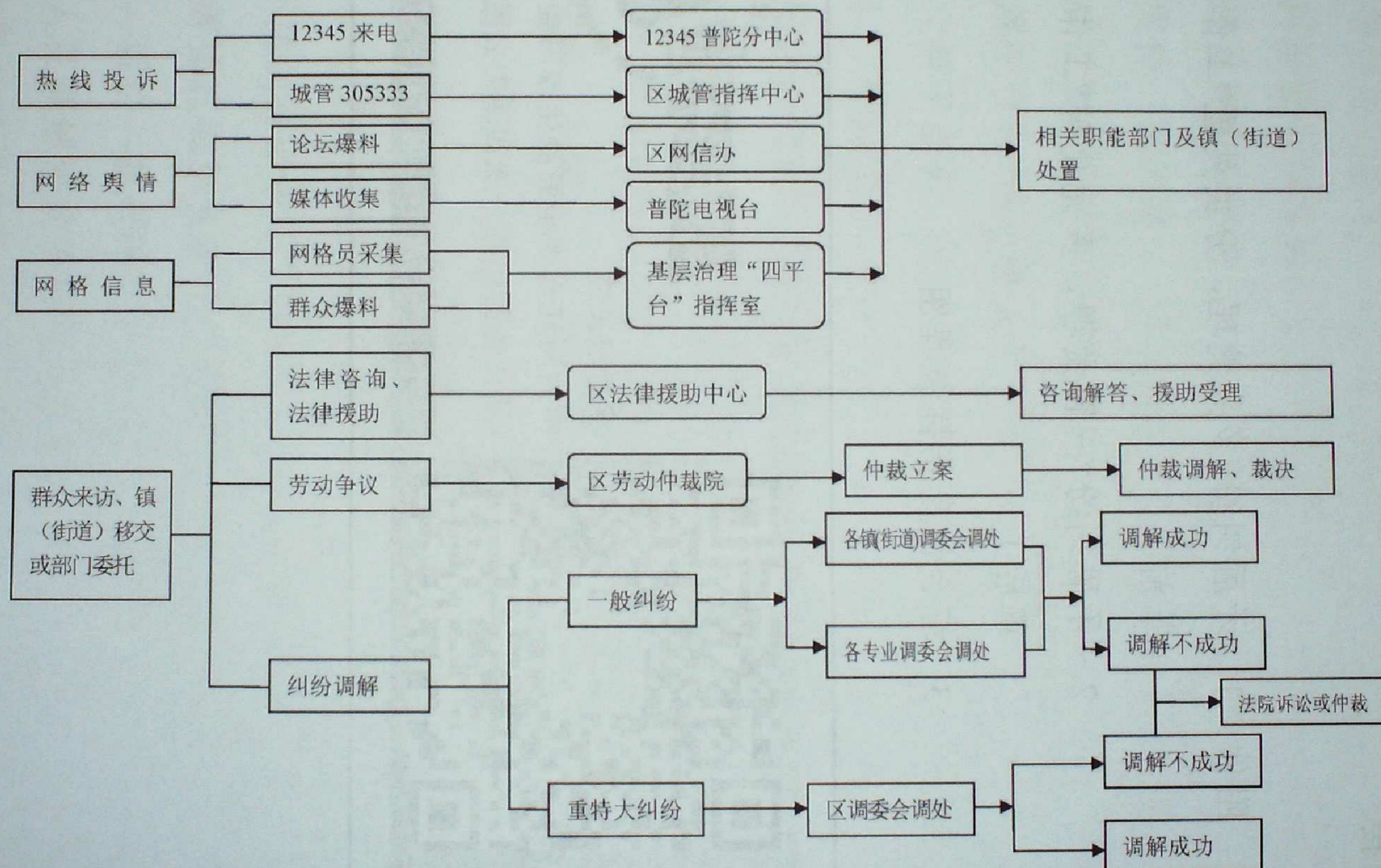
感谢您关注

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室
(浙江省最多跑一次改革办公室) 官方微信

让我们一起助力“最多跑一次”改革

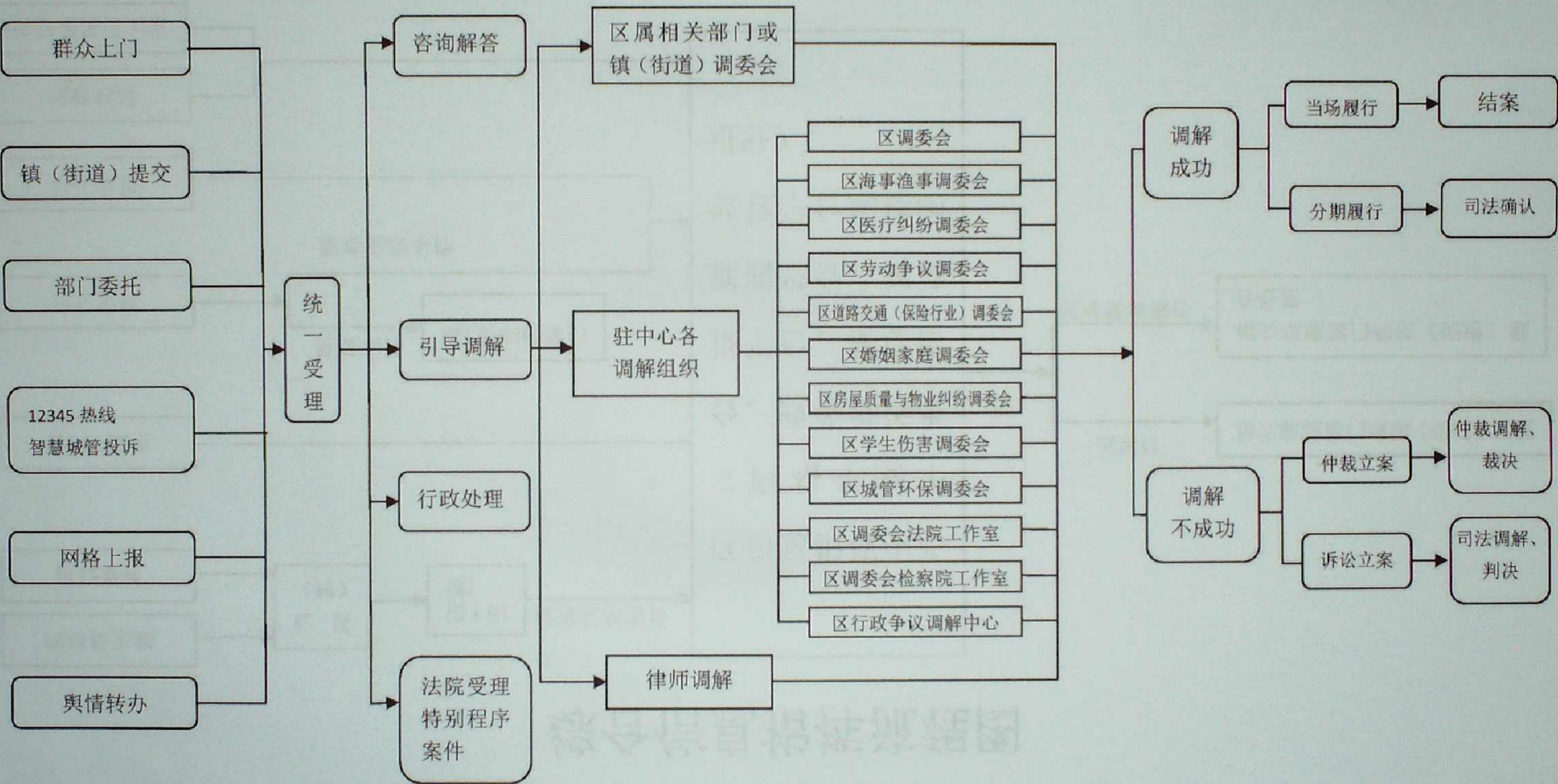


矛盾纠纷“多头受理、分类处置”工作流程图（改革前）

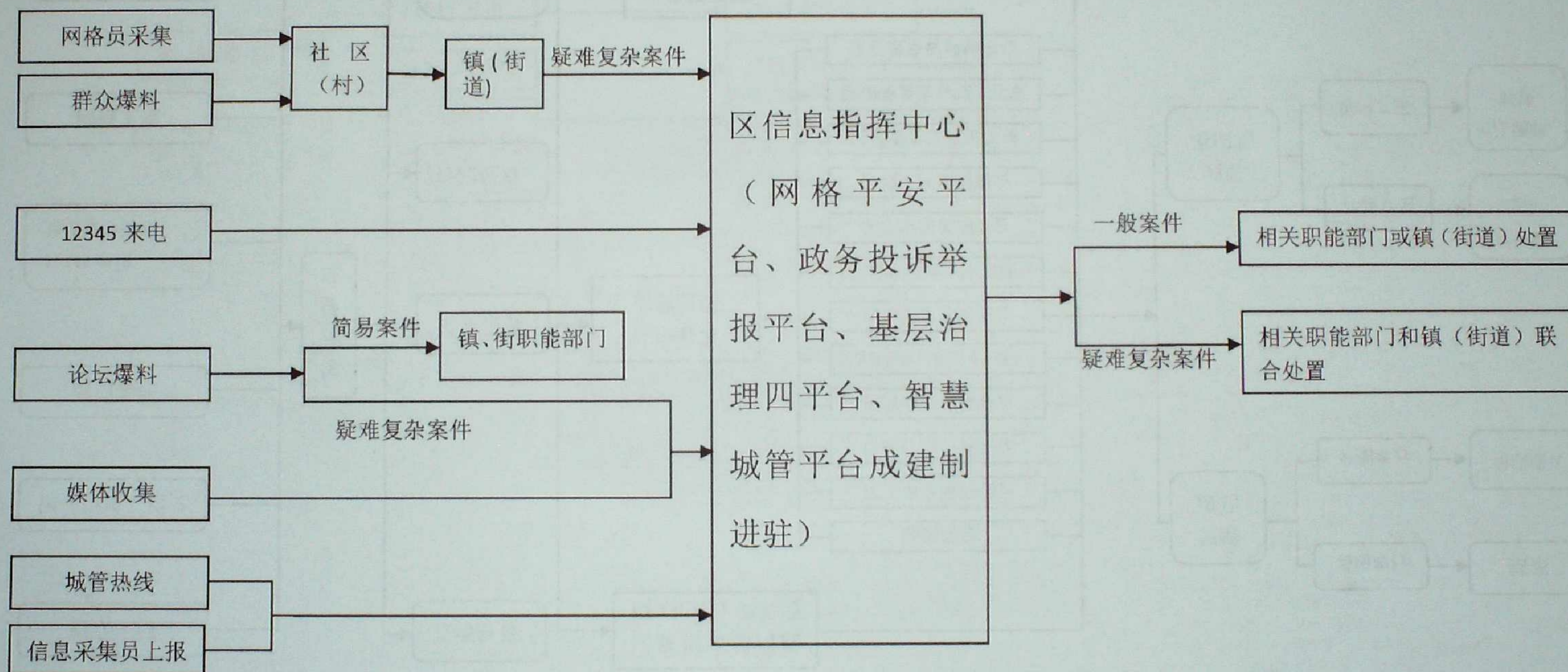


附件 2

矛盾纠纷“一窗受理、多元化解”工作流程图（改革后）



综合信息指挥流程图



送：省委常委。
省委全面深化改革委员会成员。
各改革专项小组。
省直属有关单位。

发：各市、县（市、区）党委、政府，改革办（跑改办）、行政服务中心。

签发人：李岩益

编辑：胡晓斌

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室 2019年3月12日印发