

安阳市十五届人大常委会
第四次会议文件（10）

关于市政府矛盾纠纷预防化解 工作情况的调研报告

——2023年8月28日在安阳市第十五届人民代表大会

常务委员会第四次会议上

安阳市人大监察和司法委员会

市人大常委会：

按照《河南省人大常委会听取和审议省政府矛盾纠纷预防化解工作情况报告的实施方案》的要求和市人大常委会2023年工作要点安排，7月至8月，在市人大常委会副主任李传银的带领下，市人大监察和司法委员会组织部分市人大常委会委员、市人大监察和司法委员会委员、市人大代表、法律专家对市政府矛盾纠纷预防化解工作进行了调研。7月20日，调研组深入林州市、文峰区，先后到大寺前社区“曲存香调解室”、文峰（高新）区社会心理服务中心青翼家园、林州市横水司法所、采桑镇涧东村调解室、林州市开元街道派出所，实地了解我市开展矛盾纠纷预防化解工作情况，并组织市司法局、市公安局、市信访局、市总工会、团市委、市妇联、市工商联、文峰区政府召开座谈会，听取各单

位专题汇报，同与会人员交流座谈。同时，还委托其他县（市、区）人大常委会对这项工作进行调研。现将调研情况报告如下：

一、总体工作成效

近年来，市政府深入贯彻落实党的二十大精神，认真贯彻落实习近平总书记关于坚持和发展新时代“枫桥经验”和“浦江经验”的重要指示精神，扎实推动《河南省矛盾纠纷多元预防化解条例》（以下简称《条例》）贯彻落实，完善矛盾纠纷多元化解机制，着力解决社会治理的源头性、根本性、基础性问题，全面提升矛盾纠纷化解水平，全力维护社会和谐稳定，努力建设更高水平的平安安阳、法治安阳。

（一）围绕服务大局，构建大调解格局。

一是市政府高度重视矛盾纠纷化解工作。近年来，全市积极探索矛盾纠纷预防化解路径，将该项工作作为全市平安建设、法治政府建设和市域社会治理现代化的重要内容。二是建立健全基层治理体系。调动县、乡、村三级力量，形成“三级联动、六调对接”大调解格局，进一步健全党组织领导下的“四治融合”基层治理体系。创建民主法治示范村（社区）665个，其中国家级17个。三是在市级和县级层面成立矛盾纠纷预防化解工作领导小组，构建了“党委领导、政府负责、政法委牵头抓总、公检法司以及各有关部门协同配合、社会各界广泛参与”的矛盾纠纷预防化解格局。

（二）突出重点领域，强化排查化解。

一是针对性开展重点领域矛盾化解。重点从我市涉众型投

资利益受损群体、劳动关系、房地产和物业领域、家庭婚恋、交通事故肇事等社会矛盾纠纷比较集中的领域，加大矛盾纠纷排查化解力度。针对交通事故易发多发问题，成立交通事故调解中心；针对房地产领域矛盾纠纷，市政府全力推动问题楼盘攻坚，先后对361个问题楼盘项目实施一楼一策。二是常态化开展矛盾纠纷排查化解。坚持关口前移，加强网格化管理，对排查出的不稳定因素及时分析研判，将大量的矛盾解决在基层。三是持续性开展排查化解专项活动。开展了“六防六促”活动、“基层矛盾纠纷排查化解年”活动、“家事纠纷”排查化解专项攻坚行动等一系列专项活动，取得了良好的社会效果。

（三）打造矛调品牌，提升工作质效。

一是突出工作创新，打造智慧解纷平台。司法局建设“数治司法行政”平台，开发“码上调”小程序，群众通过扫码认证，即可享受就近调解服务。同时，我市还完善了12348公共法律服务、12338妇女维权、12351职工维权等咨询热线，共同参与到矛盾纠纷预防化解工作中。二是强调术业专攻，打造多元化调解品牌。围绕民调、诉调、警调、律调衔接联动，全市已建立人民调解委员会3274个，警调调解室81个，诉调调解室62个。同时还建立“听证调解”机制，让群众代表、专业人员等社会力量参与调解，使矛盾纠纷在阳光下调处解决。三是广泛发动社会力量，打造金牌调解室。坚持创新发展理念，全市共成立41个品牌调解室，林州“老白”调解室、殷都“红霞”调解室、文峰“曲存乡”调解

室等品牌调解室已成为人民群众心中“叫得响、做得好、信得过”的调解工作品牌。21 名个人被表彰为全国、全省优秀人民调解员。

（四）加强基础建设，提升保障能力。

一是搭建基层矛调载体。市政府坚持将县级矛调中心建设作为打造“重要窗口”的标志性工程、深化市域社会治理现代化的“牛鼻子”项目，率先在滑县、汤阴县建设“一站式”矛调中心。各镇（街道）高标准打造综治中心、设立心理服务站，完善人民调解组织。

二是强化人财物保障。认真贯彻我市《关于加强人民调解员队伍建设的实施意见》，加强对人民调解工作的保障力度，采取政府购买服务、乡镇调配、吸纳“五老”、“三官一律”进社区的方式，推动更多力量向引导和疏导端用力，提高基层矛盾纠纷源头化解能力。目前，全市共有人民调解员 10264 名，其中专职 2738 名，兼职 7526 名。三是提升调解员素质。组织人民调解员、网格员等一线工作人员开展定期业务培训，择优选聘退休机关干部、人大代表、政协委员等政治素质高、业务基础好、社会威望高的热心人士，积极参与矛盾纠纷化解。

二、存在的问题

从调研情况看，我市在完善矛盾纠纷预防化解方面取得了积极成效，形成了许多行之有效的特色做法和工作经验。但是，对标《条例》和市域社会治理现代化的目标要求，我市还有许多需要进一步改进的工作，在资源整合、信息共享、机制保障等方面，还存在一些差距和短板。主要表现在以下方面：

（一）联调联动的工作合力不足。对照《条例》要求，多元解纷各个渠道之间的有机结合还不够。具体运作中，一定程度上存在各自为政，在多环节的衔接上还不够顺畅，调解成果上未能共享。部门之间联调联动能力还不足，虽然目前已经建立职能部门联动对接制度，但在具体运行过程中，仍然存在配合不够密切、效率不够高效的情况。

（二）各项工作机制仍需进一步完善。各种纠纷解决机制之间通达性不足，跨部门协同能动性不高。阵地建设的权威性、普遍性和推广性没有树立起来，“一站式”矛调中心仅在个别县、区试点，尚未在全市范围铺开。

（三）矛盾纠纷排查力度仍需要加大。一些基层基础还比较薄弱，社会稳定的有效防控体系和运作机制还没有完全建立起来，对矛盾排查的重要性认识不够，群防群治工作还不够扎实，第一道防线没有发挥应有的作用，还存在对苗头性隐患不敏感、对历史性难题不愿管的现象。

（四）人财物技保障有待进一步提高。受财政等多方面影响，各县（市、区）存在经费保障不到位现象，调解工作经费、专职调解员聘用经费及“个案补贴”标准较低，调解办公场所标准化、规范化建设程度不够。调解技术培训还应更加专业化，依托信息化手段拓宽矛盾纠纷多元化解渠道方面还需持续发力。

（五）矛调品牌影响带动作用仍显不足。矛调品牌单独看是各有特色，整体看则单打独斗，碎片化严重。“老白调解室”等

一些品牌调解室虽初具规模，形成一定程度的影响力，但是品牌辐射带动力不足，需要进一步挖掘、整合、发展。

（六）调解解纷方式的认可度有待提升。社会公众普遍认为诉讼具有权威性、规范性、终局性等优势，出现矛盾纠纷更倾向于直接诉诸法院“一次性”解决，而调解等方式因接受程度和自愿性受限，则使用较少。对调解工作的正面宣传，特别是对调解的优势和典型案例的普及还不够广泛。

三、几点建议

对于进一步加强和改进我市矛盾纠纷预防化解工作，我们建议：

（一）进一步提高政治站位，切实提升多元解纷工作的使命感紧迫感。市政府要以习近平总书记关于基层治理重要指示批示精神为基本遵循，着眼人民立场、着手创新探索、着力统筹协调，不断提高基层社会治理和矛盾源头化解能力水平。加强宣传贯彻《条例》，统筹各职能部门，细化工作职责，厘清边界，压实责任，把矛盾纠纷预防化解作为长期性、基础性的工作来抓。切实增强责任感、紧迫感和使命感，结合我市实际，谋篇布局、锐意创新，增强解决纠纷和服务群众的能力水平。

（二）进一步强化联调联动，切实提升多元解纷工作的能动性通达性。要对《条例》中规定的协调机制、培训机制、重大决策风险评估机制、矛盾纠纷排查预警机制等十几项机制加以完善，重点抓好责任落实与监督工作，促进各项制度有效、健康运行。

要对我市近年发生的重大不稳定事件进行分析，找出新形势下矛盾纠纷的变化和特点，有针对性的开展专项治理行动。司法、公安、住建、交通、卫健、民政、农业农村、信访等部门落实好多元预防化解矛盾纠纷工作的职责，充分发挥工、青、妇等群团组织的工作优势，激发工作动力，主动参与社会矛盾纠纷化解工作，形成推动矛盾排查化解工作的强大合力，真正做到数据共享、资源共用、纠纷共解。

（三）进一步加强基础建设，切实增强多元解纷工作的战斗力感召力。要夯实社会治理基层基础，推动社会治理重心下移，加强城乡社区建设，强化网格化管理和服务，构建党组织领导的共建共治共享的城乡基层治理格局。切实把矛盾化解在基层，维护好社会稳定。同时，要加强人财物技保障，落实好奖补政策，最大限度地调动人民调解员的积极性，扎实做好矛盾纠纷多元化解“一站式”平台建设，将现代化科技与多元化解纷机制相结合，实现数据共享和环节联动，避免多次调解、重复劳动，提高纠纷解决效率。

（四）进一步加强品牌示范，切实加强多元解纷工作的知晓度认可度。充分发挥“金牌调解员”“品牌调解室”“最美网格员”“示范网格”在矛盾调解、民情联络、法治宣传、信息维稳等方面的显著优势和典型示范作用，影响带动更多的社会力量参与到多元解纷工作中，努力构建矛盾排查化解工作新格局。要加大对矛盾纠纷预防化解工作的宣传力度，大力推进“智慧普法”，

深入开展“法律七进”等活动，线上线下宣传《条例》，提高公众对多元解纷工作的认知度和调解组织在群众中的公信力。

（五）进一步加强队伍建设，切实提高多元解纷工作的专业化职业化。加强对人民调解工作的业务指导和培训，建立以老带新、梯次接续的培育机制，进一步拓宽调解思路，组建一支懂技巧、有经验的人民调解队伍。坚持多元参与、共治理，调动市场、社会等多方主体，畅通群众参与渠道，发动人大代表、法律明白人、网格管理员、法律志愿者、退休党员干部等热心工作者积极参与到矛盾纠纷预防和化解工作中，让调解员成为有专业、有责任、有奔头的职业。

（六）进一步提升综合质效，切实增强人民群众的幸福获得感。矛盾纠纷预防化解工作事关人民群众切身利益，要始终践行以人民为中心的发展思想，把人民群众的事当成天大的事，用心用情为群众化解烦心事，帮助企业纾难解困，将更多的精力投入到生产生活中，努力提升多元解纷的综合质效，为平安安阳、法治安阳建设做出新的更大的贡献。

签发：李传银

校对：张 源

安阳市人大常委会办公室

2023 年 8 月 25 日印
