

关于印发《西双版纳州矛盾纠纷和案（事）件 分级分类办理规定（试行）》等3个制度 的通知

各县市、园区党委平安办，州委平安西双版纳建设领导小组成员单位：

为保障州县乡村四级综治中心实体化规范化运行，现将《西双版纳州矛盾纠纷和案（事）件分级分类办理规定（试行）》《西双版纳州矛盾纠纷排查化解分级分类管理办法（试行）》《西双版纳州涉稳人员分级分类管理办法（试行）》三个制度印发你们，请认真抓好贯彻落实，贯彻落实中的意见建议及时反馈给州委平安办。

- 附件：1. 西双版纳州矛盾纠纷和案（事）件分级分类办理规定（试行）
2. 西双版纳州矛盾纠纷排查化解分级分类管理办法

(试行)

3. 西双版纳州涉稳人员分级分类管理办法（试行）

中共西双版纳州委平安西双版纳建设领导小组办公室

2022年5月7日



附件 1

西双版纳州矛盾纠纷和案（事）件 分级分类办理流程规定 (试行)

第一章 总则

第一条 为建立健全综治中心工作制度，规范矛盾纠纷和案（事）件办理流程，根据《关于推进全州综治中心实体化规范化运行的方案》精神，制定本流程规定。

第二条 矛盾纠纷和案（事）件办理坚持“分级负责，归口办理”和“谁主管谁负责”的原则，各地各部门要严格按照本规定开展工作，确保责任明晰、落到实处。

第二章 矛盾纠纷排查化解

第三条 各级综治中心受理婚姻家庭纠纷、邻里纠纷、土地征用、房屋拆迁、民间借贷、医疗纠纷、安全生产、民族宗教、移民安置、矿山矿产、山林土地、交通事故、劳动争议、水利资源、合同纠纷、消费维权、学校教育、损害赔偿、企业改制破产、计划生育、环境保护、物业管理、房产交易、知识产权、村务管理等 25 类矛盾纠纷。

下列矛盾纠纷不在受理范围：

(一) 民事主体与党政机关、国有企事业单位之间的矛盾纠

纷；

- (二) 因执法司法、土地征收等原因产生的矛盾纠纷；
- (三) 因政策调整、改革等原因造成的矛盾纠纷；
- (四) 进入司法程序的矛盾纠纷；
- (五) 在仲裁阶段的矛盾纠纷；
- (六) 法律规定不属于调解范畴的事项；
- (七) 其它不属于或不宜受理的矛盾纠纷。

第四条 村（社区）综治中心矛盾纠纷排查化解流程：

（一）**排查登记**。网格员、网格长、村（居）民小组干部、村（社区）支部书记、村两委委员等负有排查矛盾纠纷的职责，要对所负责网格、辖区每周至少开展一次全面排查，将排查出来的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到村（社区）综治中心和乡镇（街道、农场社区）综治中心。

（二）**受理**。村（社区）综治中心受理以下矛盾纠纷：

1. 乡镇（街道、农场）综治中心交办的矛盾纠纷；
2. 网格员、网格长、村（居）民小组干部、村（社区）支部书记、村两委委员等排查上报的矛盾纠纷；

（三）**分流交办**。村（社区）综治中心主任（即村（社区）支部书记）负责矛盾纠纷的分流交办，要综合考虑矛盾纠纷复杂程度、发生地点、涉及人员、持续时间、前期化解情况等因素，在 24 小时以内将矛盾纠纷分流交办给网格员、网格长、村（居）民小组干部、村（社区）支部书记、村两委委员等人员。

（四）调处化解。村（社区）综治中心受理的矛盾纠纷实行三次调解机制。

第一次调解：1. 网格员、网格长、村（居）民小组干部、村（社区）支部书记、村两委委员等排查发现的矛盾纠纷，要在排查发现当时开展第一次调解，并将调解情况录入综治信息系统。2. 乡镇（街道、农场）综治中心交办的矛盾纠纷，属于婚姻家庭纠纷、邻里纠纷的，由网格员在5日内组织开展第一次调解，并将调解情况录入综治信息系统。不属于婚姻家庭和邻里之间的矛盾纠纷，由网格长或村（居）民小组干部在5日内组织开展第一次调解，并将调解情况录入综治信息系统。

第二次调解：对于第一次调解失败的矛盾纠纷，在第一次调解失败后的5日内，由网格长或者村（社区）两委委员组织开展第二次调解，并将调解情况录入综治信息系统。

第三次调解：对于第二次调解失败的矛盾纠纷，在第二次调解失败后的5日内，由村（社区）支部书记组织开展第三次调解，并将调解情况录入综治信息系统。

遇到特殊情况，调解时限可以适当延长，但延长时间须经村（社区）综治中心主任同意。

（五）预警督办。村（社区）综治中心主任对分流交办出去的矛盾纠纷，要负责做好跟踪预警督办。

1. 对临近调解时限的矛盾纠纷，要提前2天向调解责任人发出预警，提醒责任人组织开展调解工作。

2. 对超期 3 天以内的矛盾纠纷，要向调解责任人发出催办，督促责任人抓紧组织开展调解工作。

3. 对超期 3 天以上的矛盾纠纷，要向调解责任人发出督办，督促责任人以最快速度组织开展调解工作。

4. 村（社区）综治中心主任要将催办、督办情况作为对网格员、网格长、村（居）民小组干部、村两委委员评分评价的重要参考依据。

（六）上报。对于经三次调解仍未成功化解的矛盾纠纷，村（社区）综治中心主任要在 24 小时内将该矛盾纠纷上报、反馈给乡镇（街道、农场）综治中心。

（七）回访和评价。村（社区）综治中心主任每月要从已组织开展调解的矛盾纠纷中，随机抽取不少于 40%，对矛盾纠纷当事人开展回访，了解当事人的意见，并将当事人意见作为对网格员、网格长、村（居）民小组干部、村两委委员评分评价的重要参考依据。

第五条 乡镇（街道、农场）综治中心矛盾纠纷排查化解流程：

（一）排查登记

1. 乡级平安建设成员单位（各中心站所）负有排查矛盾纠纷的职责，要对本行业领域每月至少开展一次全面排查，将排查出来的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到乡镇（街道、农场社区）综治中心。

2. 乡级平安建设成员单位（各中心站所）要将工作中发现的不属于本行业领域的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到乡镇（街道、农场社区）综治中心。

3. 法庭在办理案件中，要将案件当事双方分歧较大、情绪激动的家庭情感类矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到乡镇（街道、农场社区）综治中心；乡镇（街道、农场）民政部门在开展救助、办理离婚时，要将当事双方冲突较为激烈的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到乡镇（街道、农场社区）综治中心；派出所接处警中，要将引发打架斗殴、寻衅滋事、故意伤害的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到乡镇（街道、农场社区）综治中心；乡镇级医院（诊所）在包扎救治伤者中，要将引发伤者受伤的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到乡镇（街道、农场社区）综治中心。

（二）受理。乡镇（街道、农场社区）综治中心受理以下矛盾纠纷：

1. 县（市、园区）综治中心交办的矛盾纠纷；
2. 乡级平安建设成员单位（各中心站所）排查上报的矛盾纠纷；
3. 法庭、民政、派出所、医院（诊所）上报的矛盾纠纷；
4. 网格员、网格长、村（居）民小组干部、村（社区）支部书记、村两委委员等排查上报的矛盾纠纷；
5. 村（社区）综治中心经三次调解后，仍未成功化解的矛

盾纠纷；

6. 群众现场或网上反映的矛盾纠纷。

（三）研判分流。乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导负责矛盾纠纷的分流交办，要根据《西双版纳州矛盾纠纷排查化解分级分类管理办法》，对受理的矛盾纠纷进行分析研判，确定矛盾纠纷的风险等级，并在受理之后的24小时内完成分流交办。

1. 属于高风险的交由乡镇（街道、农场）党（工）委书记包案调解；

2. 属于中风险的、经村（社区）综治中心三次调解后仍未成功化解的，交由乡镇党政分管领导或挂钩领导包案调解；

3. 属于低风险的交由村（社区）综治中心组织调解；

4. 乡镇（街道、农场）无职权处理或跨乡镇（街道、农场）的矛盾纠纷，上报到县（市、园区）综治中心。

（四）调处化解。乡镇（街道、农场）综治中心受理的矛盾纠纷实行三次调解机制，包案调解领导要统筹相关站所和力量，在5日内组织开展首次调解工作，调解不成功的在3个月内组织开展第二次、第三次调解工作，并将每次调解情况录入综治信息系统。

遇到特殊情况，调解时限可以适当延长，但延长时间须经乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导同意。

（五）预警督办。乡镇（街道、农场）综治中心主任、副主任对分流交办出去的矛盾纠纷，要负责做好跟踪预警督办。

1. 对临近调解时限的矛盾纠纷，由乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导提前 2 天向调解责任人发出预警，提醒责任人组织开展调解工作。

2. 对超期 3 天以内的矛盾纠纷，由乡镇长（街道办主任、农场管委会主任）向调解责任人发出催办，督促责任人抓紧组织开展调解工作。

3. 对超期 3 天以上的矛盾纠纷，由乡镇党委书记（街道工委书记、农场党委书记）向调解责任人发出督办，督促责任人以最快速度组织开展调解工作。

4. 乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导要将催办、督办情况作为对调解责任人评分评价的重要参考依据。

（六）办结归档。

1. 对于调解成功的矛盾纠纷，乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导要在 3 日内完成审核归档。

2. 对于经三次调解仍未成功化解的矛盾纠纷，乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导要在 3 日内完成审核归档，并将该矛盾纠纷上报反馈给县（市、园区）综治中心。

（七）回访和评价。乡镇（街道）政法副书记（政法委员）

或农场分管综治维稳的领导每月要从已组织开展调解的矛盾纠纷中，随机抽取不少于30%，对矛盾纠纷当事人开展回访，了解当事人的意见，并将当事人意见作为对调解责任人评分评价的重要参考依据。

第六条 县（市、园区）综治中心矛盾纠纷排查化解流程：

（一） 排查登记

1. 县（市、园区）平安建设成员单位负有排查矛盾纠纷的职责，要对本行业领域每季度至少开展一次全面排查，将排查出来的矛盾纠纷在24小时内录入综治信息系统，上报到县（市、园区）综治中心。

2. 县（市、园区）平安建设成员单位要将工作中发现的不属于本行业领域的矛盾纠纷在24小时内录入综治信息系统，上报到县（市、园区）综治中心。

3. 县（市、园区）法院在办理案件中，要将案件当事双方分歧较大、情绪激动的家庭情感类矛盾纠纷在24小时内录入综治信息系统，上报到县（市、园区）综治中心；县（市、园区）民政局在开展救助、办理离婚时，要将当事双方冲突较为激烈的矛盾纠纷在24小时内录入综治信息系统，上报到县（市、园区）综治中心；县（市、园区）公安局在接处警中，要将引发打架斗殴、寻衅滋事、故意伤害的矛盾纠纷在24小时内录入综治信息系统，上报到县（市、园区）综治中心；县（市、园区）级医院在包扎救治伤者中，要将引发伤者受伤的矛盾纠纷在24小时内

录入综治信息系统，上报到县（市、园区）综治中心。

（二）受理。县（市、园区）综治中心受理以下矛盾纠纷：

1. 州综治中心交办的矛盾纠纷；
2. 县（市、园区）平安建设成员单位排查上报的矛盾纠纷；
3. 县（市、园区）法院、县（市、园区）民政局、县（市、园区）公安局、县（市、园区）级医院上报的矛盾纠纷；
4. 乡镇（街道、农场）综治中心经三次调解后，仍未成功化解的矛盾纠纷；
5. 乡镇（街道、农场）无职权处理或跨乡镇（街道、农场）的矛盾纠纷。

（三）研判分流。县（市）政法委分管副书记或园区综治办主任负责矛盾纠纷的分流交办，要根据矛盾纠纷的复杂程度、发生地点、处理权限、前期调解情况等因素，对受理的矛盾纠纷进行分析研判，并在受理之后的 24 小时内完成分流交办。

1. 经乡镇（街道、农场）综治中心三次调解后仍未成功化解的、乡镇（街道、农场）无职权处理的或跨乡镇（街道、农场）矛盾纠纷，交由县（市、园区）级有关职能部门包案调解；

2. 州综治中心交办、县（市、园区）平安建设成员单位和县（市、园区）法院、县（市、园区）民政局、县（市、园区）公安局、县（市、园区）级医院排查上报的矛盾纠纷中，情况比较复杂、涉及人员较多、社会稳定风险较大或需专业力量进行调解的，交由县（市、园区）级有关职能部门包案调解；社会稳定

风险一般的交由属地乡镇(街道、农场)综治中心组织开展调解;

3. 经县(市、园区)级有关职能部门调解三次仍未成功化解的,交由分管县(市、园区)级领导包案化解;

4. 县(市、园区)无职权处理或跨县(市、园区)的矛盾纠纷,上报到州综治中心。

(四)调处化解。县(市、园区)综治中心受理的矛盾纠纷实行三次调解和化解终结机制。

1. 县(市、园区)级包案调解职能部门要统筹资源力量,在5日内组织开展首次调解工作,调解不成功的在3个月内组织开展第二次、第三次调解工作,并将每次调解情况录入综治信息系统=统。

2. 县(市、园区)级包案化解领导要落实“六个一”(一案一方案、一案一责任领导、一案一责任部门、一案一工作专班、一案一化解时限、一案一台账)”要求,按照“三到位一处理”(三到位:诉求合理的解决到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位;一处理:行为违法的依法处理。)原则,在6个月内完成矛盾纠纷化解或终结,实现工作闭环。

遇到特殊情况,调解或终结时限可以适当延长,但延长时间须经县(市)政法委分管副书记或园区综治办主任同意。

(五)预警督办。县(市、园区)综治中心主任、副主任对分流交办出去的矛盾纠纷,要负责做好跟踪预警督办。

1. 对临近调解时限的矛盾纠纷,由县(市)政法委分管副

书记或园区综治办主任提前 2 天向调解责任部门发出预警,提醒责任部门组织开展调解工作。

2. 对超期 3 天以内的矛盾纠纷,由县(市)政法委分管副书记或园区综治办主任向调解责任部门发出催办,督促责任部门抓紧组织开展调解工作。

3. 对超期 3 天以上的矛盾纠纷,由县(市)政法委书记或园区分管综治维稳工作领导向调解责任部门发出督办,督促责任部门以最快速度组织开展调解工作。

4. 县(市)政法委分管副书记或园区综治办主任要将催办、督办情况作为对调解责任部门评分评价的重要参考依据。

(六) 办结归档

1. 对于调解成功的矛盾纠纷,县(市)政法委分管副书记或园区综治办主任要在 3 日内完成审核归档。

2. 对于按“三到位一处理”终结的矛盾纠纷,县(市)政法委分管副书记或园区综治办主任要在案件终结后 3 日内完成审核归档,并将该矛盾纠纷上报反馈给州综治中心。

(七) 回访和评价。县(市)政法委分管副书记或园区综治办主任每月要从已组织开展调解的矛盾纠纷中,随机抽取不少于 20%,对矛盾纠纷当事人开展回访,了解当事人的意见,并将当事人意见作为对调解责任部门评分评价的重要参考依据。

第七条 州综治中心矛盾纠纷排查化解流程:

(一) 排查登记

1. 州委平安建设成员单位负有排查矛盾纠纷的职责，要对本行业领域每半年至少开展一次全面排查，将排查出来的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到州综治中心。

2. 州委平安建设成员单位要将工作中发现的不属于本行业领域的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到州综治中心。

3. 州法院在办理案件中，要将案件当事双方分歧较大、情绪激动的家庭情感类矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到州综治中心；州民政局在办理救助、离婚等业务时，要将当事双方冲突较为激烈的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到州综治中心；州公安局在接处警中，要将引发打架斗殴、寻衅滋事、故意伤害的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到州综治中心；州级医院在包扎救治伤者中，要将引发伤者受伤的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到州综治中心。

4. 法律咨询室、心理咨询室、行业咨询室、关爱人群咨询室要在开展咨询工作中，注意排查了解咨询人员的矛盾纠纷，并将了解到的矛盾纠纷在 24 小时内录入综治信息系统，上报到州综治中心。

（二）受理。州综治中心受理以下矛盾纠纷：

1. 上级交办的矛盾纠纷；
2. 州委平安建设成员单位排查上报的矛盾纠纷；

3. 州法院、州民政局、州公安局、州级医院上报的矛盾纠纷；

4. 法律咨询室、心理咨询室、行业咨询室、关爱人群咨询室上报的矛盾纠纷。

5. 县（市、园区）无职权处理或跨县（市、园区）的矛盾纠纷。

（三）研判分流。州委政法委分管副书记负责矛盾纠纷的分流交办，要根据矛盾纠纷的复杂程度、发生地点、处理权限、前期调解情况等因素，对受理的矛盾纠纷进行分析研判，并在受理之后的 24 小时内完成分流交办。

1. 县（市、园区）无职权处理或跨县（市、园区）的矛盾纠纷，交由州级有关职能部门包案化解；

2. 上级交办和州委平安建设成员单位，州法院、州民政局、州公安局、州级医院，法律咨询室、心理咨询室、行业咨询室、关爱人群咨询室等排查上报的，群众现场或网上反映的矛盾纠纷，交由属地县（市、园区）综治中心组织开展调解。

（四）调处化解。州级包案化解职能部门要统筹资源力量，在 5 日内组织开展首次调解工作，并按照“三到位一处理”（三到位：诉求合理的解决到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位；一处理：行为违法的依法处理。）原则，在 6 个月内完成矛盾纠纷化解或终结，实现工作闭环。相关化解（终结）情况要在工作完成后的 24 小时内录入综治信息系统。

遇到特殊情况，调解或终结时限可以适当延长，但延长时间须经州委政法委分管副书记同意。

（五）预警督办。州委政法委分管副书记对分流交办出去的矛盾纠纷，要负责做好跟踪预警督办。

1. 对临近调解时限的矛盾纠纷，要提前 2 天向调解责任部门发出预警，提醒责任部门组织开展调解工作。

2. 对超期 3 天以内的矛盾纠纷，要向调解责任部门发出催办，督促责任部门抓紧组织开展调解工作。

3. 对超期 3 天以上的矛盾纠纷，要向调解责任部门发出督办，督促责任部门以最快速度组织开展调解工作。

4. 州委政法委分管副书记要将催办、督办情况作为对调解责任部门评分评价的重要参考依据。

（六）办结归档

1. 对于调解成功的矛盾纠纷，州委政法委分管副书记要在 3 日内完成审核归档。

2. 对于按“三到位一处理”终结的矛盾纠纷，州委政法委分管副书记要在案件终结后 3 日内完成审核归档。

（七）回访和评价。州委政法委分管副书记每月要从已组织开展调解的矛盾纠纷中，随机抽取不少于 10%，对矛盾纠纷当事人开展回访，了解当事人的意见，并将当事人意见作为对调解责任部门评分评价的重要参考依据。

第三章 案（事）件 处置

第八条 为精准高效、分级分类处置各类案（事）件，结合实际情况，将案（事）件分为紧急类和非紧急类。

紧急类案（事）件是指：

1. 人民群众生命财产安全或公共安全受到威胁、侵害、破坏的情况；
2. 矛盾冲突可能升级为打架斗殴等治安、刑事案件的情况；
3. 当事人扬言采取过激行为的情况；
4. 案（事）件涉及到敏感人物、地点、物品的情况；
5. 个人极端暴力案（事）件；
6. 其它急需控制事态、紧急救助、维持现场秩序、应急处置等情况。

非紧急类案（事）件是指群众一般性的求助、咨询、诉求、投诉举报、意见建议、社情民意等情况。

第九条 村（社区）综治中心案（事）件处置流程：

（一）排查登记。村（社区）综治中心主任要组织网格员、网格长、村（居）民小组干部、村两委委员以及群防群治力量常态化开展走访巡逻工作。网格员、网格长、村（居）民小组干部、村两委委员以及群防群治力量要在走访巡逻中及时排查发现各类案（事）件，并将紧急类案（事）件在5分钟内录入综治信息系统上报到村（社区）综治中心和乡镇（街道、农场）综治中心，非紧急类案（事）件24小时内录入综治信息系统上报到村（社

区)综治中心和乡镇(街道、农场)综治中心;命案、涉黑涉恶线索和其他重大特急信息越级直报到县(市、园区)、州综治中心。

(二) 分流交办。

1. 收到紧急类案(事)件以后,村(社区)综治中心主任(即村(社区)支部书记)要立即组织人员开展应急处置。

2. 收到非紧急类案(事)件以后,村(社区)综治中心主任(即村(社区)支部书记)要综合考虑案(事)件涉及人员、发生地点、复杂程度、管理权限等因素,属于村级办理权限的要在24小时以内分流交办给网格员、网格长、村(居)民小组干部、村(社区)支部书记、村两委委员等人员。

(三) 处置

1. 网格员、网格长、村(居)民小组干部、村(社区)支部书记、村两委委员、群防群治力量等人员在排查发现**紧急类案(事)件**以后,要在上报村(社区)和乡镇(街道、农场)综治中心的同时,立即开展应急处置,控制事态、紧急救助、维护现场秩序,并结合现场情况拨打110、119、112、120等报警电话,请求专业力量援助。

2. 村(社区)综治中心收到**紧急类案(事)件**以后,村(社区)综治中心主任(即村(社区)支部书记)要立即组织村干部、网格长、网格员和群防群治力量赶到现场进行应急处置,最大限度控制事态、防止激化、预防和减少人员伤亡与财产损失。

3. 网格员、网格长、村（居）民小组干部、村（社区）支部书记、村两委委员、群防群治力量等人员要在排查发现**非紧急类案（事）件**的当时进行初步处置，核实了解当事人主要诉求，能够办理的事项当场答复当事人，超出办理权限的进行法律政策宣传，帮助当事人向上反映，引导当事人依法解决诉求。

4. 网格员、网格长、村（居）民小组干部、村两委委员等人员收到村（社区）综治中心交办的**非紧急类案（事）件**以后，要在5日内开展处置工作，切实帮助当事人解决问题。

遇到特殊情况，**非紧急类案（事）件**处置时限可以适当延长，但延长时间须经村（社区）综治中心主任同意。

（四）**预警督办**。村（社区）综治中心主任对分流交办出去的案（事）件，要负责做好跟踪预警督办。

1. 对临近处置时限的案（事）件，要提前2天向处置责任人发出预警，提醒责任人组织开展处置工作。

2. 对超期3天以内的案（事）件，要向处置责任人发出催办，督促责任人抓紧组织开展处置工作。

3. 对超期3天以上的案（事）件，要向处置责任人发出督办，督促责任人以最快速度组织开展处置工作。

4. 村（社区）综治中心主任要将催办、督办情况作为对网格员、网格长、村（居）民小组干部、村两委委员评分评价的重要参考依据。

（五）**回访和评价**。村（社区）综治中心主任每月要从已组

组织开展处置的案（事）件中，随机抽取不少于 40%，对案（事）件当事人开展回访，了解当事人的意见，并将当事人意见作为对网格员、网格长、村（居）民小组干部、村两委委员评分评价的重要参考依据。

第十条 乡镇（街道、农场）综治中心案（事）件处置流程：

（一）排查登记

1. 乡级平安建设成员单位（各中心站所）负有排查上报各类案（事）件的职责，要在日常工作中排查发现各类案（事）件，并将紧急类案（事）件在 5 分钟内录入综治信息系统上报到乡镇（街道、农场）综治中心，非紧急类案（事）件 24 小时内录入综治信息系统上报到乡镇（街道、农场）综治中心；

2. 人民群众可以通过现场或网上渠道向乡镇（街道、农场）综治中心反映各类案（事）件。

（二）研判分流

1. 收到紧急类案（事）件以后，乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导要立即向主要领导报告，并协助主要领导组织人员开展应急处置，重大和特别重大的突发情况要按照重大信息报告制度向上级报告。

2. 收到非紧急类案（事）件以后，乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导要综合考虑案（事）件涉及人员、发生地点、复杂程度、管理权限等因素，办理权限

在乡镇（街道、农场）一级的要在 24 小时以内分流交办给乡镇党政分管领导或挂钩领导，超出乡镇（街道、农场）办理权限的要在 24 小时以内上报到县（市、园区）综治中心。

（三）处置

1. 乡级平安建设成员单位（各中心站所）在排查发现**紧急类案（事）件**以后，要在上报乡镇（街道、农场）综治中心的同时，立即开展应急处置，控制事态、紧急救助、维护现场秩序，并结合现场情况拨打 110、119、112、120 等报警电话，请求专业力量援助。

2. 乡镇（街道、农场）综治中心收到**紧急类案（事）件**以后，乡镇街道农场党（工）委书记要立即组织党政领导班子成员、相关中心站所及专业力量赶到现场进行应急处置，最大限度控制事态、防止激化、预防和减少人员伤亡与财产损失。

3. 乡级平安建设成员单位（各中心站所）要在排查发现**非紧急类案（事）件**的当时进行初步处置，核实了解当事人主要诉求，能够办理的事项当场答复当事人，超出办理权限的进行法律政策宣传，帮助当事人向上反映，引导当事人依法解决诉求。

4. 乡镇党政分管领导或挂钩领导收到乡镇（街道、农场）综治中心交办的**非紧急类案（事）件**以后，要在 5 日内组织相关中心站所开展处置工作，切实帮助当事人解决问题。

遇到特殊情况，**非紧急类案（事）件**处置时限可以适当延长，但延长时间须经乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农

场分管综治维稳的领导同意。

（四）预警督办。乡镇（街道、农场）综治中心主任、副主任对分流交办出去的案（事）件，要负责做好跟踪预警督办。

1. 对临近处置时限的案（事）件，由乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导提前 2 天向处置责任人发出预警，提醒责任人组织开展处置工作。

2. 对超期 3 天以内的案（事）件，由乡镇长（街道办主任、农场管委会主任）向处置责任人发出催办，督促责任人抓紧组织开展处置工作。

3. 对超期 3 天以上的案（事）件，乡镇党委书记（街道工委书记、农场党委书记）向处置责任人发出督办，督促责任人以最快速度组织开展处置工作。

4. 乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导要将催办、督办情况作为对相关责任人、责任部门评分评价的重要参考依据。

（五）办结归档。乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导要在案（事）件处置完成后 3 日内完成审核归档工作。

（六）回访和评价。乡镇（街道）政法副书记（政法委员）或农场分管综治维稳的领导每月要从已组织开展处置的案（事）件中，随机抽取不少于 30%，对案（事）件当事人开展回访，了解当事人的意见，并将当事人意见作为对责任人、责任部门评

分评价的重要参考依据。

第十一条 县（市、园区）综治中心案（事）件处置流程：

（一）排查登记

1. 县（市、园区）级平安建设成员单位负有排查上报各类案（事）件的职责，要在日常工作中排查发现各类案（事）件，并将紧急类案（事）件在 5 分钟内录入综治信息系统上报县（市、园区）综治中心，非紧急类案（事）件 24 小时内录入综治信息系统上报到县（市、园区）综治中心；

2. 网格员、网格长和村级综治中心越级直报的案事件。

（二）研判分流

1. 对于重大和特别重大的突发**紧急类案（事）件**，县（市）政法委分管副书记或园区综治办主任要按照重大信息报告制度向主要领导及上级报告，并协助主要领导立即组织相关部门开展应急处置。

2. 对于非重大**紧急类案（事）件**，县（市）政法委分管副书记或园区综治办主任要综合考虑案（事）件涉及人员、发生地点、复杂程度等因素，在 5 分钟以内分流交办给乡镇（街道、农场）综治中心和相关职能部门。

3. 对于**非紧急类案（事）件**，县（市）政法委分管副书记或园区综治办主任要根据案（事）件办理权限，在 24 小时内分流交办给乡镇（街道、农场）综治中心或者县（市、园区）职能部门，超出县（市、园区）职权范围的上报到州综治中心。

（三）处置

1. 县（市、园区）平安建设成员单位要在排查发现**紧急类案（事）件**以后，要在上报县（市、园区）综治中心的同时，立即开展应急处置，控制事态、紧急救助、维护现场秩序，并结合现场情况拨打110、119、112、120等报警电话，请求专业力量援助。

2. 县（市、园区）综治中心收到重大和特别重大的**突发紧急类案（事）件**以后，县（市）政法委书记或园区分管领导要立即组织相关部门及专业力量赶到现场进行应急处置，最大限度控制事态、防止激化、预防和减少人员伤亡与财产损失。

3. 县（市、园区）平安建设成员单位要在排查发现**非紧急类案（事）件**的当时进行初步处置，核实了解当事人主要诉求，能够办理的事项当场答复当事人，超出办理权限的进行法律政策宣传，帮助当事人向上反映，引导当事人依法解决诉求。

4. 县（市、园区）平安建设成员单位收到县（市、园区）综治中心交办的**非重大紧急类案（事）件**，主要负责同志或分管负责同志要立即组织相关部门及专业力量赶到现场进行应急处置，最大限度控制事态、防止激化、预防和减少人员伤亡与财产损失。收到县（市、园区）综治中心交办的**非紧急类案（事）件**以后，要在5日内组织开展处置工作，切实帮助当事人解决问题。

遇到特殊情况，**非紧急类案（事）件**处置时限可以适当延

长，但延长时间须经县（市）政法委分管副书记或园区综治办主任同意。

（四）预警督办。县（市、园区）综治中心主任、副主任对分流交办出去的案（事）件，要负责做好跟踪预警督办。

1. 对临近处置时限的案（事）件，由县（市）政法委分管副书记或园区综治办主任提前 2 天向处置责任部门发出预警，提醒责任部门组织开展处置工作。

2. 对超期 3 天以内的案（事）件，由县（市）政法委分管副书记或园区综治办主任向处置责任部门发出催办，督促责任部门抓紧组织开展处置工作。

3. 对超期 3 天以上的案（事）件，由县（市）政法委书记或园区分管领导向处置责任部门发出督办，督促责任部门以最快速度组织开展处置工作。

4. 县（市）政法委分管副书记或园区综治办主任要将催办、督办情况作为对责任部门评分评价的重要参考依据。

（五）办结归档。县（市）政法委分管副书记或园区综治办主任要在案（事）件处置完成后 3 日内完成审核归档工作。

（六）回访和评价。县（市）政法委分管副书记或园区综治办主任每月要从已组织开展处置的案（事）件中，随机抽取不少于 20%，对案（事）件当事人开展回访，了解当事人的意见，并将当事人意见作为对责任部门评分评价的重要参考依据。

第十二条 州综治中心案（事）件处置流程：

(一) 受理。州综治中心受理以下案(事)件：

1. 县(市、园区)综治中心按照重大信息报告制度上报的重大和特别重大的**突发紧急类案(事)件**；
2. 超出县(市、园区)权限的**非紧急类案(事)件**。
3. 网格员、网格长和村级综治中心越级直报的案事件。

(二) 分流交办

1. 对于重大和特别重大的**突发紧急类案(事)件**，州委政法委分管副书记要按照重大信息报告制度向主要领导及上级报告，并协助主要领导立即组织相关部门开展应急处置。

2. 对于**非紧急类案(事)件**，州委政法委分管副书记要在24小时内分流交办给州委平安建设成员单位。

(三) 处置

1. 州综治中心收到重大和特别重大的**突发紧急类案(事)件**以后，州委政法委书记要立即组织相关部门及专业力量赶到现场进行应急处置，最大限度控制事态、防止激化、预防和减少人员伤亡与财产损失。

2. 州委平安建设成员单位收到州综治中心交办的**非紧急类案(事)件**以后，要在5日内组织开展处置工作，切实帮助当事人解决问题。

遇到特殊情况，**非紧急类案(事)件**处置时限可以适当延长，但延长时间须经州委政法委分管副书记同意。

(四) 预警督办。州委政法委分管副书记对分流交办出去的

案（事）件，要负责做好跟踪预警督办。

1. 对临近处置时限的案（事）件，要提前 2 天向处置责任部门发出预警，提醒责任部门组织开展处置工作。

2. 对超期 3 天以内的案（事）件，要向处置责任部门发出催办，督促责任部门抓紧组织开展处置工作。

3. 对超期 3 天以上的案（事）件，要向处置责任部门发出督办，督促责任部门以最快速度组织开展处置工作。

4. 州委政法委分管副书记要将催办、督办情况作为对责任部门评分评价的重要参考依据。

（五）办结归档。州委政法委分管副书记要在案（事）件处置完成后 3 日内完成审核归档工作。

（六）回访和评价。州委政法委分管副书记每月要从已组织开展处置的案（事）件中，随机抽取不少于 10%，对案（事）件当事人开展回访，了解当事人的意见，并将当事人意见作为对责任部门评分评价的重要参考依据。

第四章 附则

第十三条 本办法由州委平安办负责解释。

第十四条 本办法自印发之日起施行。

附件 2

西双版纳州矛盾纠纷排查化解 分级分类管理办法

(试行)

为推进全州综治中心实体化规范化运行，有效排查化解矛盾纠纷，切实提升基层社会治理精细化水平，根据《社会治安综合治理综治中心建设与管理》(国标 GB/T 33200—2016)和《云南省婚姻家庭纠纷排查化解工作方案》等要求，结合工作实际，制定矛盾纠纷排查化解分级分类管理办法如下。

一、矛盾纠纷分类

根据矛盾纠纷的复杂程度和对社会造成危害程度，将矛盾纠纷划分为两大类 25 种情形：**化解类矛盾纠纷**：村（社区）综治中心和网格长、网格员可直接进行排查化解的情感类矛盾纠纷。

上报类矛盾纠纷：村（社区）综治中心和网格长、网格员不易化解，长期存在的复杂矛盾纠纷。

（一）化解类矛盾纠纷（2 种情形）

1. 婚姻家庭纠纷；
2. 邻里纠纷

（二）上报类矛盾纠纷（23 种情形）

1. 土地征用；
2. 房屋拆迁；
3. 民间借贷；
4. 医疗纠纷；
5. 安全生产；
6. 民族宗教；
7. 移民安置；
8. 矿山矿产；
9. 山林土地；
10. 交通事故；
11. 劳动争议；
12. 水利资源；
13. 合同纠纷

纷；14. 消费维权；15. 学校教育；16. 损害赔偿；17. 企业改制破产；18. 计划生育；19. 环境保护；20. 物业管理；21. 房产交易；22. 知识产权；23. 村务管理

二、矛盾纠纷风险评估

对可能存在风险的矛盾纠纷要及时组织风险评估，分析矛盾性质、积累时间，冲突烈度、当事人情况等确定是否存在风险及风险等级。没有风险的，按照矛盾纠纷排查化解的相关规定进行化解。存在风险的，根据风险高低提出处置意见，由乡镇（街道、农场）综治中心分流交办到相应层级和部门进行化解和预防处置，并加强跟踪督办。矛盾纠纷风险等级分为低风险（绿色）、中风险（黄色）和高风险（红色）三个等次。

（一）低风险（绿色）

1. 夫妻、婆媳、亲子、兄弟、邻里、朋友、同事等关系不睦，经常因某一事件或问题发生争吵，但未出现暴力行为，当事双方能理性表达诉求，愿意寻求帮助化解纠纷的；

（二）中风险（黄色）

1. 家庭成员、同事亲友间关系紧张，引发过暴力行为或有家暴性侵投诉，但情节轻微的；

2. 财产处置意见分歧较大，纠纷激化引发过暴力行为，但情节轻微的；

3. 当事人为治安“三类”案件违法行为的人员的；

4. 当事人有酗酒滋事、性格孤僻或有暴力倾向的；

5. 当事人为滞留我国三非人员的；
6. 当事人为三级以下精神精神病人的；
7. 当事人为缺失家庭关爱未成年人的；
8. 当事人为自制火药、枪支、易燃易爆物品的；
9. 其它纠纷积怨时间较长，存在明显风险隐感的。

（三）高风险（红色）

1. 拟解除婚姻（恋爱）关系，一方当事人不同意且情绪激动，扬言采取过激行为的；
2. 家庭暴力已经造成人身伤害，当事人态度恶劣的，受害人及其亲属面临人身安全威胁有可能引发“民转刑”案件的；
3. 经济债务、财产处置等纠纷久拖不决，存在仇恨情结，已发生暴力冲突或扬言采取暴力行为的；
4. 存在遗弃或虐待家庭成员、重婚及其它疑难、复杂的家庭纠纷的；
5. 邻里纠纷经多次调解仍未化解，积怨较深、已发生暴力冲突的；
6. 法院在审判中当事人情绪激进的；
7. 在矛盾纠纷中扬言要报复对方或报复社会的；
8. 当事人属易肇事肇祸精神病人的；
9. 当事人为正在吸毒的；
10. 当事人为杀人、抢劫、强奸行为的人员；
11. 其它可能引发重大案（事）件的。

三、分级分类预防处置

化解类矛盾纠纷：由村网格员、网格长、村综治中心直接组织调处。调处不成功的，24小时内将办理处置结果上报给网格长和村、乡镇农场（社区）综治中心组织处置。

上报类社会矛盾纠纷：网格员将排查出的上报类矛盾纠纷24小时内上报给网格长和村、乡镇（街道、农场）综治中心组织处置，由乡镇（街道、农场）或县（市）综治中心启动工作机制和流程组织化解。

1. 低风险（绿色）

由村级综治中心负责人为第一责任人，其他村两委班子成员为直接责任人，组织网格长、网格员进行调处，定期开展走访，关注纠纷发展动态。化解时限为1个月。调处不成功的，上报乡级综治中心，做好疏导稳控等预防工作，告知法律服务途径，并将其作为中风险级别处置。

2. 中风险（黄色）

由乡镇（街道、农场）政法副书记（政法委员、分管领导）为第一责任人，其他班子成员为直接责任人，组织站所人员进行调处，适时开展回访，关注纠纷发展动态，化解时限为3个月。调解不成功的，上报县级综治中心，做好疏导稳控等预防工作，告知法律服务途径，并将其作为高风险级别处置。

3. 高风险（红色）

由乡镇（街道、农场）党委书记为第一责任人，乡镇长（街

道、农场主任)为直接责任人,组织人员逐一制定方案,逐一明确责任站所,做好疏导稳控等预防工作,直至化解销号,确保有效处置管控。必要时可申请县级综治中心协调县级相关职能部门给予人员力量和技术支持,促进纠纷调处化解,适时开展回访,关注纠纷发展动态,化解时限为3个月。

调解不成功的,由县级综治中心组织力量开展调处化解,必要时可邀请法律专家或社会专业人员联合开展法制教育、心理疏导、困难帮扶等辅助工作,促进纠纷及时有效化解。调解仍不成功的,根据县(市)级处级领导挂钩包保对应乡镇,由挂钩领导组织相关部门进行三次调解,按照“一事一策”要求,制定详细的化解稳控方案,明确稳控责任主体,落实稳控措施,并根据纠纷发展情况依法采取必要的防范举措,降低冲突等级,防止纠纷激化,持续开展化解稳控工作,化解时限为6个月。

附件 3

西双版纳州涉稳人员分级分类管理办法

(试行)

为通过综治中心实体化规范化运行，从源头上做实做细命案防控基础性工作，根据《云南省命案防控三年攻坚行动方案（2022—2024）》等文件要求，结合工作实际，按照“人员分类、管理分级”的思路，对涉稳人员实行分级分类管理，制定管理办法如下。

一、涉稳人员的分类

根据涉稳人员可能对社会造成的风险，将涉稳人员分为三类进行管控，分别是重点人员、关注人员、常态化人员。重点人员是以婚姻家庭、邻里纠纷等情感类极易引发命案的人员为主，细分为 11 类；关注人员是以前科人员、有引发命案倾向，但可防不可控的人员为主，细分为 17 类；常态化人员是以有矛盾纠纷但无过激行为、可防可控人员为主，细分为 6 类，具体细分如下：

（一）重点人员（11 类）

1. 家庭关系长期不和谐人员；2. 有家庭暴力人员；3. 酗酒后有暴力倾向人员；4. 法院在审理中情绪激进人员；5. 扬言报复社会人员；6. 邻里关系紧张人员；7. 正在办理离婚人员；8. 生活作风存在问题人员；9. 正在吸毒人员；10. 易肇事肇祸精神病

人；11. 可能引发“民转刑”案件涉案人员。

（二）关注人员（17类）

1. 正在社区戒毒、强制隔离戒毒人员；2. 杀人、强奸、抢劫前科人员；3. “三非”人员；4. 社会闲散人员；5. 重点上访人员；6. 矛盾纠纷长期未得到化解人员；7. 三级以下精神病患者；8. 留守儿童、孤寡老人；9. 缺失家庭关爱未成年人；10. 具备自制火药、枪支、易燃易爆物品能力人员；11. 出售自酿白酒人员；12. 因经济、债务纠纷导致家庭破裂、情感缺失人员；13. 参与跨境违法犯罪人员前科人员；14. 经常在网络社交媒体、行业部门投稿发表不正当言论人员；15. 外籍僧侣；16. 从事传教行为人员；17. 易引发社会治安不稳定因素人员。

（三）常态化人员（6类）

1. 重点级、关注级人员以外的社区矫正人员；2. 毒品戒断两年未复吸人员；3. 矛盾纠纷已化解但未超过两年人员；4. 法院判决后未提起上诉未满两年人员；5. 有矛盾纠纷但无过激行为、可防可控人员；6. 涉及农、林、水、土和其他不易化解的矛盾纠纷人员。

二、涉稳人员的分级管理

对上述几类人员采取分级的方式进行精准管控，以“一对一、多对一”、正面询问和侧面了解等方式，全面深入掌握涉稳人员的思想动态、生活情况、交往圈子、活动动向、困难和问题等情况，及时分析预警预防涉稳人员可能出现的风险，确保其不会对社会

公共安全和群众人身安全造成严重威胁和伤害。

（一）重点人员管理：乡镇（街道、农场）党（工）委书记为第一责任人，乡镇（街道、农场）党政班子成员为直接负责人。采用乡镇（街道、农场）党委书记+乡镇（街道、农场）党政班子成员+N（站所领导干部+社区民警+村（社区）干部+网格长+网格员+重点人员亲属朋友）“1+1+N”管控模式进行管控，落实全时段、全过程、全区域包保管控责任。乡镇农场（街道、农场）党委书记每月至少见面核查了解情况1次，乡镇党政班子成员每周至少见面核查了解情况1次，站所领导干部、社区民警、村（社区）干部、网格长、网格员每天至少见面核查了解情况1次。

（二）关注人员管理：乡镇（街道、农场）政法副书记（政法委员、分管领导）为第一责任人，乡镇（街道、农场）党政班子成员为直接负责人。采用乡镇（街道、农场）政法副书记（政法委员、分管领导）+乡镇党政班子成员+N（站所领导干部+社区民警+村（社区）干部+网格长+网格员+关注人员亲属朋友）“1+1+N”管控模式进行，落实全时段、全过程、全区域包保管控责任。乡镇（街道、农场）政法副书记（政法委员、分管领导）每月至少见面核查了解情况1次，乡镇党政班子成员半月至少见面核查了解情况1次，站所领导干部、社区民警、村（社区）干部、网格长、网格员每三天至少见面核查了解情况1次。

（三）常态化人员管理：乡镇（街道、农场）党政班子挂钩领导为第一责任人，社区民警为直接负责人。采用挂钩领导+社区

民警+村(社区)干部+网格长+网格员+重点人员亲属朋友“1+1+N”管控模式进行管控，落实全时段、全过程、全区域包保管控责任。挂钩领导至少每月见面核查了解情况1次，社区民警至少每半月见面核查了解情况1次，村(社区)干部、网格长、网格员每周至少见面核查了解情况1次。