

# 陕西省矛盾纠纷化解法治化信息管理系统

陕西省综治中心

# 目录

CONTENTS

01

政策背景

02

设计思路

03

市/县流程

04

镇(街道)流程

05

村(社区)流程

# 一、政策背景



# 1.1 政策背景

2024年11月中央政法委等12部门联合印发《关于加强社会治安综合治理中心规范化建设的意见》，2025年2月中央政法委印发《社会治安综合治理中心规范化建设工作指引》，3月在福建厦门召开现场推进会，明确提出推进综治中心规范化建设的目标任务，我省委政法委在省一级统筹建设了“全省矛盾纠纷化解法治化信息管理系统”。

## ● 推进运行机制规范化

推进运行机制规范化。不断完善群众诉求**登记、受理、转办、办理**等一整套闭环工作流程，确保权责明晰、运转顺畅、实战实效。聚焦统一受理，通过综治中心的综合受理窗口，“一站式”全量受理群众反映的矛盾纠纷化解等各类诉求，依法受理后向群众发放受理告知单。运用信息化手段，做到**“一案一码”，全程可查询、可追溯**。聚焦分类流转，建立健全与入驻部门业务协同对接机制，由综治中心以派单模式，将受理的诉求分类导入相应办理程序，**并向办理部门发放转送交办单**，确保每项诉求都“导得出”“接得住”，形成“综治中心负责程序性推进、办理部门负责实质性解决”的工作格局。**聚焦依法办理，各入驻部门按照调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼、法律监督的法治化“路线图”依法化解矛盾纠纷**。发挥调解在化解矛盾纠纷中的基础性作用，发挥仲裁的专业性优势，发挥行政复议在化解行政争议中的主渠道作用，发挥司法维护社会公平正义“最后一道防线”作用。聚焦闭环管理，**综治中心跟踪掌握矛盾纠纷化解情况，配合办理部门做好教育疏导、困难救助、风险评估等工作**，努力实现“案结事了”“事心双解”。

## ● 推进督办落实规范化

推进督办落实规范化。综治中心作为工作平台，重点是要在各级党委领导下，在党委政法委统筹协调下，督促各部门依法实质化解矛盾纠纷，这是综治中心发挥作用的关键。重点督办理程序，督促每个矛盾纠纷都严格按照“路线图”依法办理，全程掌握矛盾纠纷走到了哪个程序、该程序处理所用时间、当事人是否认可、是否需要流转到下一个程序。根据不同矛盾纠纷化解方式的法定办理时限，科学设置工作节点，及时对相关入驻部门提醒、督促、催办，确保按时保质化解到位。**重点督化解结果，对入驻部门应受理未受理、应办理未办理、应追责未追责、应查处未查处等问题及时纠正、重点督办**，对因矛盾纠纷化解不力导致发生重大案事件的，依据《维护社会稳定责任制规定》《健全落实社会治安综合治理领导责任制规定》等，提请相关部门进行工作督导和责任追究。

## 二、设计思路



# 系统总览

系统定位，以提升政治能力为牵引，以提升治理能力为抓手，以满足群众需求为落脚点，省级层面进行顶层设计，统一数据标准和技术标准。



## 1 一中心

信息数据中心

## 2 两体系

数据标准规范体系  
运维安全保障体系

## 11 十一模块

登记受理、分类流转  
依法办理、督查督办  
闭环管理、维护秩序  
全量查询、统计分析  
研判预警、工作考评

网络管理



# 模块功能概述



## 登记受理

登记受理模块是综治中心业务人员处理矛盾纠纷的统一入口，支持来访、微信反映等渠道信息汇聚。严格依照全省统一数据标准，规范化采集当事人身份信息、纠纷概况、纠纷诉求等核心要素，且内置数据校验功能可检测矛盾信息是否重复登记等，登记完成后，系统自动生成唯一案码，此码贯穿纠纷调处全流程，可实现案源追踪、节点管控及归档管理。



## 分类流转

分类流转模块是综治中心基于登记的矛盾信息对矛盾纠纷开展基础研判，并依据**事权层级、纠纷类型、复杂程度**等进行分类流转给对应部门。简单矛盾纠纷业务人员直接分类流转，复杂矛盾纠纷报综治中心主管领导审批，确保矛盾案件能够精准分流，同步生成交办单明确承办单位的办理时限及处置要求，以及对业务部门办理反馈的矛盾案件归档



## 依法办理

依法办理模块承接分类流转的矛盾纠纷案件，系统自动生成交办单，支持人民调解、行政复议、仲裁、诉讼等多元化解方式，实时记录办理时间、经办人及处置情况等关键信息，确保办理轨迹可追溯。内置标准化文书生成功能，可自动生成法定格式的办理告知单、结果告知单和办结单等，办理完成后将办理结果反馈上报综治中心。



## 督查督办

针对超期未办结、进度缓慢案件以红、黄两色标识区分已超期或即将超期，实时展示案件滞缓节点，该模块支持一键生成标准化督办通知单，明确滞缓问题、整改时限及反馈要求。被督查单位承接督查督办通知后，需在规定的时限内通过系统反馈落实情况，包括具体整改措施、当前进展、处理结果及相关佐证材料，形成“督办—反馈—核验”的督办闭环。



# 模块功能概述



## 闭环管理

闭环管理模块**针对穷尽法律手段仍未化解的矛盾纠纷**，由相关工作人员实施思想疏导、教育稳控等闭环措施，同时系统预设风险评估标准化指标“好、中、差”，从纠纷性质、当事人状态等维度评定风险等级，生成动态闭环名单，实现重点对象精准稳控，筑牢矛盾纠纷化解最后防线。



## 维护秩序

维护秩序模块用于登记矛盾纠纷化解过程中发生的诬告陷害、缠访闹访等扰乱秩序的行为及其处理结果，详细记录行为发生时间、现实表现、涉及人员、明确对应的处罚结果，信息纳入系统数据库后，为同类行为处置提供参考依据，发挥警示震慑作用，保障矛盾纠纷化解工作有序开展。



## 统计分析

统计分析模块自动汇总全省矛盾纠纷数据，按年、半年季、月、周生成固定周期报表，严格遵循权限分级开放统计范围。系统提供登记受理、分类流转、依法办理等八类统计表数据。报表可直观反映各地区纠纷分布、类型占比、办理效能等核心指标，为各单位掌握矛盾态势、优化资源配置提供数据依据。支持历史数据追溯。



## 全量查询

全量查询模块支持多维度组合检索，可按地区、纠纷类型、办理状态等条件精准筛选数据，并且支持跨条件叠加查询提升检索精度。系统按权限分级开放查询范围，确保数据安全。查询结果以列表形式展示核心信息，点击可查看单案全流程详情，包括流转轨迹、办理文书、反馈记录等，满足各单位案件追溯核实需求，也为统计分析提供数据支撑。



# 文书样例

## 西安市雁塔区社会治安综合治理中心

### 受理告知书

王强（先生/女士）：

您在2025年10月22日反映的矛盾纠纷事项，已完成受理登记，受理单号：61011320250200067，我中心将按照相关规定及工作流程予以办理。

如需查询办理进度可扫描下方二维码。

雁塔区社会治安综合治理中心  
2025年10月22日



微信扫一扫查询矛盾纠纷化解进度

## 西安市雁塔区社会治安综合治理中心

### 关于交办王强反映矛盾纠纷事项的通知

电子城街道社会治安综合治理中心：

现将王强（反映人姓名）向本中心反映的矛盾纠纷事项（编号：61011320250200067）交办给你们，请按有关规定依法办理，妥善化解。

请收到该交办单之日起，2个工作日内联系矛盾纠纷反映人进行办理，并出具办理告知书。

附：矛盾纠纷事项交办单

雁塔区社会治安综合治理中心  
2025年10月22日

## 西安市雁塔区社会治安综合治理中心 矛盾纠纷分类流转审批单

矛盾等级	• 低风险		
综治中心 审批意见	审批结果：同意 负责人：张军 2025年10月22日		
拟办意见	分类流转：下一级综治中心 办理建议：事件交由街道办进行化解		
承办单位	电子城街道社会治安综合治理中心		
协办单位			
标题	关于交办王强反映矛盾纠纷事项的通知		
拟稿人	王佳	缓急	



# 文书样例

## 西安市雁塔区市场监督管理局

### 办理告知书

王强（先生/女士）：

您于2025年10月22日在雁塔区社会治安综合治理中心反映的矛盾纠纷事项（编号：61011320250200067）已交由我单位办理。请保持电话畅通，配合我们做好化解工作。

联系人及电话：刘俊利 88236451

雁塔区市场监督管理局  
2025年10月22日



微信扫一扫查询矛盾纠纷化解进度

## 西安市雁塔区市场监督管理局

### 办理情况报告

雁塔区社会治安综合治理中心：

你中心于2025年10月22日交办的61011320250200067矛盾纠纷事项已办理完毕，报告如下。

反映人姓名	王强	联系方式	14797408012	
身份证号	610881198606214794			
办理情况说明	人民调解情况说明：初期处置（09:30-10:15）：物业保安到达现场制止冲突 拨打120将赵敏送至长安医院检查（诊断为软组织挫伤）报警后张家堡派出所民警到场处置 部门介入（10:30-12:00）：街道综治办、社区调委会、物业三方组成联合调解组 调取物业监控视频（3段）、邻居证言（2份）分别与双方进行单独谈话			
办理结果描述	责任认定：王强承认推搡行为，承担赵敏医疗费800元 双方同意按《西安市环境噪声污染防治条例》规定执行 具体协议：王强家21:00后不得进行跑跳、重物搬运等产生噪音活动 赵敏停止向物业外其他部门投诉，有问题直接联系社区调委会 王强书面道歉			
承办单位分管领导或主要领导签字	刘俊利 2025年10月22日			

2025年10月22日

## 西安市雁塔区市场监督管理局

### 办理结果告知书

王强（先生/女士）：

您于2025年10月22日反映的矛盾纠纷事项（编号：61011320250200067）已办理完毕，现将办理结果反馈于您，请知悉。

反映人姓名	王强	联系方式	14797408012	
身份证号	610881198606214794			
承办单位	雁塔区市场监督管理局			
办理结果描述	责任认定：王强承认推搡行为，承担赵敏医疗费800元 双方同意按《西安市环境噪声污染防治条例》规定执行 具体协议：王强家21:00后不得进行跑跳、重物搬运等产生噪音活动 赵敏停止向物业外其他部门投诉，有问题直接联系社区调委会 王强书面道歉			
承办单位联系人及电话	刘俊利	88236451		

雁塔区市场监督管理局  
2025年10月22日



# 文书样例

## 雁塔区电子城街道社会治安综合治理中心

### 矛盾纠纷办结单

矛盾纠纷编号	61011320250300018		
反映人姓名	刘建国	联系方式	15885862345
身份证号	610881198205031233	性别	男
矛盾纠纷概况	安居物业在小区公告栏张贴《关于调整物业费标准的通知》，拟将物业费从1.8元/m <sup>2</sup> /月上调至2.5元/m <sup>2</sup> /月（涨幅38.9%）。业主认为调整缺乏依据，于11月15日组织20余名业主在物业办公室聚集抗议。11月25日，约50名业主在小区门口拉横幅，导致交通短暂受阻，物业报警后事件升级。		
办理方式			
办理结果描述	特殊情形报结 当事人双方自行和解		
镇（街道）综治中心主任 (或政法委员) 签字	赵鹏 2025-10-22		

## 西安市社会治安综合治理中心

### 关于督办王强反映的矛盾纠纷事项的函

雁塔区社会治安综合治理中心：

2025年10月22日，王强（反映人姓名）反映的矛盾纠纷事项（编号：61011320250200067），因（应办理未及时办理）现进行督办，请加快工作进程，并于2025年10月22日前将办理结果书面报告本中心。

西安市社会治安综合治理中心  
2025年10月22日

## 西安市雁塔区社会治安综合治理中心

### 关于落实王强反映的矛盾纠纷事项 督办落实情况的报告

西安市社会治安综合治理中心：

根据督办函要求，我们对王强反映的矛盾纠纷事项（编号：61011320250200067）进行了核查和办理。现将有关情况报来，请查收。

附：矛盾纠纷事项督办落实情况反馈单

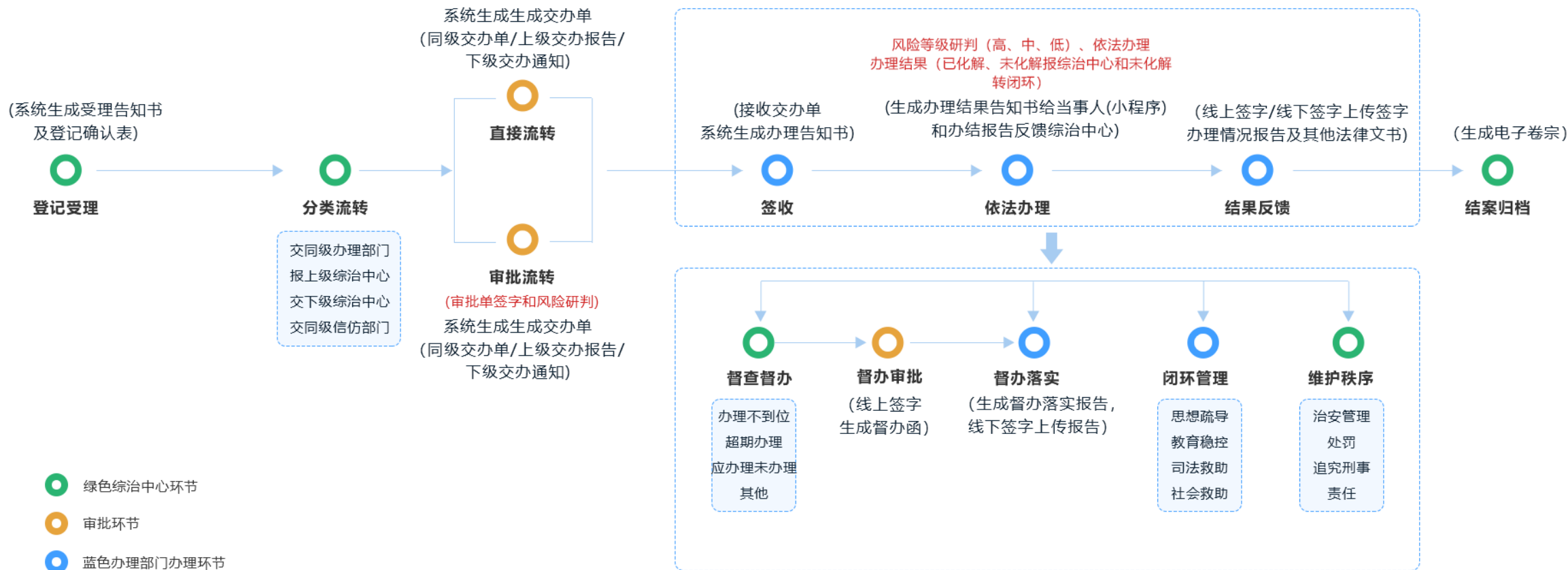
雁塔区社会治安综合治理中心  
2025年10月22日

## 三、市县流程



# 矛盾纠纷化解路线图

## 市本级/区县综治中心矛盾纠纷化解路线图





# 登记受理

## 操作角色

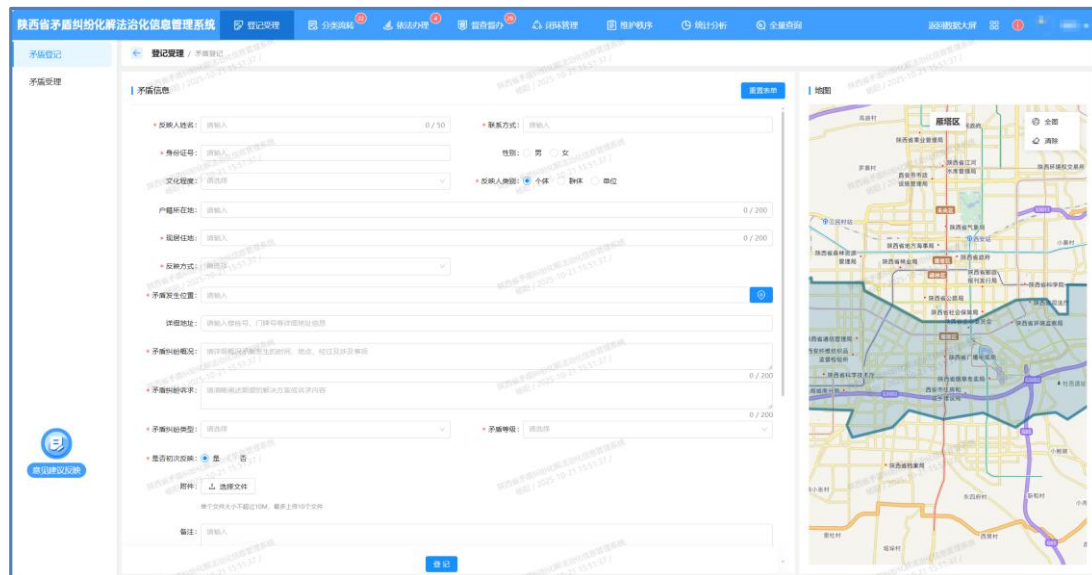
- 综治中心工作人员

## 系统文书

- 受理告知书 (生成)
- 矛盾纠纷受理登记表 (生成)

## 操作流程

- ① 填写矛盾信息 (带有\*的为必填项)
- ② 点击“登记”按钮
- ③ 在“登记确认”窗口确认登记信息后点击“已校验确认登记”完成矛盾纠纷登记。
- ④ 登记完成后矛盾纠纷进入“分类流转-待流转”功能





# 分类流转-矛盾流转

## 操作角色

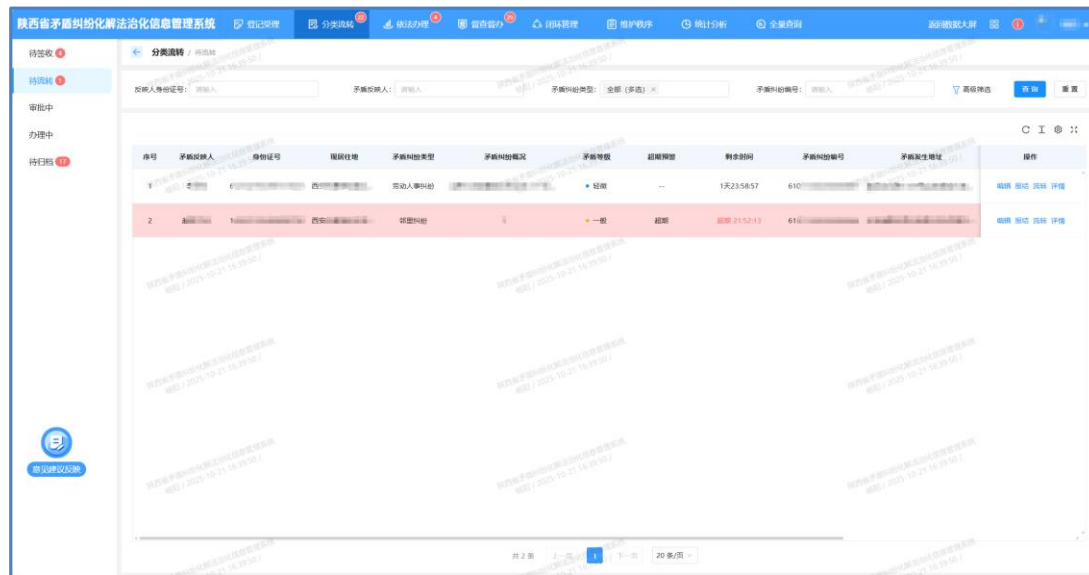
- 综治中心工作人员

## 系统文书

- 受理告知书（打印）
- 交办函（直接流转时生成交办相关文书）

## 操作流程

- ① 选择分类流转去向，并填写相关信息（带\*项目为必填项）
- ② 如需打印纸质版受理告知书，点击右上角打印受理告知书，预览并打印
- ③ 点击“直接流转”或“审批流转”按钮完成分类流转。“直接流转”矛盾纠纷直接按照选择流转路径进行流转。“审批流转”矛盾纠纷进入审批环节，请审批角色在“分类流转-待审批”功能下操作审批。





# 分类流转-流转审批

## 操作角色

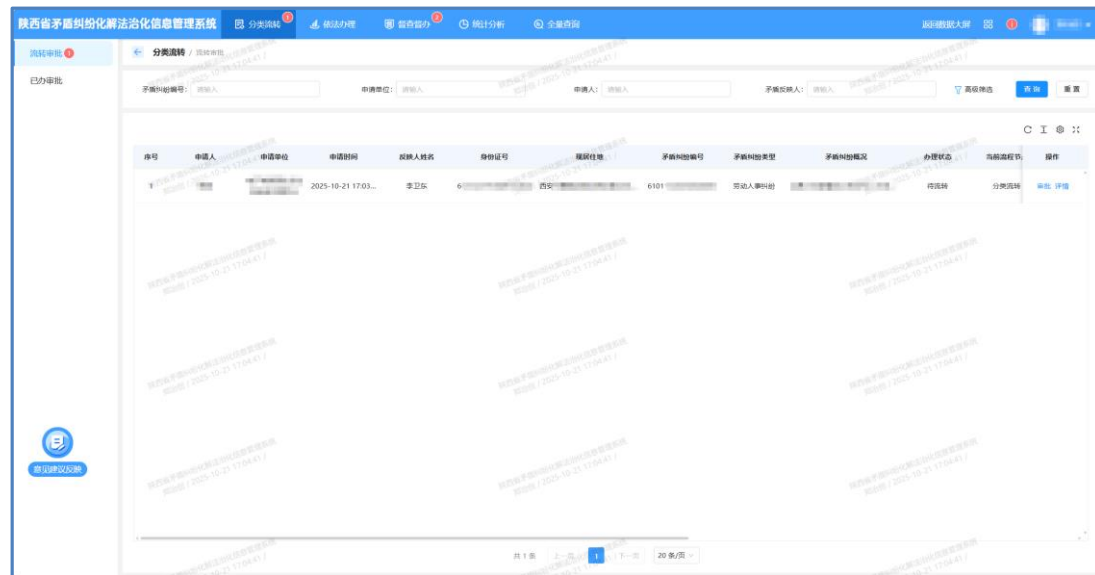
- 综治中心审核人员

## 系统文书

- 分类流转审批单（生成）
- 交办函（审批通过后生成交办相关文书）

## 操作流程

- ① 进入分类流转-流转审批列表，点击“审批”按钮
- ② 对矛盾纠纷风险等级进行风险研判
- ③ 流转审批单中输入审批意见并在负责人签字区输入负责人姓名。
- ④ 点击提交按钮完成分类流转审批
- ⑤ 驳回的流转审批，矛盾纠纷回到待流转重新进行流转，同意的流转审批根据分类流转拟办意见进行流转。





# 依法办理-签收

## 操作角色

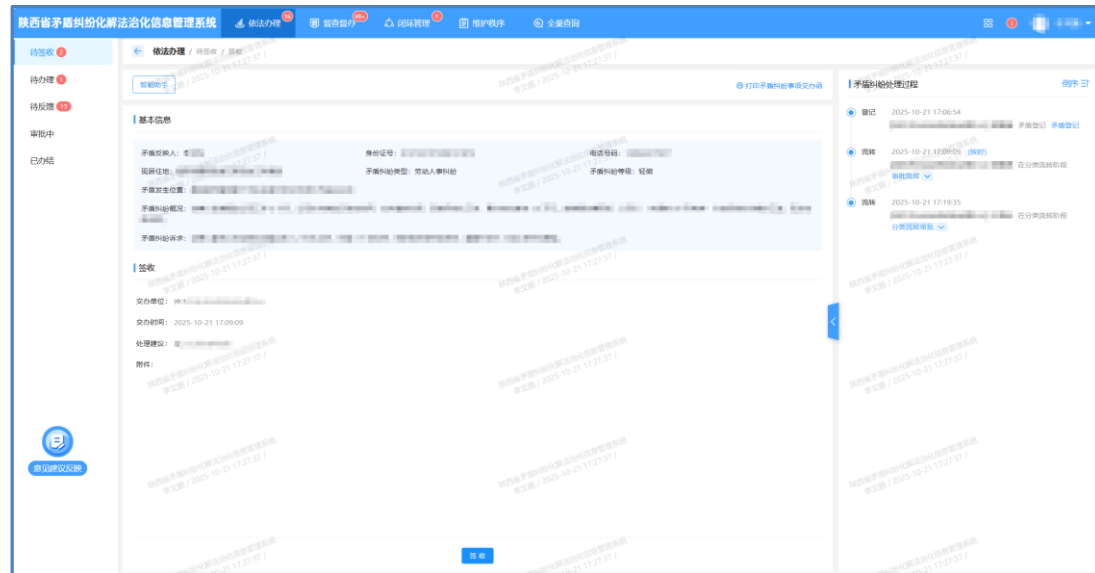
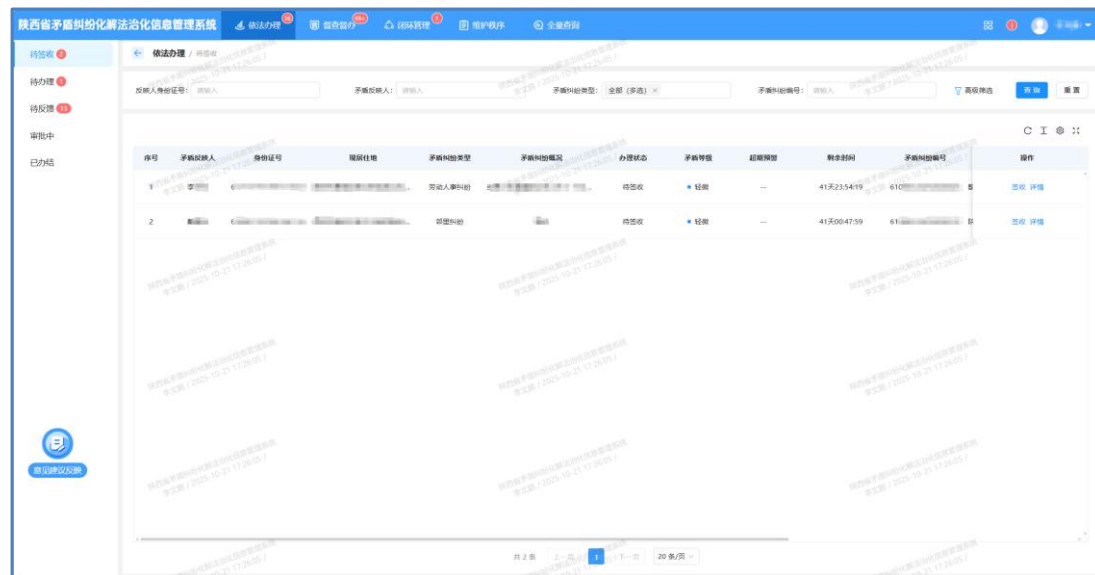
- 同级职能部门工作人员

## 系统文书

- 交办函（打印）
- 办理告知书（生成）

## 操作流程

- ① 进入依法办理-待签收列表，点击“签收”按钮
- ② 查看签收信息
- ③ 点击“签收”按钮完成签收





# 依法办理-办理

## 操作角色

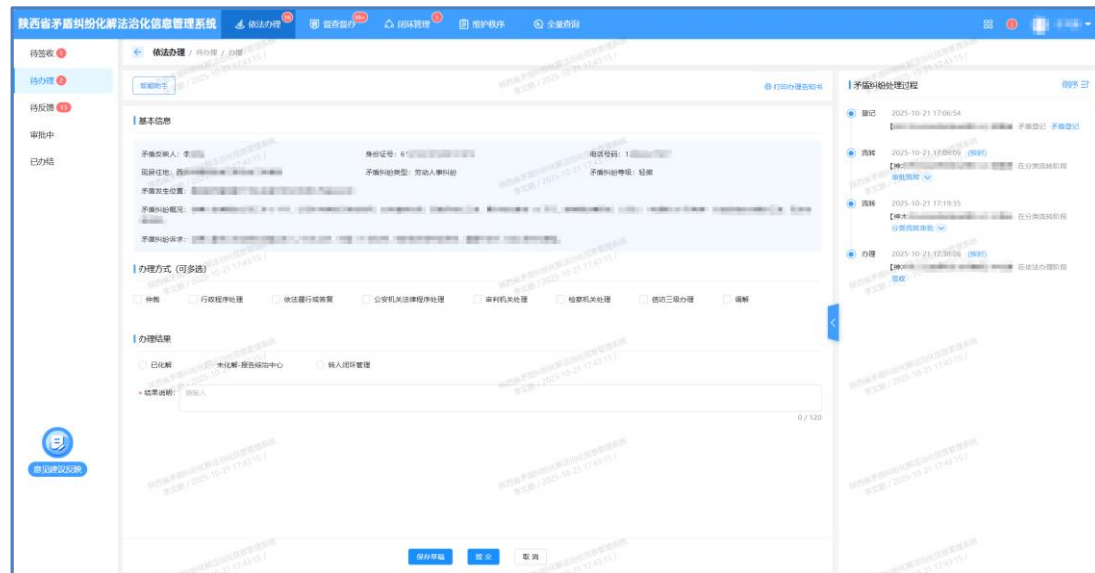
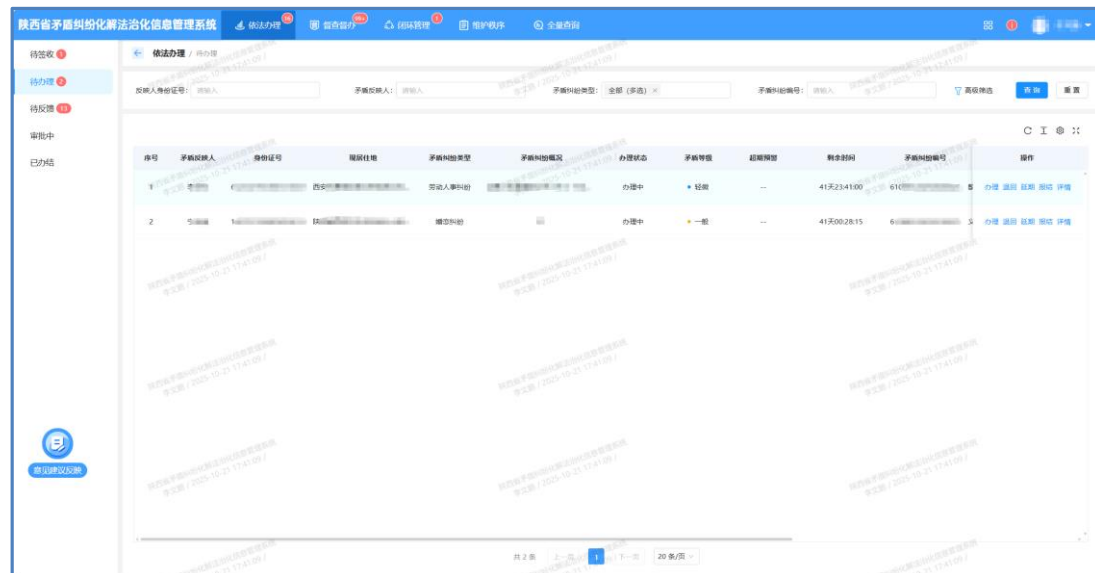
- 同级职能部门工作人员

## 系统文书

- 办理告知书（打印）
- 办理结果告知书（生成）
- 办理报告（生成）

## 操作流程

- ① 进入依法办理-待办理列表，点击“办理”按钮
- ② 对矛盾纠纷风险等级进行风险研判
- ③ 填写办理方式，办理方式根据具体使用的方式进行选择填写，支持多选。过程中可以随时填写办理过程，点击“保存草稿”保存进度
- ④ 选择办理结果。选择已化解或未化解转入闭环管理的矛盾纠纷将转入待归档。选择未化解报综治中心的矛盾纠纷将返回综治中心继续流转
- ⑤ 点击“提交”按钮完成办理，矛盾纠纷进入待反馈





# 依法办理-反馈

## 操作角色

- 同级职能部门工作人员

## 系统文书

- 办理结果告知书 (打印)
- 办理报告 (打印)

## 操作流程

- ① 进入依法办理-待反馈列表, 点击“反馈”按钮
- ② 打印办理报告
- ③ 办理报告线下签字
- ④ 上传已签章办理报告, 同时上传法律文书或其他印证资料
- ⑤ 点击“提交”按钮完成反馈, 矛盾纠纷根据选择的办理结果进行流转

陕西省矛盾纠纷化解法治化信息管理系统

依法办理 / 待反馈

反馈人身份证号: 请输入 矛盾纠纷人: 请输入 矛盾纠纷类型: 全部 (多选) X 矛盾纠纷编号: 请输入 高级筛选 刷新 重置

序号	矛盾纠纷人	身份证号	居住地址	矛盾纠纷类型	矛盾纠纷概况	办理状态	矛盾纠纷等级	超期提醒	更新时间	矛盾纠纷编号	操作
1	...	610100199001010001	西安市雁塔区曲江新区曲江...	劳动人事纠纷	...	反馈中	轻微	无	419231207	6108812025010001	反馈 详情
2	...	610100199001010001	西安市雁塔区曲江新区曲江...	婚姻家庭	...	反馈中	轻微	无	378160424	6108812025010001	反馈 详情
3	...	610100199001010001	陕西省西安市XX区XX街道XX...	婚姻家庭	...	反馈中	轻微	无	368203029	6108812025010001	反馈 详情
4	...	610100199001010001	陕西省榆林市神木市高家湾...	婚姻家庭	...	反馈中	轻微	无	309225034	6108812025070001	反馈 详情
5	...	610100199001010001	陕西省榆林市神木市高家湾...	婚姻家庭	...	反馈中	轻微	无	309204449	6108812025070001	反馈 详情
6	...	610100199001010001	陕西省西安市雁塔区金平路...	婚姻家庭	...	反馈中	轻微	无	309202108	6108812025090001	反馈 详情
7	...	610100199001010001	陕西省西安市雁塔区金平路...	婚姻家庭	...	反馈中	轻微	无	309224815	6108812025090001	反馈 详情
8	...	610100199001010001	陕西省榆林市神木市高家湾...	劳动人事纠纷	...	反馈中	轻微	无	198160058	6108812025040001	反馈 详情
9	...	610100199001010001	西安	物业管理纠纷	...	反馈中	轻微	无	168225837	6108812025030001	反馈 详情
10	...	610100199001010001	洛川县	婚姻家庭	...	反馈中	一般	无	298225039	6108812025070001	反馈 详情
11	...	610100199001010001	陕西省榆林市神木市高家湾...	婚姻家庭	...	反馈中	轻微	无	89000822	6108812025070001	反馈 详情
12	...	610100199001010001	神木市沙湾镇米家湾村社区...	劳动人事纠纷	...	反馈中	一般	超期	218112031	6108812025040001	反馈 详情

共 14 条 1 1 20 页/页

陕西省矛盾纠纷化解法治化信息管理系统

依法办理 / 待反馈

打印办理结果告知书 打印办理报告 矛盾纠纷处理过程

返回 打印 刷新 重置

返回地址: 陕西省西安市雁塔区曲江新区曲江... 矛盾纠纷类型: 劳动人事纠纷 矛盾纠纷等级: 轻微

矛盾纠纷编号: 6108812025010001

矛盾纠纷当事人: 申请人: 被申请人: 第三人: ...

办理结果

办理结果: 轻微

办理方式: 调解

提交时间: 2025-10-21 17:45:32

结果说明: ...

上传签字文书及相关法律文书

已签章办理报告: + 上传

上传后签章办理报告, 同时上传法律文书或其他印证资料, 单个文件大小不超过 10M。

法律文书或其他印证资料: 选择文件

请上传办理流程中的调解文件, 调解协议书, 调解协议书, 调解协议书

提交 取消





# 督查督办-发起督办

## 操作角色

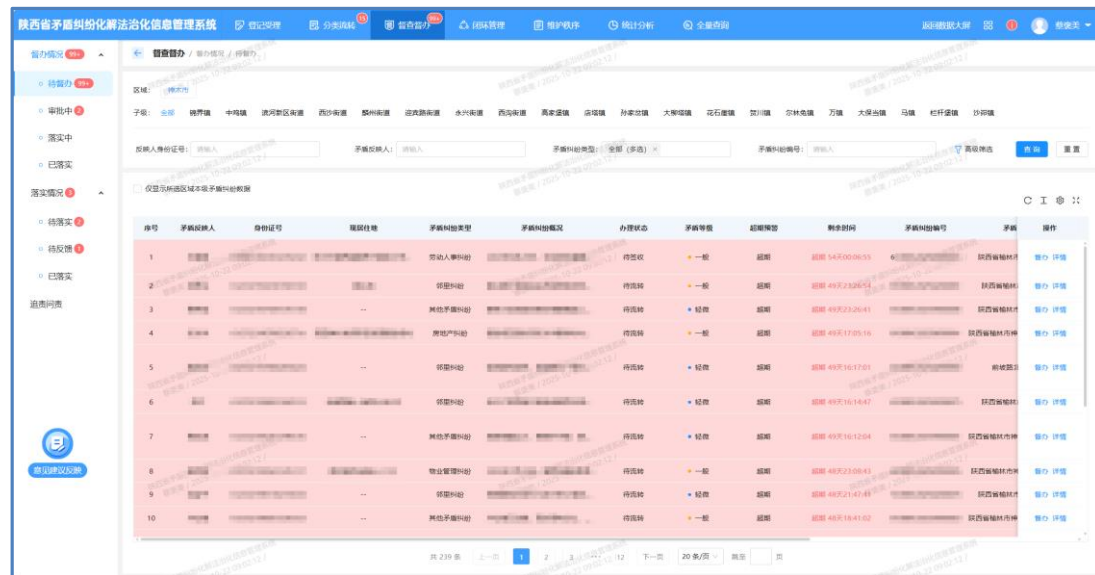
- 综治中心工作人员

## 系统文书

- 督办函 (生成, 提交审批)

## 操作流程

- ① 进入督查督办-发起督办-待督办列表, 点击“督办”按钮
- ② 填写督办相关信息
- ③ 点击“提交”按钮, 完成督办提交





# 督查督办-督办审批

## 操作角色

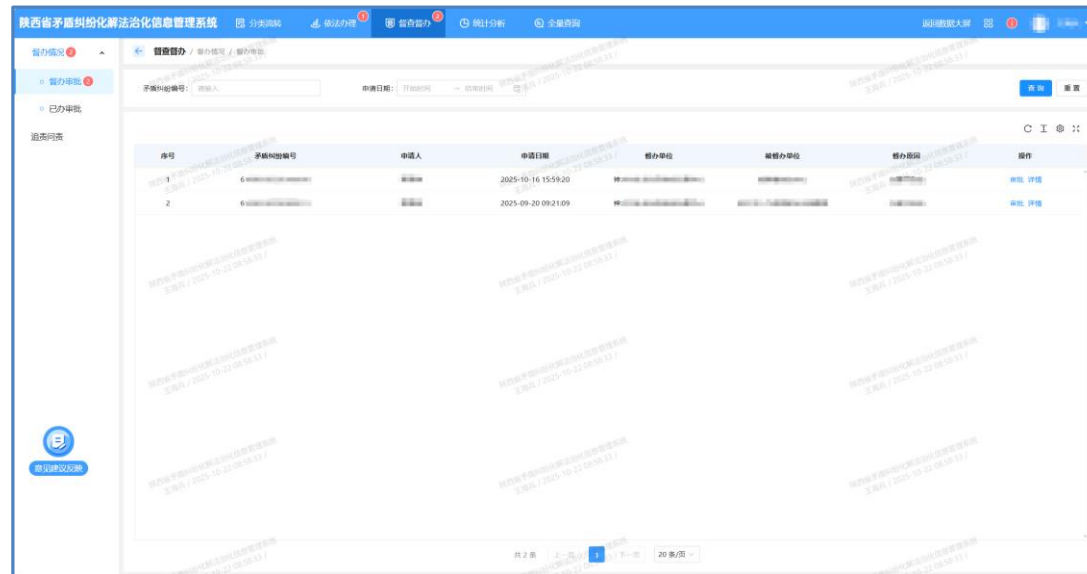
- 综治中心审核人员

## 系统文书

- 督办审批单（生成）
- 督办函（生成）

## 操作流程

- ① 进入督查督办-发起督办-督办审批列表，点击“审批”按钮
- ② 流转审批单中输入审批意见并在负责人签字区输入负责人姓名
- ③ 点击“提交”按钮完成督办审批
- ④ 督办审批完成后督办事项生成的督办函将下发至被督办单位





# 督查督办-督办落实

## 操作角色

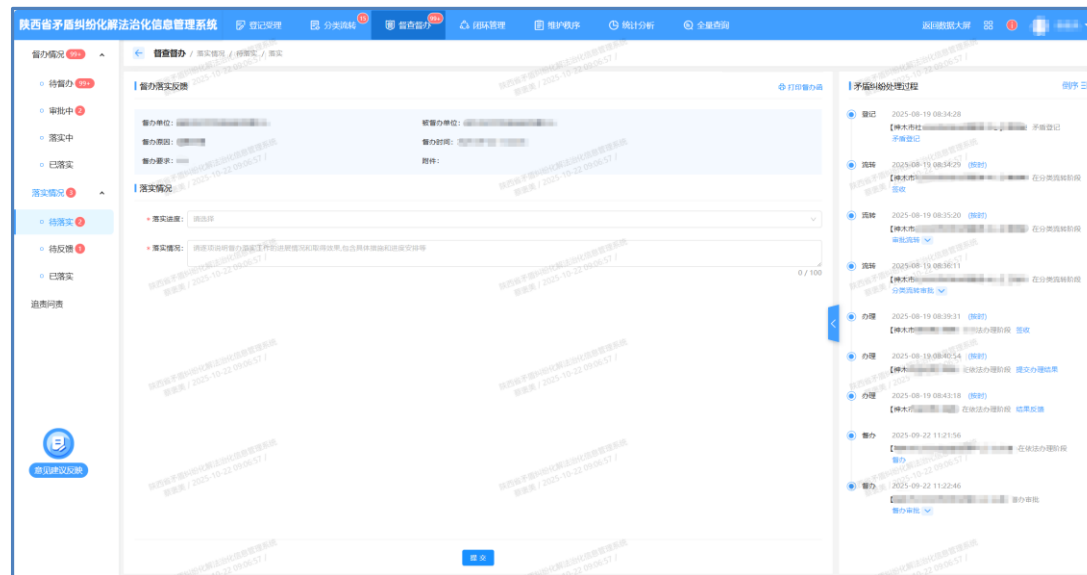
- 综治中心工作人员或同级职能部门工作人员

## 系统文书

- 督办函 (打印)
- 督办落实报告 (生成)

## 操作流程

- ① 进入督查督办-督办反馈-待落实，点击落实按钮。
- ② 填写落实情况并提交。
- ③ 进入督查督办-督办反馈-待反馈，点击落实反馈按钮
- ④ 落实反馈功能页面中对督办落实报告进行线上签章或下载督办落实报告进行线下签章后上传。点击确认反馈完成督办落实反馈。





# 闭环管理

## 操作角色

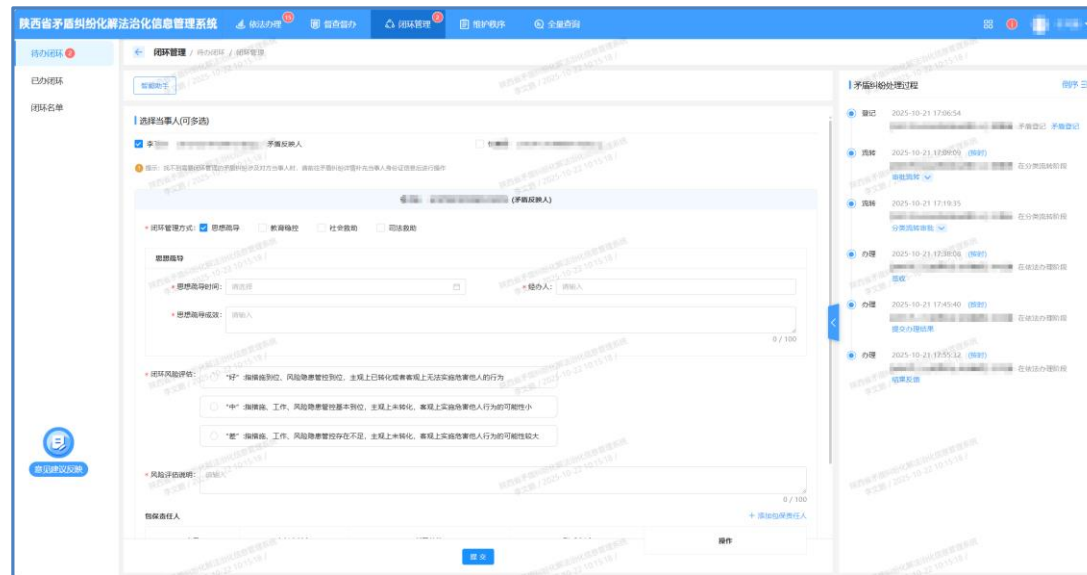
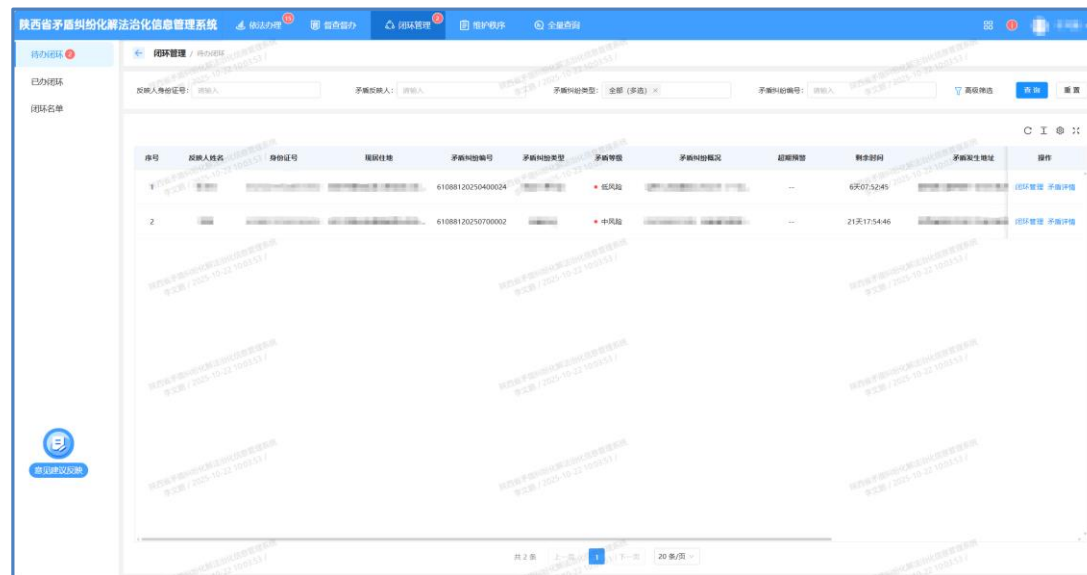
- 同级职能部门工作人员

## 系统文书

- 无

## 操作流程

- ① 进入闭环管理-待办闭环，点击闭环管理按钮。
- ② 选择闭环管理当事人
- ③ 填写闭环管理方式、闭环风险评估、评估说明信息。如果有包保责任人的填写包保责任人信息。
- ④ 校验无误后点击“提交”按钮完成闭环管理
- ⑤ 闭环管理-闭环名单功能可查看所有完成过闭环管理的人员名单，支持对闭环管理人员进行闭环管理记录及风险评估记录的增加。





# 维护秩序

## 操作角色

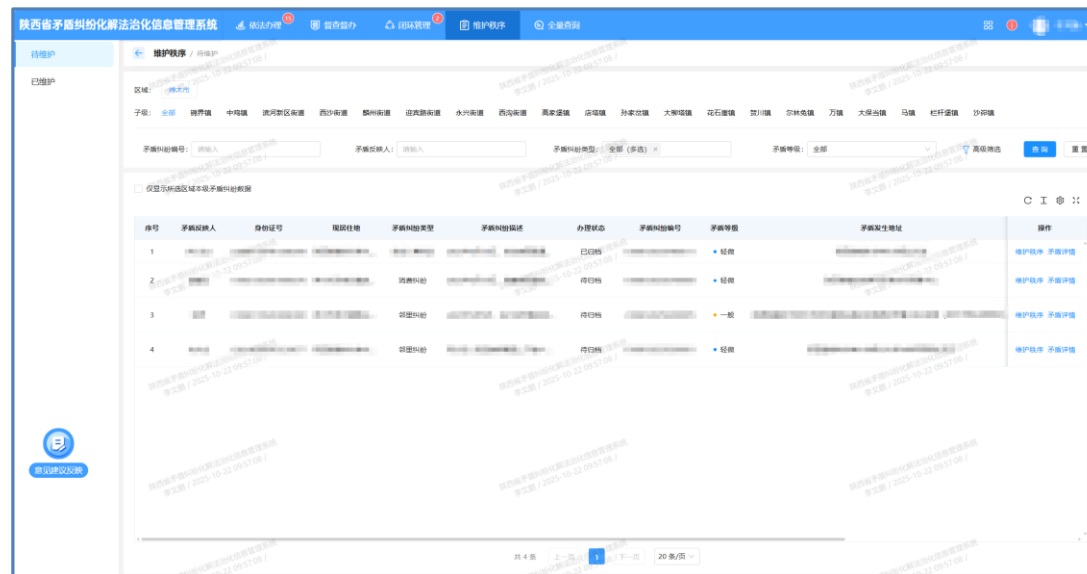
- 综治中心工作人员

## 系统文书

- 无

## 操作流程

- ① 进入维护秩序-待维护，点击维护秩序按钮；待维护列表只记录闭环风险评估为差的矛盾纠纷记录。
- ② 填写维护秩序信息（带\*项目为必填项）
- ③ 点击“提交”按钮完成维护秩序记录
- ④ 前往已维护列表可查看已登记维护秩序记录信息





# 分类流转-特殊情形报结

## 操作角色

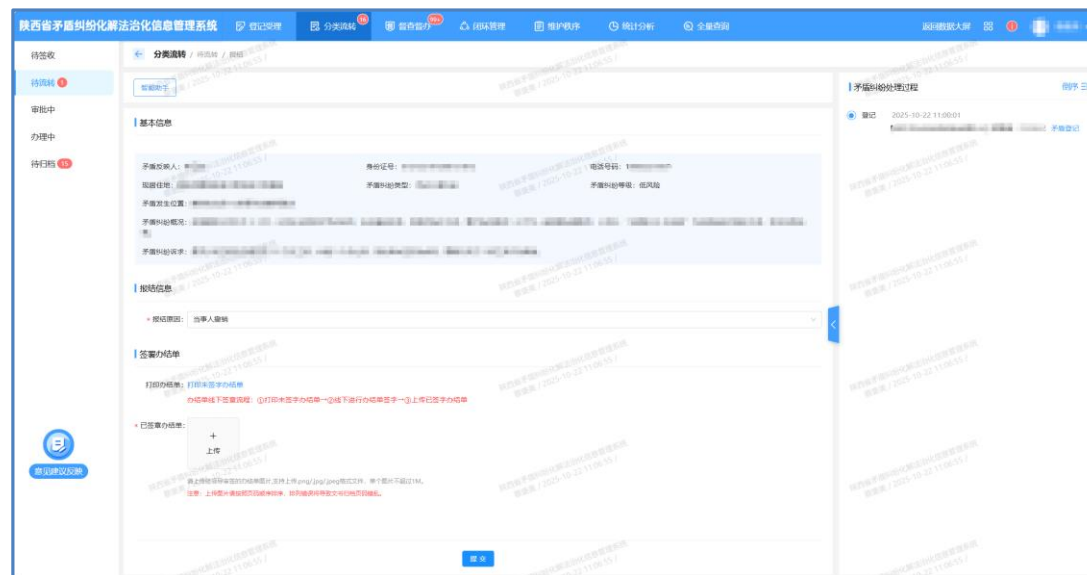
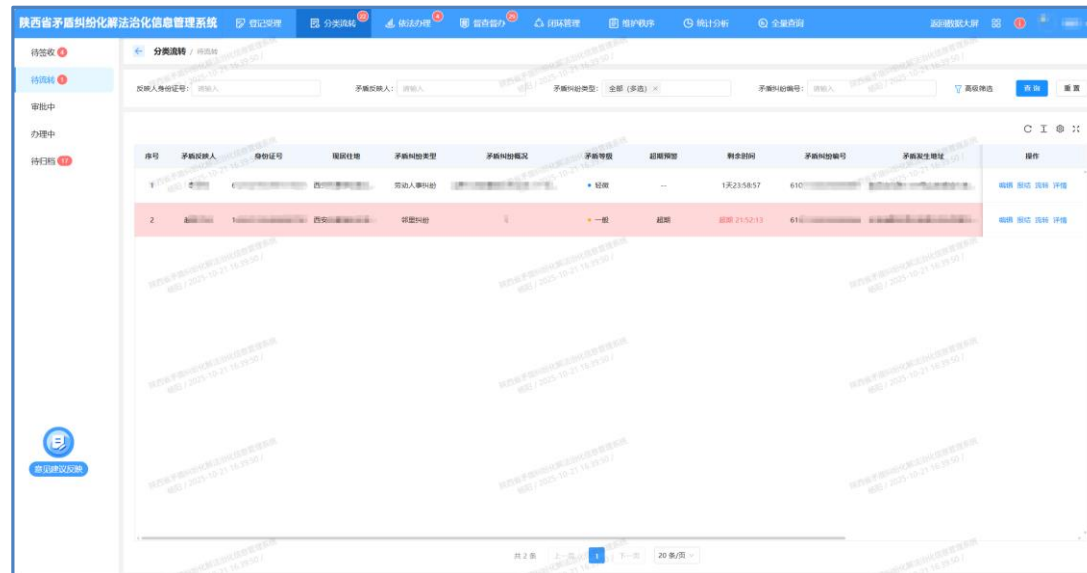
- 综治中心工作人员

## 系统文书

- 办理结果告知书（生成）
- 办结单（生成-打印）

## 操作流程

- ① 进入分类流转-待流转，点击“报结”按钮
- ② 填写报结原因
- ③ 打印办结单，线下签字后上传已签字办结单文书
- ④ 点击“提交”按钮提交报结
- ⑤ 报结提交后，矛盾纠纷进入待归档，请及时进行归档。





# 依法办理-特殊情形报结

## 操作角色

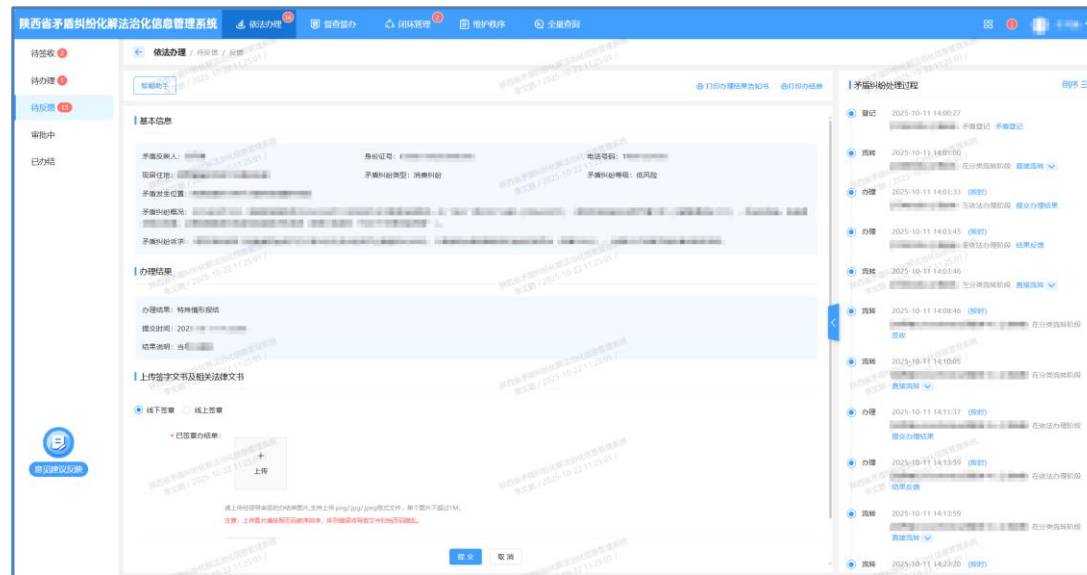
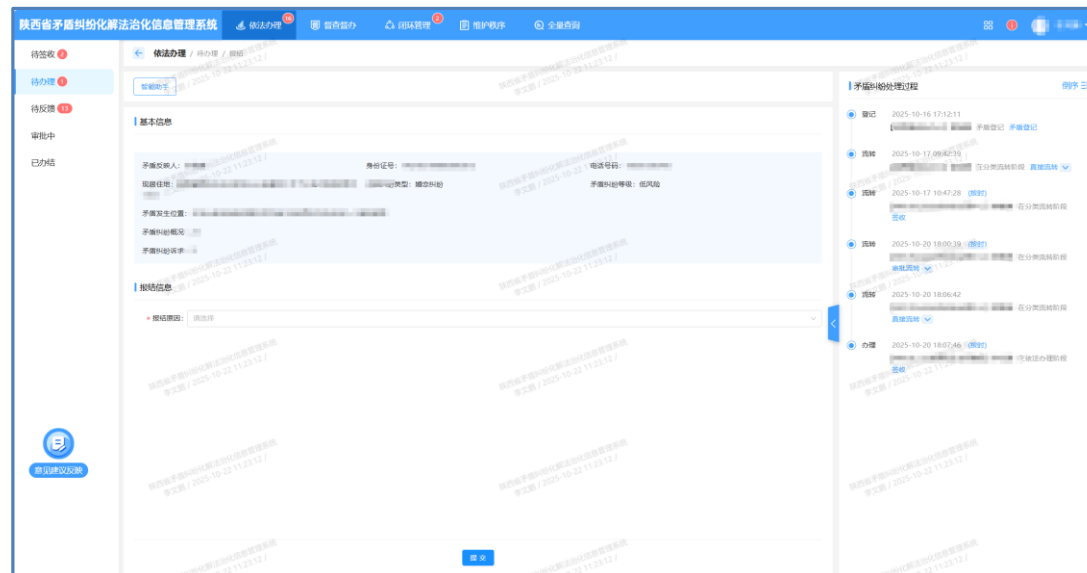
- 同级职能部门工作人员

## 系统文书

- 办理结果告知书（生成-打印）
- 办结单（生成-打印）

## 操作流程

- ① 进入依法办理-待办理，点击“报结”按钮
- ② 填写报结原因
- ③ 进入依法办理-待反馈，线上对办结单进行签字或打印办结单，线下签字后上传已签字办结单文书
- ④ 点击“提交”按钮提交报结
- ⑤ 报结提交后，矛盾纠纷进入待归档，请及时进行归档。





# 依法办理-退回、延期

## 操作角色

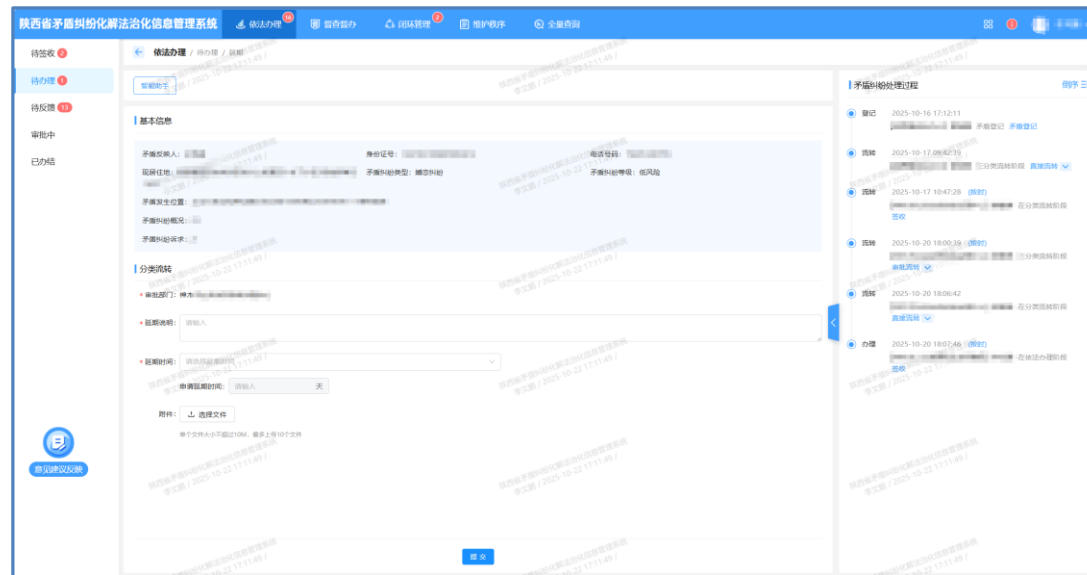
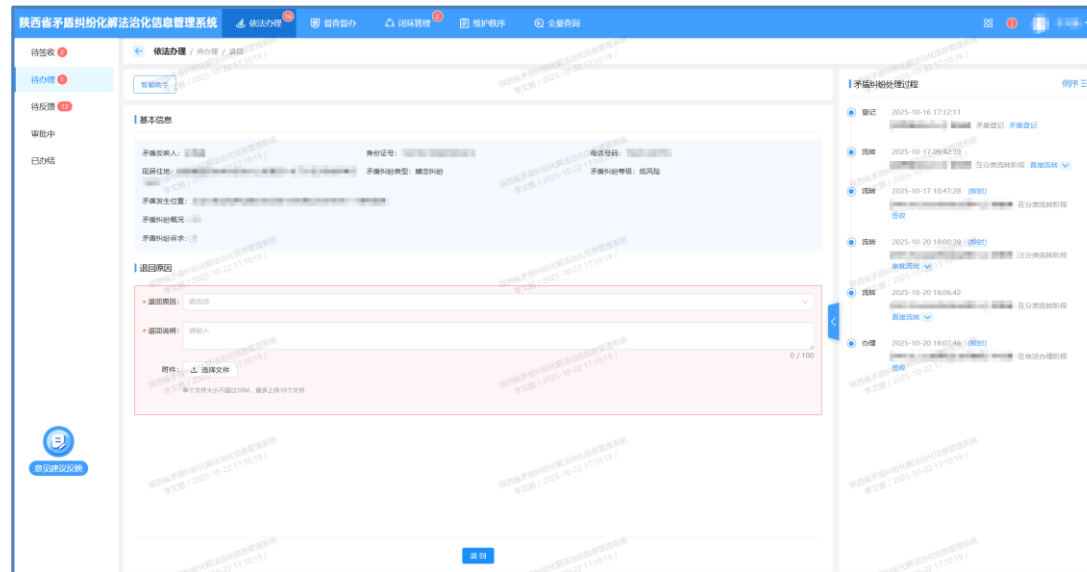
- 同级职能部门工作人员

## 系统文书

- 退回审批单
- 延期审批单

## 操作流程

- ① 进入依法办理-待办理，点击“退回”或“延期”按钮
- ② 填写表单信息
- ③ 点“提交”按钮发起“退回”或“延期”
- ④ 已经提交的“退回”或“延期”申请会发送至综治中心进行审批
- ⑤ 审批过程中可前往“依法办理-审批中”功能查看矛盾纠纷或点击“撤销”按钮撤销审批申请。
- ⑥ 退回审批通过后，矛盾纠纷返回综治中心重新分类流转





# 编辑矛盾纠纷信息

## 操作角色

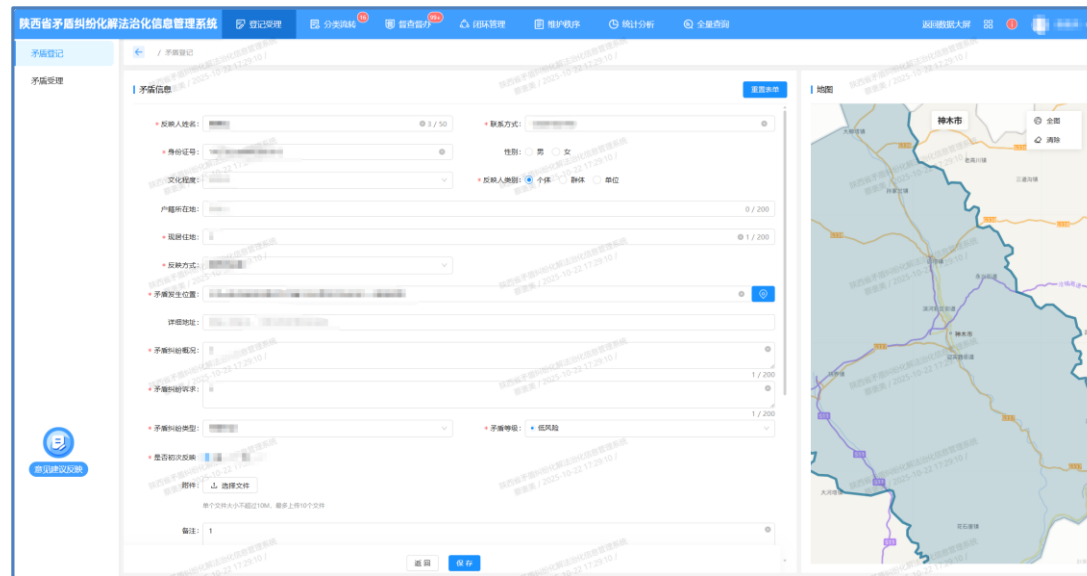
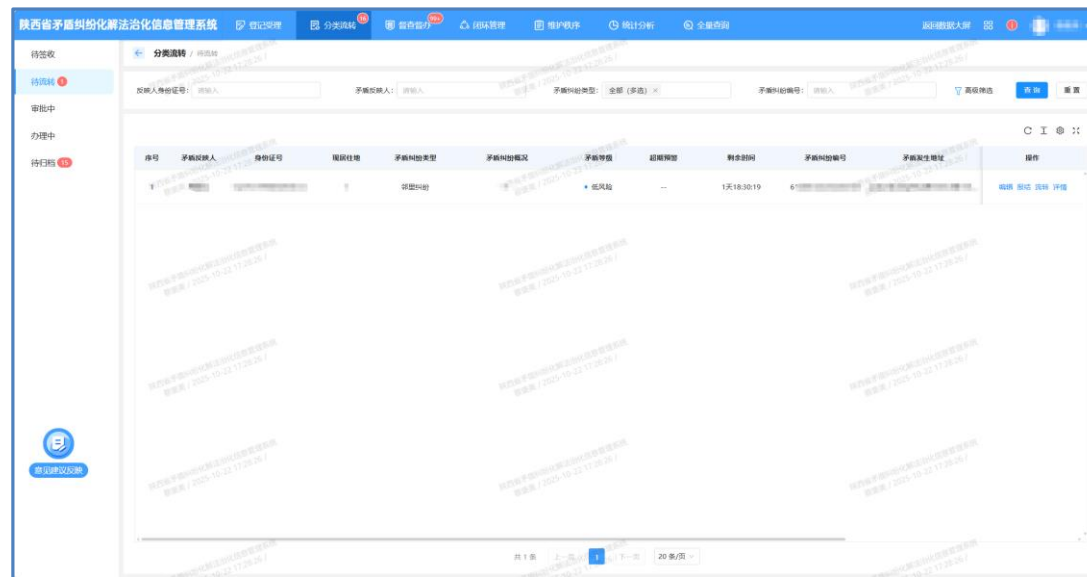
- 综治中心工作人员

## 系统文书

- 无

## 操作流程

- ① 进入“分类流转-待流转”或“分类流转-办理中”点击“编辑”按钮进入编辑矛盾纠纷功能
- ② 编辑需要修改的信息后，点击“保存”按钮完成矛盾纠纷基本信息修改

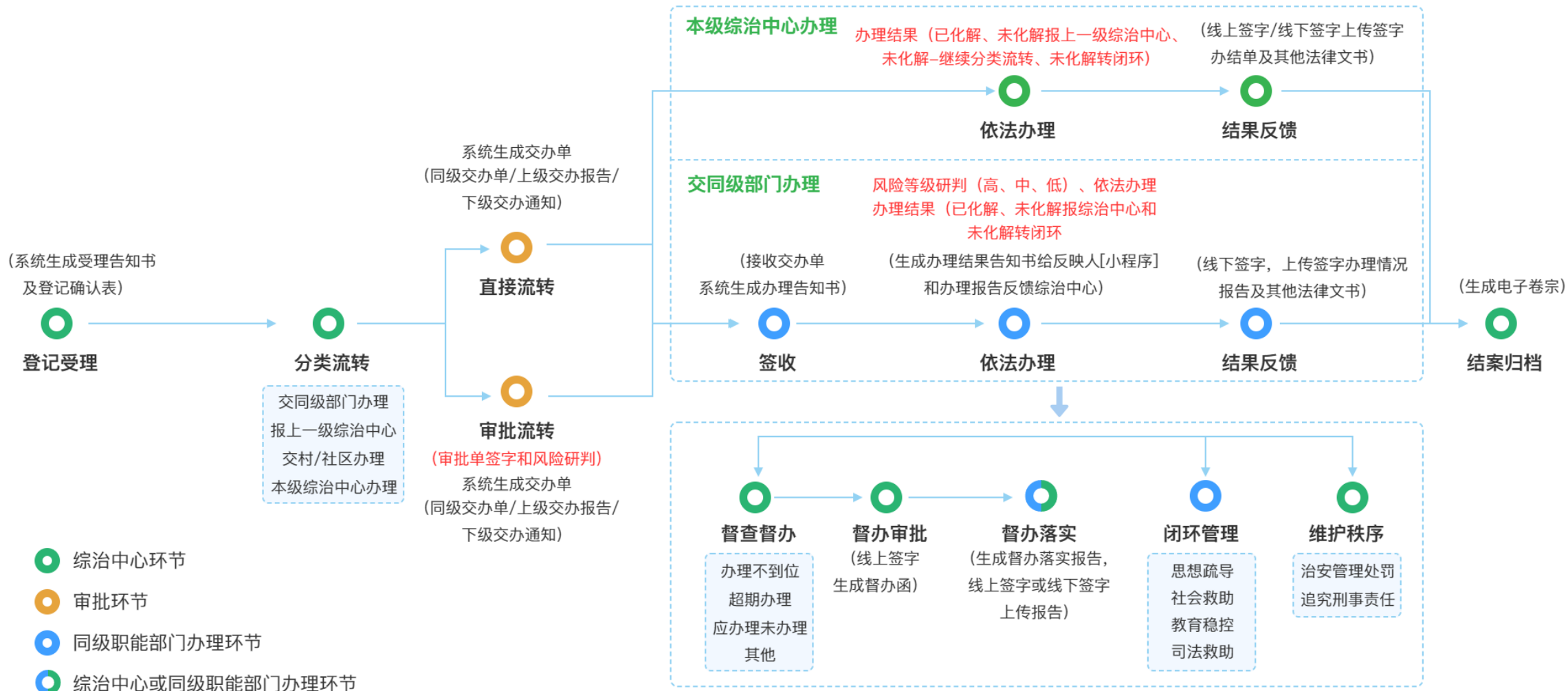


## 四、镇（街道）流程



# 矛盾纠纷化解路线图

## 镇（街道）综治中心矛盾纠纷化解路线图





# 镇(街道) 综治中心登记-办理流程说明

镇（街道）综治中心的以下矛盾纠纷化解流程及系统功能同市县：

- ① 登记受理
- ② 分类流转-矛盾流转
- ③ 分类流转-流转审批
- ④ 依法办理-同级部门办理（镇街道负责化解矛盾纠纷的站、办、所办理）包含：签收、办理、反馈
- ⑤ 结案归档
- ⑥ 督查督办-发起督办
- ⑦ 督查督办-督办审批
- ⑧ 督查督办-督办落实
- ⑨ 闭环管理
- ⑩ 维护秩序
- ⑪ 分类流转-特殊情形报结
- ⑫ 依法办理-特殊情形报结
- ⑬ 依法办理-退回、延期
- ⑭ 矛盾纠纷编辑



# 依法办理-镇(街道)综治中心办理

## 操作角色

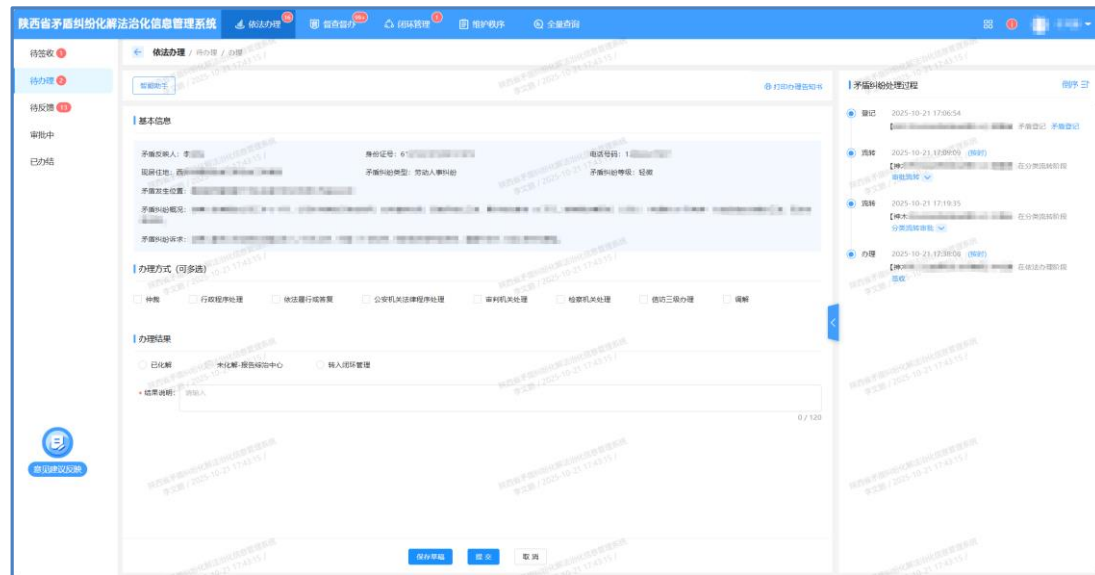
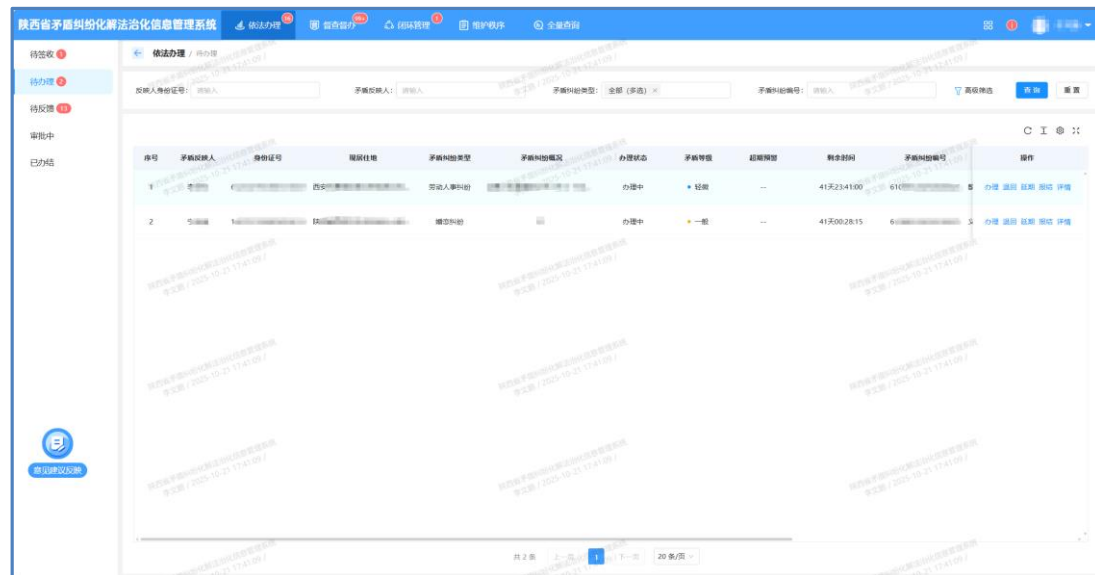
- 镇(街道) 综治中心工作人员

## 系统文书

- 办理结果告知书 (生成)
- 办结单 (生成)

## 操作流程

- ① 进入依法办理-待办理列表，点击“办理”按钮
- ② 对矛盾纠纷风险等级进行风险研判
- ③ 填写办理方式，办理方式根据具体使用的方式进行选择填写，支持多选。过程中可以随时填写办理过程，点击“保存草稿”保存进度
- ④ 选择办理结果。选择已化解或未化解转入闭环管理的矛盾纠纷将转入待归档。选择未化解继续分类流转的矛盾纠纷将返回综治中心继续流转。选择报未化解报上一级综治中心的矛盾纠纷将直接上报至上一级综治中心
- ⑤ 点击“提交”按钮完成办理，矛盾纠纷进入待反馈





# 依法办理-镇(街道)综治中心反馈

## 操作角色

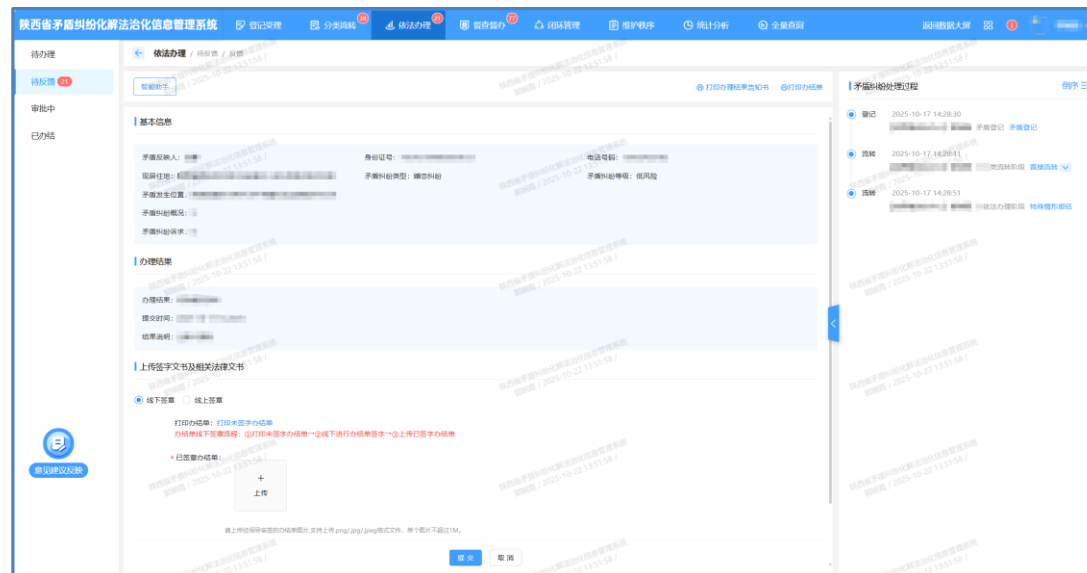
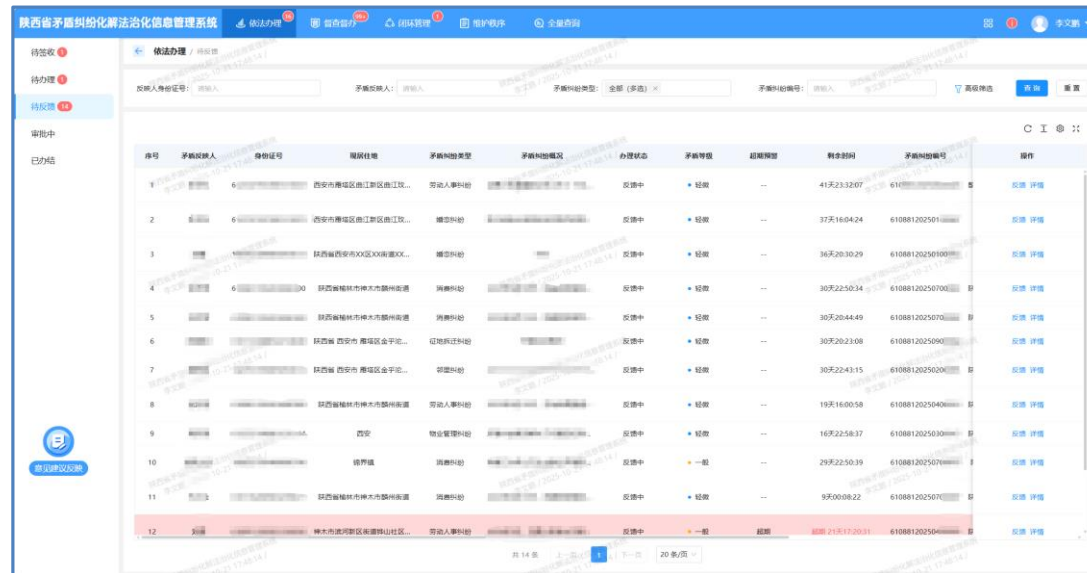
- 镇(街道) 综治中心工作人员

## 系统文书

- 办理结果告知书 (打印)
- 办结单 (打印)

## 操作流程

- 进入依法办理-待反馈列表, 点击“反馈”按钮
- 办结单可进行线上签字, 或打印办结单线下签字后上传已签章办结单, 同时上传法律文书或其他印证资料
- 点击“提交”按钮完成反馈, 矛盾纠纷根据选择的办理结果进行流转

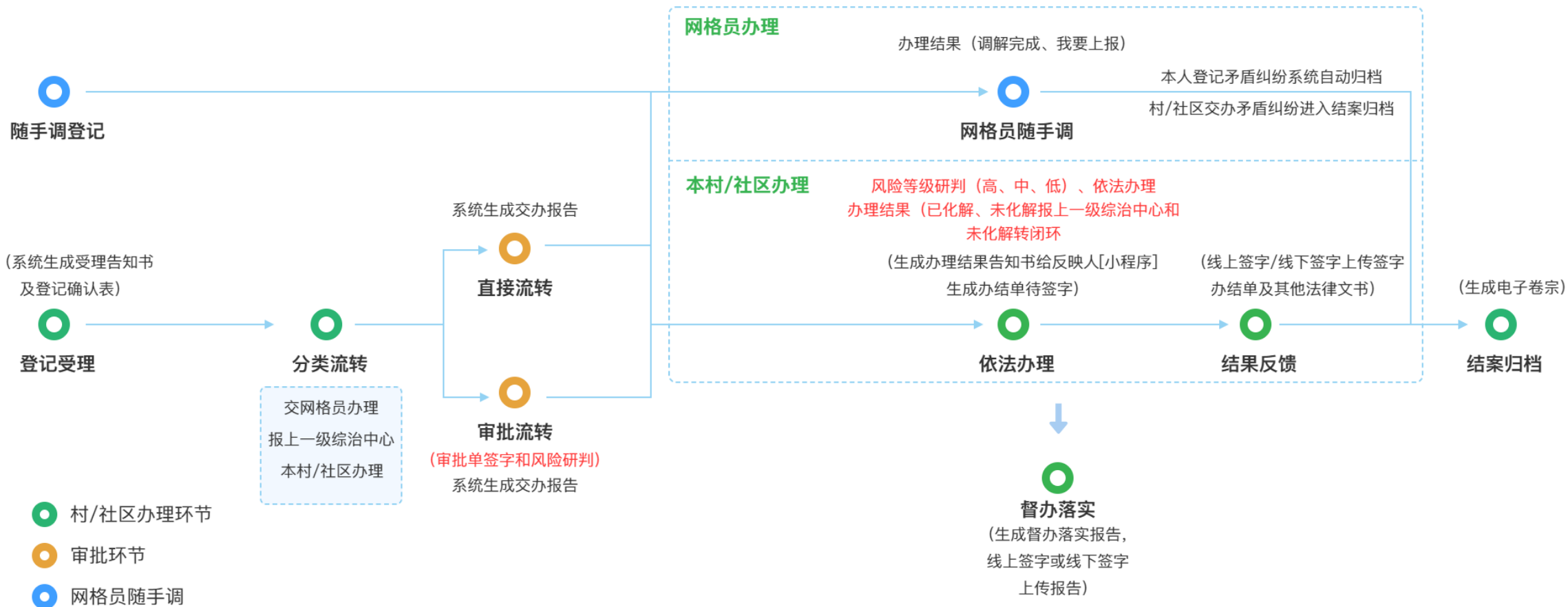


## 五、村（社区）流程



# 矛盾纠纷化解路线图

## 村（社区）矛盾纠纷化解路线图





# 村社区登记-办理流程说明

村(社区)以下矛盾纠纷化解流程及系统功能同市县/镇(街道)：

- ① 登记受理
- ② 分类流转-矛盾流转
- ③ 分类流转-流转审批
- ④ 依法办理-本村/社区办理[同镇(街道)综治中心办理]
- ⑤ 结案归档
- ⑥ 督查督办-督办落实
- ⑦ 分类流转-特殊情形报结
- ⑧ 依法办理-特殊情形报结
- ⑨ 依法办理-退回、延期
- ⑩ 矛盾纠纷编辑



# 随手调登记

## 操作角色

- 村(社区)网格员

## 系统文书

- 无

## 操作流程

- ① 访问小程序“三秦解纷宝”，登录网格员账号
- ② 进入网格员入口选择矛盾登记
- ③ 填写矛盾登记信息，点击“确认登记”完成随手调登记
- ④ 登记完成后矛盾纠纷进入“网格员入口-矛盾调解”功能

登录

vConsole

三秦解纷宝

群众登录 网格员登录

手机号码

密码

登录

网格员入口

矛盾登记 矛盾调解 村/社区交办

网格员随手调规则说明  
随手调事件一周内要有结果，没有结果的要进行上报

\* 反映人姓名 [身份证拍照识别](#)  
请输入姓名

\* 联系电话  
请输入联系电话

\* 身份证号  
请输入身份证号

\* 现居住地  
请输入现居住地，具体到所属乡镇街道或村社区

\* 矛盾纠纷举型

确认登记

vConsole



# 随手调调解

## 操作角色

- 村(社区)网格员

## 系统文书

- 无

## 操作流程

- ① 进入网格员入口选择矛盾调解或村/社区交办
- ② 点击待调解的矛盾纠纷
- ③ 填写调解结果信息，点击“调解完成”矛盾纠纷完成化解，点击“我要上报”矛盾纠纷上报至村社区进行分类流转





汇报完毕