

《矛盾纠纷化解数据规范》(送审稿)

编制说明

一、项目背景

(一) 中央坚持和发展新时代“枫桥经验”，提升矛盾纠纷预防化解法治化水平的工作要求

新时代“枫桥经验”是习近平新时代中国特色社会主义思想在平安中国建设领域的生动实践，是全国政法战线一面高高飘扬的旗帜。党的二十大报告提出，要在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。中央政法委在《习近平法治思想研究与实践》专刊 2024 年第 2 期（《民主与法制》周刊 2024 年第 7 期）上，发表了《立足政法职能 坚持和发展新时代“枫桥经验” 提升社会矛盾纠纷预防化解法治化水平》的专题文章，提出要依托综治中心聚力，借助前沿科技赋能，发动群众参与汇智，积极探索新时代“枫桥经验”的实现路径。

为贯彻落实习近平总书记的重要指示，省委政法委出台了《广东省开展“1+6+N”基层社会治理工作体系建设的指导意见》，提出以“粤平安”社会治理云平台等信息化系统为支撑，大力推进“1+6+N”基层“一站式”矛盾纠纷调处工作体系，做到“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”。2022 年 3 月 28 日深圳市第七届人民代表大会常务委员会第

八次会议通过的《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》，对矛盾纠纷化解的各类措施进行了说明。

（二）建立矛盾纠纷事件分类分级统一标准的现实需要

矛盾纠纷多元化解工作涉及面广、主体多、难度大，囊括市、区人民政府有关部门、人民法院、人民检察院、人民团体、基层群众性自治组织、企业事业单位和其他社会组织，从国家到区一级，层层有系统。

从全市“一盘棋”的角度看，各单位对事件分类的标准不统一，事件分类的精细化程度不一样：群众诉求服务类中市信访群众诉求服务系统设计了4大类、44小类；矛盾纠纷调解类中宝安区矛盾纠纷“i”调解系统分为21类，龙华区“精智解纷”系统分为18类；维稳信访类中省信访平台分为17大类、155小类，市维稳平台分为13类、57小类，宝安区智慧维稳系统分为7大类、20小类。各个系统对于矛盾纠纷的分类以及数据字段类型要求不一、标准各异，基层多头录入、反复录入等问题长期存在。

急需建立全市统一的矛盾纠纷化解数据标准，依托各级综治中心等综合信息化平台，全口径整合各类矛盾纠纷化解渠道，运用大数据等现代科技手段，循序渐进打通政法单位、信访部门、行政机关矛盾纠纷化解数据，推动各类矛盾纠纷全领域、全类型、全环节数据信息贯通共享、集成共用，逐步构建“统一受理、集中梳理、归口管理、依法调处、限期办结”矛盾纠纷多元化解系统，最大限度地整合现有社会矛盾调解资源，形成合力，整体联动，以最大效能化解社会矛

盾纠纷。

二、工作概况

为贯彻落实习近平总书记对广东和深圳重要讲话和批示指示精神，以坚持和发展新时代“枫桥经验”、提升社会矛盾纠纷预防化解能力为目标，深入贯彻深圳市《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》，全面梳理全市矛盾纠纷来源渠道、分类分级标准、调处环节、调处力量，确定标准编制思路。

在市委平安深圳建设领导小组指导下，组建深圳市矛盾纠纷化解系统建设工作专班，由市委政法委牵头，会同市中级人民法院、市司法局、市人力资源和社会保障局、市政务服务和数据管理局、市信访局实行集中攻坚、定期会商，有序落实各项具体工作任务。通过收集、梳理、研究各区、各部门矛盾纠纷类信息系统事件清单、系统数据结构表、业务流程以及相关机制文件，梳理矛盾纠纷化解责任主体、事件类型、风险等级等不同维度的分类分级，矛盾纠纷事件的登记、受理、流转、处置、归档等各个环节的业务流程，以及矛盾纠纷数据交互涉及的对象、流程、方式等内容，研究制定数据标准规范。

（一）调研阶段

2月21日，就矛盾纠纷多元化解信息系统及相关数据管理情况，梳理形成书面调研提纲，向各区委政法委（新区政法办）开展情况摸排，收回11个区反馈；

2月26日，与市政务服务和数据管理局民生诉求工作专

班、市信访局智慧信访建设团队开展了线上交流，对民生诉求、群众诉求、信访的信息化现状和事项分类情况进行调研；

3月1日，与市人力资源和社会保障局劳动关系处、仲裁院开展交流，了解劳动纠纷调解、劳动仲裁相关信息系统建设情况；

3月4日，组织起草矛盾纠纷多元化解系统建设方案，并调研了解龙华“精智解纷”系统和法院“融平台”对接情况；

3月6日，调研收集市中级人民法院“融平台”信息及事项分类情况，并与市司法局网信处进行交流，了解相关调解工作系统使用及建设规划情况，目前市司法局按要求进行信息整理；

3月12日，调研宝安区矛盾纠纷“i”调解系统应用情况，以及区级民生诉求、群众诉求、调解等信息汇聚情况和有关思路。

（二）起草阶段

4月8日，在前期调研梳理初步形成矛盾纠纷分类分级框架的基础上，市委政法委牵头，组织市中级人民法院、市司法局、市人力资源和社会保障局、市政务服务和数据管理局、市信访局围绕矛盾纠纷的事项分类和分级标准开展研讨，提出编制矛盾纠纷化解数据规范；

4月12日，市委政法委会同市中级人民法院、市司法局、市人力资源和社会保障局、市政务服务和数据管理局、市信访局集中讨论分级分类清单存在异议事项，根据建议进一步

完善修改；

4月15日，市委政法委与市人力资源和社会保障局调研观看劳动争议调解、仲裁系统演示，沟通分级分类事宜；

4月16日，市委政法委调研观看市中级人民法院诉前调解及司法调解相关系统、市政务服务和数据管理局民生诉求系统的介绍演示，沟通分级分类事宜；

4月17日，市委政法委与市司法局调研了解人民调解、行政调解、行政复议相关系统建设规划情况，观看相关区级调解系统演示，沟通分级分类事宜；

4月18日，市委政法委与市信访局调研了解智慧信访系统功能及逻辑介绍，沟通分级分类事宜。

（三）征求意见阶段

5月8日，向各区、各有关部门征求意见，发出26份，收回26份，有意见反馈1份；

7月9日，组织市中级人民法院、市人力资源和社会保障局、市信访局、南山区委政法委、盐田区委政法委部门骨干，以及武汉大学专家代表，集中研讨规范的科学性和推广可行性；

7月10日~8月1日，结合各方意见以及矛盾纠纷数据情况，完善规范。

9月25日，在中共深圳市委政法委员会官方网站公开征求意见，期限为一个月。

三、与国内外先进标准对标情况

调解是具有中国特色的化解矛盾、消除纷争、促进和谐

的非诉讼纠纷解决方式，被国际社会誉为“东方经验”“东方之花”。因纠纷分类、调解方式等的不同，经查询，国外并无可借鉴的经验和文件。

目前，国内仅有部分文件涉及调解的相关内容，并无包含纠纷分类、调解原则、调解方式、调解流程、调解具体要求等矛盾纠纷多元化解全面内容的国家标准、行业标准，地方标准，相关文件具体如下：

GB/T 34827—2017《电子商务信用 第三方网络零售平台 交易纠纷处理通则》是全国社会信用标准化技术委员会提出并归口，国家市场监督管理总局和国家标准化管理委员会在 2017 年联合发布的国家标准，规定了在第三方网络零售平台内的交易纠纷处理原则、流程和各流程的基本要求。适用于第三方网络零售平台处理买卖双方在交易过程中产生的交易纠纷，其他第三方电子商务平台可参照使用。

SF/T 0083—2020《全国人民调解工作规范》是司法部依照国家标准化工作相关规定制定的司法行政行业标准，是司法行政机关指导人民调解工作的工作指南，从人民调解组织、人民调解员、调解程序、调解制度、工作保障和工作指导等 9 个方面对人民调解工作进行规范，5 个附录对人民调解组织标牌式样等作出规定，适用于人民调解工作。

DB4403/T 38—2020《跨境电子商务在线纠纷解决服务交互规范》由深圳市前海深港现代服务业合作区管理局提出和归口，深圳市市场监督管理局在 2020 年批准发布的深圳市地方标准，规定了跨境电子商务在线纠纷解决服务的类型

以及各类在线纠纷解决服务交互的对象、应用场景、基本原则、流程及要求。适用于跨境电子商务在线纠纷解决服务提供方依托在线纠纷解决平台解决跨境电子商务参与方之间因跨境电子商务交易产生的纠纷（包括但不限于跨境电子商务经营者之间、经营者与消费者之间的纠纷）。仅适用于跨境电子商务纠纷的非诉讼解决方式。

DB4403/T 185—2021《劳动争议调解工作规范》由深圳市人力资源和社会保障局提出并归口，深圳市人力资源和社会保障局、中共深圳市委政法委员会、福田区人民政府参与起草的地方标准。规定了劳动争议调解工作的调解组织、调解员、调解办案的具体规范要求，适用于深圳市劳动争议调解工作。

《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》是2022年3月28日深圳市人民代表大会常务委员会公布的条例，是国内同领域首部涉及全类型矛盾纠纷、囊括全种类化解方式、覆盖全链条非诉流程的地方性法规。《条例》共九章，包括总则、源头治理、调解、仲裁、行政裁决和行政复议、衔接机制、保障和监督、法律责任、附则等。

鉴于目前还没有涉及矛盾纠纷多元化解分类要求、基本流程、交互要求和运营维护等内容标准，且法规与标准的不同，建议以《条例》为基础，完善充实相关内容，结合深圳特色，制定符合深圳实际情况的地方标准。

四、主要条款说明

本文件的初步框架拟包括范围、规范性引用文件、术语

和定义、分类要求、基本流程、交互要求和运营维护等章节，其中，主要条款为分类要求、基本流程、交互要求，具体说明如下：

（一）分类要求

分类要求包括章节4.3分类代码和4.4分级代码。

1. 分类代码

矛盾纠纷事件分类代码由主项代码、子项代码组成。主项代码以4位混合代码标识，主项代码前2位用大写英文字母“MD”标识，后2位用数字代码标识，用于表示矛盾纠纷属性，排序范围为01～99。子项代码以3位数字代码标识，用于表示具体矛盾纠纷类型，排序范围为001～999，无法满足业务分类的代码和业务排序码按数字排序使用时，应按照大写英文字母顺序继续排序（不使用M、D、X）。当矛盾纠纷事件无子项时，子项代码用000表示；当矛盾纠纷事件无法按业务分类时，子项代码用00X表示。

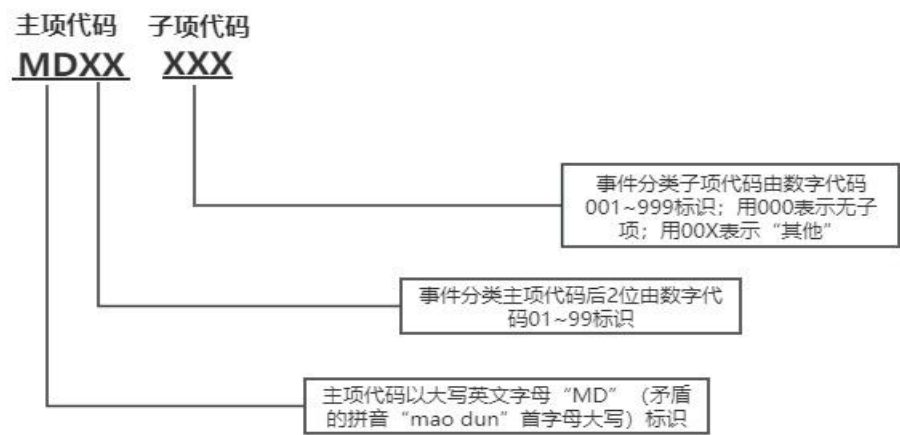


图1 矛盾纠纷事件分类代码结构

2. 分级代码

矛盾纠纷事件等级代码由主项代码、辅助代码组成。主项代码以4位混合代码标识，主项代码前2位用大写英文字母“DJ”标识；后2位用数字代码标识，用于表示矛盾纠纷事件严重等级，排序范围为01~10。当矛盾纠纷事件不定等级时，用DJ00表示。子项代码以4位混合代码标识，辅助代码第1位按照大写英文字母排序标识，用于表示矛盾纠纷事件来源；后3位用数字代码标识，用于表示矛盾纠纷事件等级评级时序，排序范围为001~999，当矛盾纠纷事件等级不再变更时，用000表示。

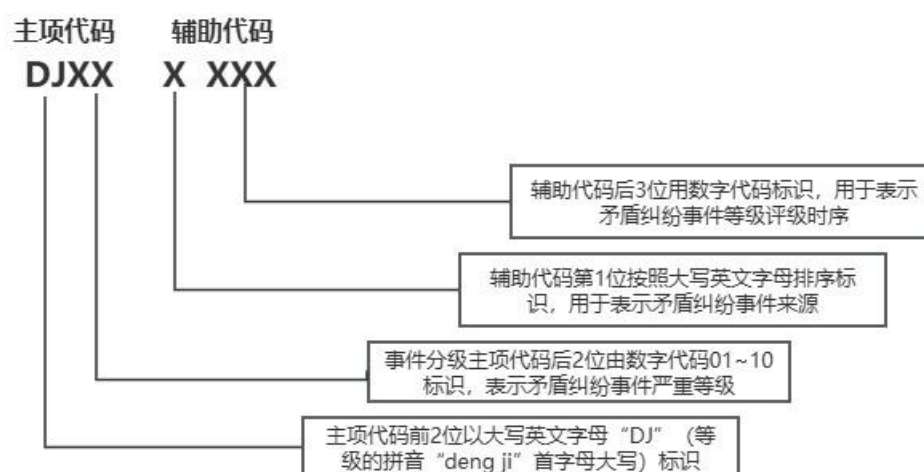
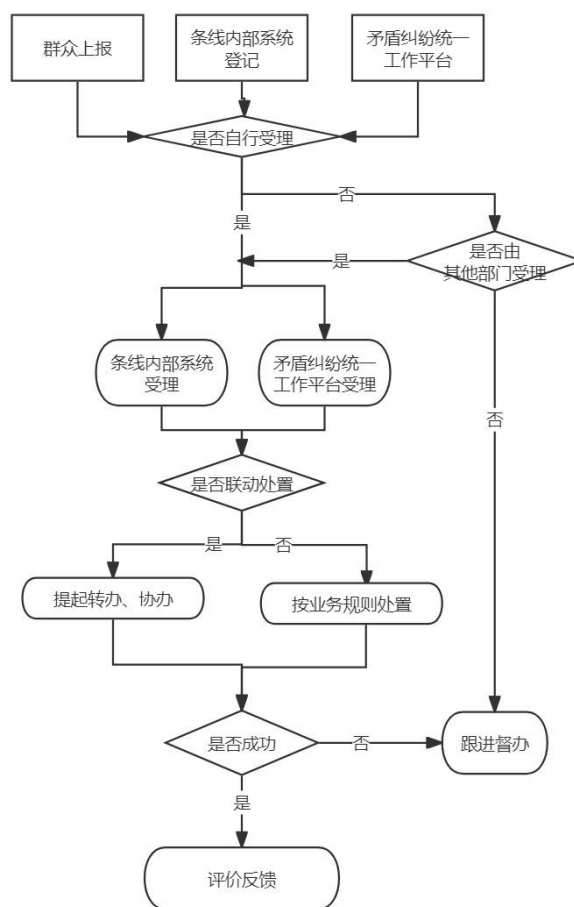


图2 矛盾纠纷事件分级代码结构

（二）基本流程

包括第5章节，对矛盾纠纷的业务来源、业务流程作出规范，其中，业务流程包括矛盾纠纷登记、受理、流转处置、跟进督办四大环节。



（三）交互要求

本规范数据结构用数据项名称、标识、数据类型和格式、约束条件以及说明5个基本属性，对数据的交互方式作出规范，并以附录形式规范矛盾纠纷化解数据表，规范矛盾纠纷化解基本信息、当事人信息、流程信息、分业务处置信息、评价反馈信息、跟进督办信息的表字段；规范矛盾纠纷化解的参与机构、工作人员信息字段。建立矛盾纠纷事件数据标签体系，围绕40类矛盾纠纷事件分类，细化553项矛盾纠纷化解事件分类标签和2项资源信息标签。

附件（参考引用的资料）：

1. 《信息分类和编码的基本原则与方法（GB/T 7027-2002）》
2. 《社会治安综合治理基础数据规范（GB/T 31000-2015）》
3. 《全国人民调解管理信息系统技术规范（SF/T 0018—2019）》
4. 《全国人民调解工作规范（SF/T 0083—2020）》
5. 《“粤平安”社会治理事件信息分类规范(征求意见稿)》
6. 《劳动争议调解工作规范（DB4403/T 185—2021）》
7. 《劳动人事争议仲裁服务保障规范（DB4403/T 50-2020）》
8. 《跨境电子商务在线纠纷解决服务交互规范（DB4403/T 38—2020）》
9. 《事件编码分类规范（DB4403/T 490—2024）》
10. 《人民法院在线调解规则》
11. 深圳市中级人民法院民初案由分类
12. 深圳市人力资源和社会保障局仲裁请求类型及录入规则
13. 广东省群众诉求服务平台事件分类
14. 深圳市信访群众诉求服务平台事件分类
15. 深圳市政务服务和数据管理局民生诉求事项分类
16. 深圳市宝安区矛盾纠纷“i”调解系统事件分类

17. 深圳市龙华区“精智解纷”系统事件分类
18. 深圳市维稳平台事件分类
19. 深圳市宝安区智慧维稳系统事件分类