附件18

分界镇社会矛盾纠纷调处服务中心

考核办法

为进一步推进镇社会矛盾纠纷调处服务中心（以下简称“中心”）和村居矛盾纠纷调处化解工作站常态化运行，压紧压实全镇社会矛盾纠纷调处工作责任，进一步调动中心兼职调解员以及村居干部化解矛盾纠纷的积极性、主动性，结合市有关文件精神和我镇实际，制定如下考核办法：

一、考核对象

镇矛调中心兼职调解员（以退休党员村干为主）及村居矛盾纠纷调处化解工作站工作人员（以现职村居干部为主）。

二、考核内容及奖惩办法

重点考核矛盾纠纷化解和“12345”热线办理质效。

（一）关于兼职调解员

**1.工作职责。**兼职调解员负责协助做好各类矛盾纠纷接待和调处工作，同时负责做好中心安排的其他工作。

**2.考核办法。**兼职调解员服从中心管理，必须按照规定值班，做好日常接待和调处工作，每月享受基础补贴500元，出现缺岗或存在不当行为被群众投诉的，见1次扣50元；认真调处中心交办的矛盾纠纷（信访）事项，对在化解过程中发挥较好作用推动成功化解的，经中心认定，对一般矛盾、较复杂矛盾、重大矛盾的案件分别给予200元、500元、1000元的奖励。如没有按期化解，视情况扣除不少于一半的奖励。

（二）关于村居矛盾纠纷调处化解工作站工作人员

**1.工作职责。**各村居党组织书记负责村居矛盾纠纷调处化解工作站的常态化运行，构建以现职村干部为主的村居矛盾纠纷调处化解工作专班。建立常态化矛盾纠纷排查机制，将本辖区的矛盾纠纷和信访问题排查清楚，及时受理、调处和上报，把矛盾纠纷化解在当地，把隐患消除在萌芽状态，坚决杜绝信息倒流现象，做到“小事不出网格、大事不出村”。用心用情做好“12345”热线工单办理工作，接镇交办工单后，组织人员力量第一时间调查核实，妥善处置，严把答复意见质量关，提高“12345”办理质效。

**2.考核办法。**对矛盾纠纷调处和“12345”热线工单办理工作质效实行保证金制度。中心对保证金实行统一上缴、考核奖惩，各村居负责具体分配。按照各村居网格数量确定村居保证金总额，具体计算公式为：5000+网格数\*3000。每年年初，各村居党组织书记负责将保证金收齐上缴，党组织书记保证金5000元，其他工作人员保证金金额原则上不超过3000元/人，具体数额由各村居根据其分工队组数量，通过会议方式讨论确定。

**日常考核：**（1）考核村矛盾纠纷自排和化解情况，每周一下午下班前各村居需上报上周矛盾纠纷排查化解情况，重要情况即时报告，对不及时上报或报送质量不高的，见1次扣50元；若因排查不细致、研判不到位，当事人直接到中心反映情况的，见1次扣100元，同类事项不重复扣罚；若因接待不耐心、化解不及时、不到位等，当事人到中心反映情况的，见1次扣100元，同类事项不重复扣罚。到市级以上部门反映情况的，加倍扣罚。（2）考核镇交办矛盾纠纷调处情况，未在规定时间内办结，被赋予红色的，每件扣200元，第二次交办仍未按期化解的或矛盾上交中心调处的，每件扣300元；（3）考核“12345”热线办理情况，出现未联系当事人、逾期未答复或答复质量不高的，见1次扣50元。出现工单在1个月内重复3次以上的，每件扣100元。出现泰州、省不满意工单的，市反馈一次扣200元。

村居认为矛盾纠纷不适用调解的、难以调解的或“12345”热线工单属于恶意拨打、反映不实的，可提出申诉。在处罚后5天内，向中心递交书面情况说明，由中心召开办公会进行研判，提出维持原处罚、减少处罚或不予处罚的意见，向中心建设领导小组报告同意后实施。

**年终考核：**村居矛盾纠纷调处化解工作站自排和镇交办矛盾纠纷按期调解成功率均达95%以上的且“12345”工单办结率达100%、满意率达98%的，镇按照剩余保证金1:1给予村居配套奖励，由村居党组织书记根据工作人员日常表现进行具体分配。

三、本办法自发文之日起执行。

四、本办法由镇矛调中心负责解释，考核结果报镇矛调中心建设领导小组审核认定。