

泉台委办〔2023〕84号

**中共福建省委泉州台商投资区工作委员会办公室
泉州台商投资区管理委员会办公室关于印发
《泉州台商投资区社会治理中心实体化运行
工作机制（试行）》的通知**

各乡镇党委和人民政府，区直各部门，省、市驻区有关单位，区属各国有企业：

我区社会治理中心已开始实体化运行，经区党工委 2023 年第 27 次委员会议审议通过，现将《泉州台商投资区社会治理中心实体化运行工作机制（试行）》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共福建省委泉州台商投资区
工作委员会办公室

泉州台商投资区管理委员会办公室
2023 年 12 月 1 日

泉州台商投资区社会治理中心实体化 运行工作机制（试行）

为进一步提升区社会治理中心的规范化管理水平，牢固树立“进这扇门、解烦心事”的宗旨，建立健全横向联动、纵向贯通的社会治理现代化工作体系，特制定以下规范化运行工作制度。

一、“中心吹哨、部门报到”联动联治工作机制

区社会治理中心实行“中心吹哨、部门报到”联动联治工作机制，中心工作人员采用“常驻、轮驻、随驻”等方式进驻。

（一）常驻部门。区法律援助与信访服务中心、劳动保障维权服务中心、网格化服务管理中心作为常驻部门，集中入驻办公。

（二）轮驻部门。区党群工作部（妇联、工会）、资规建交局、农环局、执法应急局、教育文旅局、公安分局、惠安法院台商办公区为轮驻部门。

（三）随驻部门。其他区直有关部门、区属国有企业及省市驻区有关单位作为随驻部门，根据业务需要，遇事尽快到中心解决问题。

（四）调度中心轮值。区党群工作部、社会治理办、农环局、资规建交局、教育文旅局、民生局、市场监督局、执法应急局、公安分局需指定一名科级干部进驻区社会治理现代化综合调度指挥中心担任轮值主任。各单位的轮值主任根据安排轮流到指挥

中心担任轮值主任，轮值主任人员要固定，值班期间主要负责配合指挥长（副指挥长）落实指挥中心各项工作，督促指导值班调度员开展各类事件的接收、流转、跟踪、巡查、督导，协调解决部门联动事项，保证中心正常运转。轮值工作实行主副班制度，原则上由轮值主任值守，因事无法参与值守工作时，由本部门安排一名责任心强、熟悉业务的在编干部任副班主任，代为履行轮值主任职责。

二、事项受理制度

（一）窗口设置。区社会治理中心设立信访、法律援助、劳动监察、争议仲裁、工伤认定、综合受理等固定办事业务服务窗口，常态化审查、登记、流转。也可以根据需要，灵活设置工会妇联、教育文旅、农林水、生态环保、综合执法、城市管理、国土规建、市场监管等业务服务窗口，各主管部门接到通知后应尽快指派具体工作人员到指定业务窗口开展业务。

（二）首接责任制。窗口建立“首接责任制”，按照“马上受理、按责交办、限时办结、分类回访”等步骤，对上级中心交办、平台门户推送、直接窗口受理等事项，由首个接待窗口受理，应接尽接，如接待业务不属于本单位业务范围，送二楼综合调度指挥中心按照属地或者职责转派至相关主管部门办理，落实“当场处理的自办、涉及部门的转办、多个部门的联办、疑难问题的督办”等方式，严格限定办理和反馈时限，对暂不能办结的事项，及时向群众做好解释回访工作，做到一窗式受理、一揽子调处、

全链条化解，形成以办事服务大厅前端实体化运作、调度指挥中心后端智能化支撑的模式。

三、议事会商制度

（一）社会治理中心会议。建立“中心主导，部门配合”的议事会商机制，每月由社会治理中心主任组织召开中心值班领导会议，分析研判社会治理形势，讨论需要提交区党工委、管委会协调解决的重大事项；每两周由社会治理中心2名副主任轮流召开进驻部门及中心各组负责人会议，各部门、各组负责人通报阶段工作情况，研究解决中心运行存在的问题，讨论会商重点案事件处置化解方案；定期围绕政治安全、风险隐患、社会治安、应急管理、矛盾纠纷等形成社会治理研判专报，供区党工委、管委会领导决策参考。

（二）调度指挥中心会议。区社会治理现代化综合调度指挥中心副指挥长每两周组织召开一次研判会商会，轮值主任、调度员、各联动部门联络员参加。主要任务是通报指挥中心运转情况，研究解决中心运行存在的问题，分析研判社会治理态势，协商探讨重点案事件处置化解方案。轮值主任根据会商情况，每月制定工作专报，供区党工委、管委会领导决策参考。重要活动、敏感节点期间，指挥中心根据需要随时召开研判会商。

四、重点调度制度

区社会治理中心建立风险隐患调度分流、分析评估治理态势等制度，负责集中管理本级汇集的各类矛盾纠纷、隐患线索、求

助事项，移送区社会治理综合指挥调度平台根据属地管理、事项性质、部门单位职责分工等，将有关任务分级、分类转办至具体的部门（单位）及属地，明确责任、时限，并督促责任单位落实限期办理。如在运转过程中如遇重大、紧急、疑难、争议事项，轮值主任根据处置需求，经指挥长（副指挥长）同意，召集相关职能部门进驻指挥中心参与事件联动处置。相关职能部门接通知后需派工作人员在 20 分钟内进驻指挥中心办公。联动部门各指定一名固定联络员和分管领导，负责通知、召集本部门工作人员进驻指挥中心事项，协调本部门开展事件处置工作。

五、闭环处置制度

区社会治理中心进驻有关单位须在规定时间内对区社会治理综合指挥调度平台调度的矛盾纠纷、隐患线索及窗口受理的求助事项进行处理，并向本级中心反馈办理结果，基层综治（警务）网格对事项受理情况进行跟踪督导、核实反馈。区社会治理中心将各部门接收情况、处置情况纳入大督查、平安建设考评内容，形成“网格巡查、信息采集、源头发现、任务分派、问题处置、核查反馈、问责问效”等七步闭环的基层网格化工作流程，努力将各类问题隐患、群众诉求解决在基层一线。

六、平战转换制度

中心建立平战结合、无缝衔接、有序转换的常态化基层治理平战协同机制。“平时”状态，中心主要负责矛盾纠纷接收、调度及处置、抓好信息分析研判、情况通报、督查考核、协调督办

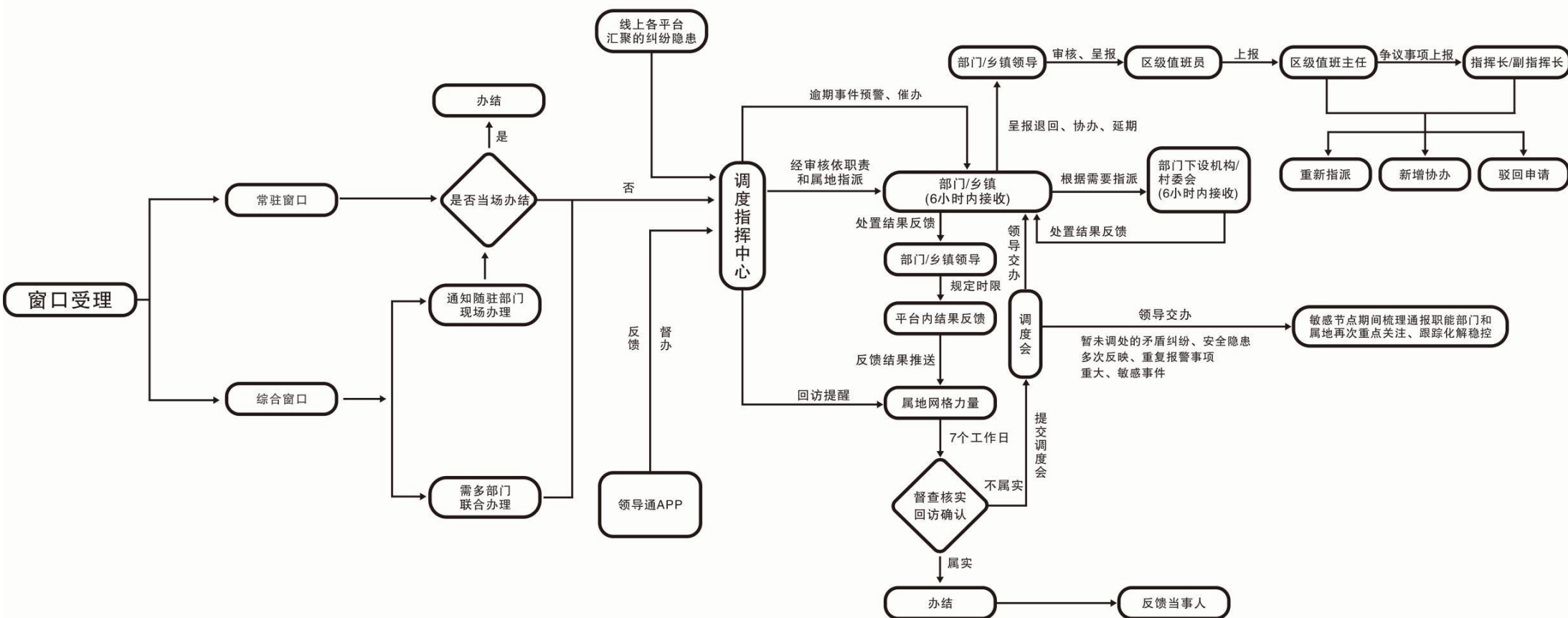
等相关工作，达到社会治理“信息上得来、指令下得去、问题能解决”，区各有关部门依托村（社区）网格、单元网格（综合网格），深入开展基层治理工作；“战时”状态，按不同等级响应要求，中心适时启动领导轮值、战时会商、值班备勤等措施，并启用责任网格（微网格），区各有关部门与基层治理团队等专业力量、增援力量实行“组团作战”，实现下沉力量快速入格、高效调度，共同应对各类紧急突发事态。

七、考核问效制度

由区社会治理中心对区各有关单位值班值守、接受指令处置基层社会治理事项的成效进行考核。对存在不作为、慢作为、乱作为的，由区效能办对相关部门和工作人员问责问效，造成严重社会不良影响的，将严肃追责问责。

本工作机制自下发之日起试行，由区社会治理中心负责解释。运行过程中的其他事项，由区社会治理中心主任视情召集相关部门商议后确定。

泉州台商投资区社会治理中心 实体化运行工作流程图



泉州台商投资区党工委办公室

2023 年 12 月 1 日印发
