

# 项目需求及一般技术、商务要求

## 一、项目名称

德阳市旌阳区 2024 年多元纠纷解决机制社区建设项目

二、采购预算：20.00 万元（大写：贰拾万元整）

## 三、项目概况：

本项目遵循“先深入调研，后试点运行”的“两步走”原则，通过高素质科研团队的调查研究，以人员构成、生活区域划分、主要矛盾类型与特点、解纷机制运行现状等为主要特征，选取中心城区、城乡结合部、农村等几个不同区域的典型社区为试点，作为项目实施载体，有针对性地对现有调解力量进行整合、培训等，致力于建立起针对不同类型社区环境发挥作用的三级纠纷调解典范机制，依法科学可持续解决全区不同区域的高发、多发等典型矛盾纠纷，形成可复制、可推广的多元纠纷化解机制，最终为“平安旌阳、法治旌阳”的社会治理工作做出积极贡献。

## 四、项目实施内容

（一）开展调研，确定试点。本项目以“因地制宜，分类实施”为指导理念，遵循“先深入调研，后试点运行”的“两步走”原则。具体而言，本项目将首先着眼于矛盾纠纷类型及不同解纷机制的区域化特色，选取分别代表“市民社会”“原住民与流动人口交织地带”“熟人社会”的三个典型区域（中心城区、城乡结合部、农村区域）作为项目实施载体，依托高校等专门力量，开展有关试点区域人

员构成、主要矛盾类型与特点、解纷机制运行现状等问题的调研，形成不同区域矛盾纠纷现状及化解运行机制专题报告，有针对性地提出该区域调解人才队伍建设的建议和方案以及年度、结项等节点所要实现的目标。

**（二）组织实施，持续跟踪。**以第三方机构为实施主体，通过区社会治理中心现有调解工作机制和调解专业力量，定期对基层调解队伍开展培训，以“请进来、走出去”等方式，实施跟班作业、下乡指导、难案会诊、类案宣讲等多种提升调解员队伍专业技能的方法，并由专业团队对培训内容进行提前设定、持续跟踪、效果分析比对。

一是加强调解人才队伍培训管理。实施主体以社会治理中心为平台和枢纽，定期开展“自上而下”的培训管理，目前，社会治理中心调解运转情况较好，已有六名专职调解员以及一百八十余名兼职调解员，该部分调解力量既可作为基层调解队伍的师资力量，也可作为基层调解队伍的力量补充。实施主体可派员通过宣讲、以会代训等方式推动建立和完善“专业化、职业化”人民调解、行业调解队伍，在基层调解队伍的培训上，采取专题讲授、跟班作业、定期轮训、个案指导等方式进行，如定期召开该区域高发类型案件培训会、定期召开例会、现场进行沟通和衔接、开展系统化、类型化指导、旁听或参与典型案例调解等。其中，专题讲授每季度不少于1次，跟班作业时间不短于5个工作日，实施主体组织的专业调解员下社区进行个案指导每2个月不少于1次。

二是强化规范化管理，健全调解流程体系。实施主体应依托专业

力量，按月/季度/年定期对试点区域内各类调解组织及调解员的调解案件情况进行分析汇总，形成可视化数据（包括案件结案率、三级区域案件类型分析、群众满意度调查等），为了评估调解效果，实施主体还应定期对纠纷处理情况、社会稳定情况、居民满意度等方面进行调查和分析，同时，应当以区社会治理中心为依托，规范和优化调解流程，积极争取试点区域党组织的支持，使矛盾纠纷化解工作硬件设施有机融入基层阵地建设，同时建立反馈机制，及时收集和处理居民的意见和建议，不断改进和优化工作。实施主体在项目实施期间，应当致力于促进基层形成党建引领下的多元解纷工作机制，向以社区党组织为核心的相关组织提出改进和加强调解工作的合理化建议不少于4条。

三是加大宣传力度，营造多元解纷浓厚氛围。项目实施中，实施主体应积极开展社区宣传，可以通过在三个试点辖区内张贴海报，借助电子显示屏、街头横幅宣传等不同形式开展“法治旌阳，多元解纷”社会宣传活动，营造“有纠纷找调解，有问题找社治中心”的浓厚氛围。每年度每个街道、社区张贴海报不少于20处，参与社区法治宣传活动不少于4次。实施主体应开展与网格员协会等组织的合作，依托网格员采取微信网格群、公众号、抖音号等平台开展多元解纷宣传，及时转发社治中心宣传小视频，在网格中、手机上以群众喜闻乐见的形式宣传调解理念，力争将多元解纷理念传达到每一位居民群，覆盖人群不低于区域人群的90%。

**（三）项目结项，科学评估。**项目实施周期的最后三个月，实施

主体应依托专业力量，结合项目实施目标对试点区域矛盾纠纷现状及化解运行机制情况开展专题调研，重点对项目实施期间试点区域的矛盾纠纷发生、化解等情况进行对比分析，通过量化目标形成项目实施效果评估报告，提出是否进行推广复制的科学合理化结论。

## 五、其它要求

(一) 服务期限：2年

(二) 成效要求：

本项目将从旌阳区各乡镇（街道）中选取代表中心城区、城乡结合部、农村区域的三个试点区域，作为项目实施的载体，旨在为形成具有代表性的社区矛盾纠纷解决机制提供良策。项目实施的成效分析主要围绕人民调解员、旌阳区居民两个主体展开。

### 1. 提升人民调解员的专业能力

社区人民调解员通过参与旌阳区社会治理中心组织的专业培训，总体上有助于夯实调解理论基础，丰富调解业务知识，掌握调解工作方法，同时能够针对性地认识到社区高发多发的矛盾纠纷类型，并深入学习相应的解纷思路，以更好地发挥“第一道防线”的作用，力求案结事了，较为复杂难以快速化解的矛盾纠纷不会进一步扩大或激化。

### 2. 提升居民的满意度

通过建立社区专（兼）调解员队伍信息公示平台、调解员选择机制、社区——街道——区社治中心三级调解流转机制，设置规范化的调解过程，包括调解笔录等证据留痕机制，确保调解过程的透明性和

公正性，以确保调解工作取得实效，提升居民对矛盾纠纷多元化解工作机制信任感和满意度，引导社区居民逐步树立出现矛盾纠纷第一时间找调解、信调解的法治理念。

**(三) 付款要求:**在合同中约定

**(四) 项目验收要求:**服务周期完成后，由区委政法委组织验收，采用评分制进行验收。(附件)

## 附件

德阳市旌阳区多元纠纷解决机制社区建设验收评分表

类别	评分内容	分值	评分标准	评分依据	得分	备注
社区多元解纷机制实施规划	开展社区解纷机制运行现状调研	15	委托高校研究力量在试点社区开展解纷机制运行现状调研，归纳区域人员构成、高发矛盾类型、现有解纷手段，形成现状分析报告。每完成1个社区得5分。	提供解纷机制运行现状分析报告		
	形成社区解纷机制发展规划	15	委托高校研究力量依据现状分析报告，针对性提出区域纠纷调解典范机制的建议和方案以及各节点所要实现的目标。每出具1份完整的规划报告得5分。	提供解纷机制发展规划报告		
社区多元解纷机制具体实施	开展社区调解示范工作	8	委派专业调解力量开展试点社区示范调解工作。每开展1次得1分。	提供相关印证材料(含案卷)		
	开展社区调解主题沙龙	4	依托社区党组织，结合基层阵地建设，开展社区调解主题沙龙，宣传调解理念。每开展1次得1分。	提供相关印证材料		
	社区调	15	采取多种方式培养基层调解员	提供相		

	解员队伍培养		队伍。每开展一次专题培训得1分、试点社区调解员到区社会治理中心跟班作业每1人达到5个工作日得0.5分、区级专职调解员到试点社区开展疑难案件指导每1次得1分。	关印证材料和案卷材料		
		7	组织专业力量开展难案会诊、类案宣讲等方式培训基层调解队伍。每开展一次得1分。	提供相关印证材料和案卷材料		
	季度调研多元解纷机制实施状况	6	委托专业力量每半年开展试点社区多元解纷机制实施状况调研不少于1次，汇总调解案件的结案率、案件类型等可视化数据，形成调研报告。每提供1份报告得2分。	提供解纷机制阶段性调研报告		
	宣传推广多元解纷机制	5	依托基层组织，在试点社区通过张贴海报，借助电子显示屏、街头横幅、互联网平台等形式宣传推广多元解纷机制。每开展集中宣传1次得0.5分。	提供相关印证材料		
社区多元解纷机制实施评估 25分	出具结项报告	10	项目实施的最后季度，委托高校研究力量对试点区域矛盾纠纷发生、化解等情况进行对比分析，形成项目实施效果评估报告，提出是否进行推广复制的科学合理化结论。	出具结项报告		
	基层党组织测评	3	试点社区基层党组织对项目实施效果（结项报告）进行满意度测评，每认可一个可推广复制的科学结论得1分。	基层党组织出具相关证明		
	居民满意度测评	3	满意度在90%以上的得3分，满意度在80-90%的得2分，满意度在60-80%的得1分，满意度在60%以下的不得分。	居民满意度调查问卷及汇总		
	业主单位验收	9	业主单位对项目实施效果（结项报告）进行验收，每认可1	业主单位评定		

			个可推广复制的科学结论得 3 分。	意见		
总分	—	100	—			