

行)》印发给你们，请认真遵照执行。

特此通知。

上海市高级人民法院
上海市公安局
上海市司法局
上海市财政局
上海市人力资源和社会保障局
上海市规划和自然资源局
上海市农业农村委员会
上海市文化和旅游局
上海市市场监督管理局
上海市数据局
上海市知识产权局
国家金融监督管理总局上海监管局
上海市总工会
上海市妇女联合会
上海市工商业联合会
上海市消费者权益保护委员会

2024年5月11日

(此件公开发布)

多元化解矛盾纠纷服务“一件事”平台 运行管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条（目的和依据）

为加强多元化解矛盾纠纷服务“一件事”（以下简称解纷“一件事”）平台的管理工作，保障平台安全稳定运行，提高平台服务质量，根据《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》和《关于印发〈多元化解矛盾纠纷服务“一件事”业务流程优化再造工作方案〉的通知》制定本办法。

第二条（词条解释）

（一）办事单位，指负责指导管理解纷“一件事”相关解纷机构的市级职能部门、司法机关。

（二）解纷机构，指入驻解纷“一件事”平台，负责化解矛盾纠纷的行政机关、仲裁机构、调解组织。

第二章 工作职责

第三条（市司法局职责）

市司法局牵头解纷“一件事”平台建设，制定优化升级方案，开展信息汇总、报送；召集办事单位研究问题困难、处理重大事项，通报解纷“一件事”平台运行情况；推动新增办事单位，扩展解纷资源，

根据办事单位申请更新解纷机构信息；统筹数据归集、共享，推进本市矛盾纠纷分析、预警、研判，提高整体运行水平，保障解纷“一件事”业务顺利进行。

第四条（市数据局职责）

市数据局按照市司法局牵头解纷“一件事”总体业务需求，建设和优化解纷“一件事”前端申报页面，包括“一网通办”PC端和“随申办”移动端。按照“一网通办”技术对接标准，配合相关办事单位做好“一网通办”办件库对接联调工作。

第五条（办事单位职责）

办事单位负责管理本单位业务范围的解纷机构；配合开展解纷“一件事”平台优化升级、数据共享工作；关注职责范围内或相关领域矛盾纠纷变化趋势，及时开展预防处置工作；及时向市司法局、市数据局反馈解纷“一件事”平台建设和运行中发现的问题，并配合推动解决。

第六条（解纷机构职责）

解纷机构根据申请人申请依法开展矛盾纠纷化解工作，为当事人提供优质高效解纷服务；及时将办案信息录入业务系统，维护本机构相关信息；加强工作人员管理、培训。

第三章 办理流程

第七条（线上申请）

申请人通过“一网通办”平台经解纷“一件事”主题模块提交的解纷申请，经市数据局办件库编号产生办件，办事单位获取办件后转派至相关解纷机构。

第八条（“窗口”申请）

申请人通过解纷“一件事”平台以外途径提交的解纷申请，相关办理数据归集至市大数据资源平台。

第九条（案件受理）

解纷机构对申请人提交的申请进行审查。需要征求被申请人接受调解意愿的，解纷机构应当在3个工作日内联系被申请人。

解纷机构应当依照相关法律政策规定作出是否受理的决定，并告知申请人。作出“不予受理”决定的，解纷机构应同时反馈“不予受理”的理由。

第十条（案件办理）

解纷机构对所受理矛盾纠纷，依法开展矛盾纠纷化解工作。

第十一条（案件办结）

纠纷化解成功的，解纷机构按照规定结案。纠纷化解不成功的，解纷机构按照规定结案的同时，应当告知申请人相关救济途径。

第十二条（协议确认）

调解成功，当事人需要司法确认的，相关解纷机构可以协助当事人在线提交司法确认申请。相关人民法院收到司法确认申请后按规定办理，办理结果及时反馈解纷“一件事”平台。

解纷机构也可以协助当事人在线提交当事人共同选定的民商事仲裁机构，通过仲裁程序予以确认所达成的协议，仲裁结果由民商事仲裁机构及时反馈解纷“一件事”平台。

第十三条（引导仲裁或诉讼）

纠纷化解不成功、当事人之间存在仲裁协议并符合民商事仲裁受理条件的，解纷机构可以引导当事人通过平台申请民商事仲裁。当事人之间不存在仲裁协议的，解纷机构也可以在引导当事人达成事后民商事仲裁协议后通过平台申请民商事仲裁。

纠纷化解不成功、可以提起诉讼的，解纷机构应当引导当事人通过平台线上提起诉讼。

第十四条（在线帮办）

市司法局通过热线电话、在线智能问答、在线人工咨询等形式，为申请人提供在线帮办服务。市数据局、办事单位应当为在线帮办服务提供资料、素材以及专业支撑，新增、维护、更新在线智能问答库内容。

第四章 日常管理

第十五条（组织领导）

建立解纷“一件事”平台运行管理工作机制，办事单位、市数据局分别明确一名分管领导负责平台管理工作。

市司法局不定期召集办事单位、市数据局召开会议，研究讨论以下事项：

- (一) 研究制定解纷“一件事”建设计划、优化方案;
- (二) 推动建立解纷“一件事”相关工作制度;
- (三) 探索开展矛盾纠纷数据归集、统计、预警、研判、场景应用;
- (四) 协商解决解纷“一件事”建设中遇到的问题、困难;
- (五) 协调处理重大、复杂矛盾纠纷;
- (六) 加强解纷“一件事”宣传力度;
- (七) 通报表扬平台建设中表现突出的单位和个人;
- (八) 办理市委、市政府交办的其他事项。

解纷“一件事”平台重要改造、办事单位调整等重大事项，应当提交市政府办公厅（市审改办）协商研究。

第十六条（联络员）

办事单位、市数据局应当分别确定一名同志担任联络员，负责日常联络和具体工作对接。联络员工作变动需要调整的，由接任工作的同志替补，并及时反馈市司法局。

第十七条（机构管理）

办事单位依职责管理解纷机构，明确纳入解纷“一件事”平台的解纷机构标准和退出条件，及时更新维护解纷机构相关信息，培训管理解纷机构工作人员。

办事单位根据工作实际需要在解纷“一件事”平台上新增或关闭解纷机构的，应当向市司法局书面申请。市司法局同意后，调整接口数据，市数据局调用接口开启或者关闭展示相关解纷机构。

第十八条（信息更新）

办事单位需新增、修改、删除解纷“一件事”申请入口页面信息或者调整申请流程的，应向市司法局书面申请，由市司法局会同市数据局和相关办事单位按相关规定办理。

第十九条（优化升级）

办事单位可以根据业务需要，提出解纷“一件事”平台升级或修改建议，并向市司法局书面提交升级或修改的工作方案。市司法局会同市数据局研究确定需要调整后，由市数据局明确技术路径，市司法局、相关办事单位、市数据局共同推动实施。

第二十条（投诉处理）

办事单位负责处理涉及所管理的解纷机构的投诉、意见、建议。解纷机构工作存在问题或者违反规定的，由相关办事单位指导整改；后果严重的，相关办事单位应当向市司法局书面申请在解纷“一件事”平台上关闭该解纷机构或者暂停其接收办件，市数据局配合落实。

第二十一条（工作考核）

相关单位工作落实情况及规范性和成效性纳入市委依法治市委员会重点工作进行考核，并按计划跟踪督办。

第五章 系统安全

第二十二条（数据共享）

办事单位通过市大数据资源平台共享解纷“一件事”平台相关数据。

第二十三条（隐私保护）

共享的数据一般用于统计分析、矛盾预警、趋势研判及应用场景研发。

未经数据管理单位同意，不得通过数据共享，查看当事人身份信息、纠纷信息和案件办理信息，包括但不限于下列内容：

- （一）当事人姓名或名称；
- （二）当事人有效证件号码或社会信用代码；
- （三）当事人联系方式；
- （四）纠纷发生时间；
- （五）纠纷发生地；
- （六）当事人诉求；
- （七）协议标的；
- （八）其他涉及当事人隐私、商业秘密，应予以保护的信息。

第二十四条（安全管理）

办事单位、市数据局应当按照相关规定对本单位管理范围内的信息系统模块加强安全管理，定期进行安全检查。

第六章 附 则

第二十五条（解释单位）

本办法由市司法局负责解释。

第二十六条（实施时间）

本办法自发布之日起实施。

抄送：司法部，市委政法委、市政府办公厅、市人大监司委。

上海市司法局办公室

202年5月27日印发
