|  |  |
| --- | --- |
| **济南市章丘区妇联**  **济南市章丘区综治办**  **济南市公安局章丘区分局**  **济南市章丘区人民法院**  **济南市章丘区司法局**  **济南市章丘区民政局**  **济南市章丘区教育体育局** | **文件** |

章妇发[2017]16号

**章丘区“家事通”婚姻家庭纠纷调解工作平台**

**实施方案**

为深入贯彻落实习近平总书记关于家庭建设的系列重要讲话精神，落实全国妇联、中央综治办、最高人民法院、公安部、民政部、司法部《关于做好婚姻家庭纠纷预防化解工作的意见》（妇字〔2017〕13号），紧紧围绕区委区政府“三大发展战略”、“四大提升工程”和推进文明城市建设的部署要求，进一步推动我区婚姻家庭纠纷调解工作，预防化解婚姻家庭纠纷，切实维护家庭成员权益、促进家庭安宁幸福、推进社会和谐稳定。经区委同意，区妇联联合区综治办、区法院、区公安分局、区司法局、区民政局、区教体局探索建立了“家事通”婚姻家庭矛盾纠纷调解工作平台。具体实施方案如下：

一、目的意义

习近平总书记指出：要重视家庭文明建设，努力使千千万万个家庭成为国家发展、民族进步、社会和谐的重要基点，成为人们梦想启航的地方。家庭是社会的细胞，婚姻是家庭的核心。倡导家庭美德、协调婚姻家庭关系、化解婚姻家庭矛盾纠纷是维护社会和谐稳定的重要内容。近年来，随着经济发展和社会变革，家庭的结构和家庭成员对待婚姻家庭的态度也发生了深刻变化。据统计，2006-2016十年间，我区结婚数上升了3.3%，离婚数上升了357%，尤其是近三年来，离婚数量占到结婚数量的35%左右，由此带来的老人赡养、子女抚养等社会问题也十分明显。在建设“产业发达、环境优美、人民幸福的济南东部新区”的美好愿景下，更加凸显了有效化解婚姻家庭矛盾纠纷的重要性、必要性、紧迫性。“家事通”婚姻家庭矛盾调解工作平台的运行，改变了过去单个部门的接访、登记、建议、疏导，扩展提升为多部门联动、专家参与、分级负责的一站式、全覆盖、封闭式、快捷高效的工作模式。这是我区在建设“产业发达、环境优美、人民幸福”的济南东部新区大局中，立足家庭、实践家庭问题导向、实现家庭幸福、社会和谐的有力破题和创新举措。

二、工作方法、程序

“家事通”婚姻家庭纠纷调解工作平台按照“党委领导、部门联动、专家参与、分级负责、一包到底”的原则，依托“家事通”专家团队、“12338”妇女维权热线，发挥各类媒体资源的宣传作用，探索“三办一陪”（即交办、转办、督办，有专人全程陪护参与调解过程）、“一果一联”（要有调解、处理结果，处结后纳入各级妇联“妇情童意”直通车帮扶联系对象）的一站式、全覆盖、封闭式的快捷、高效的工作模式，实现家庭矛盾纠纷先预防、早发现、小处置的工作目标。

**1、成立“家事通”专家团队。**针对婚姻家庭纠纷和家庭事务具有隐蔽性和隐私性，当事人具有“避亲、避邻、避熟、避众”的四避心理，分别从区法院、区公安分局、区司法局、区民政局、区教体局选派10名法官、10名警官、10名律师、5名婚姻登记工作人员、5名妇联干部（巾帼志愿者）建立“家事通”专家团队，通过专家定期轮流排班，让来电或来访的当事人“声对声、字对字”地尽情倾诉，放松心情，疏导心理，找到解决问题的办法，实现调解全程闭环式跟踪，有效防止调解过程中问题的再生或衍变。

**2、发挥“12338”妇女维权热线作用。**大力宣传12338妇女维权热线，最大限度发挥“12338”妇女维权热线这一主阵地的作用，用最便捷、最直接的方法解决人民群众最迫切的问题。依托“12338”妇女维权热线，汇集全区婚姻家事矛盾信息资源，并根据信息进行分类整理，按照分类情况和各部门职责进行分配、跟踪、反馈，保证各类矛盾信息得到及时、有效、便捷、高效的化解。

**3、实施“三办一陪”、“一果一联”工作模式。“三办一陪”**，即严格按照接访程序，按照接访对象的实际需求与有关职能部门进行对接，实施交办、转办、督办手续，“家事通”工作平台及时对调解情况进行跟踪、调度、反馈、汇总，确保每件来信来访事件都能得到及时妥善处理；对来访群众进行温情陪护，陪护人员由来访群众所辖区的妇联主席、志愿者、村干部组成，全程陪护、参与来访群众信访事件的处理、完结，并随时关注事后进展，防止来访群众家事矛盾的复发或扩展，确保家事矛盾有效预防和化解。**“一果一联”，**即凡是来信来访事件必有处理、办结结果；每一位来信来访群众都纳入区妇联“妇情童意直通车”帮扶联系对象，填写《“妇情童意直通车”联系卡》，由各级妇联安排适当的人员对其进行对接帮扶，帮助这些家庭摆脱家事纠纷、成就幸福家庭。

4、**依托各类媒体资源**。充分利用报纸、电视等传统媒体和微信、微博、QQ等新媒体的作用，通过案例解读、以案说法、追踪报道等形式，普及法律知识、加大对“家事通”工作平台的宣传，使其成为化解家事烦恼的“减压阀”、“消音器”，成为广大家庭获取幸福平安的“加油站”、“顺风船”，增加广大家庭在社会事业发展中的获得感。

三、组织保障

（一）健全组织实施机制。各有关职能部门要增强责任意识，高度重视、精心组织，成立领导小组，沟通工作，研究解决突出问题，联合开展工作，形成妇联牵头，法院、公安、司法、民政等部门共同参与实施的领导协调机制，要研究制订本部门的具体工作措施，保证平台的顺利运行。

（二）落实部门职责，形成工作合力。婚姻家庭纠纷调解工作是一项涉及多部门、多层面的工作，要建立多部门共同关注、多层面预防宣传、多渠道综合调处、多元化解决问题的立体化工作格局。各镇街党委政府要把婚姻家庭纠纷调解工作作为加强和创新社会管理的重要任务，作为社会治安综合治理和平安创建的重要内容，加强组织领导，及时协调解决实际困难和问题。综治、法院、公安、司法等部门要发挥职能作用，及时有效地处置各类家事矛盾纠纷。同时要加强对“家事通”专家团的业务培训和指导，推动婚姻家庭纠纷调解工作网络和队伍建设，不断提高婚姻家庭纠纷人民调解工作规范化水平。民政部门要充分发挥职能作用，在结婚登记、协议离婚等过程中宣传婚姻家庭成员的权利义务，调处当事人婚姻家庭纠纷，保护受害者权益。教育部门要紧密结合本部门职能，充分依托本部门现有的教育资源和维权阵地、窗口和平台，找准工作结合点和切入点，制定科学有效的工作计划，共同推进婚姻家庭纠纷调解工作。各联合部门要加强沟通与合作，实现网上网下、专家人员、信息等资源共享，实现家事调解工作的无缝对接。

（三）加强宣传舆论引导。各职能部门要结合工作职能，充分发挥报纸、电视、电台等主流媒体与微信、微博、QQ群等新媒体的宣传推介作用，大力宣传报道婚姻家庭矛盾纠纷案件，加大对家庭暴力典型案件、婚姻纠纷突出案件的曝光和跟踪力度，宣传家庭暴力行为的社会危害性，通过“以案说法”等形式，营造全社会尊重法律、尊重自己和他人、预防和制止家庭暴力的氛围。开展好“三八”维权周、12.4法制宣传日、妇女维权专题法制讲座等活动，做好法律法规的普及宣传，提高妇女维护合法权益能力。

（四）完善考核测评机制。建立督查考核、激励表彰制度，制定考核测评指标体系，完善考核测评运行机制，对婚姻家庭矛盾的调解工作实行抽查、阶段性总结和专项督查，每年进行一次考核评估，及时总结推广典型经验，对工作先进典型进行宣传表彰。

附件：

1、章丘区“家事通”婚姻家庭矛盾纠纷调解工作领导小组

2、“家事通”专家团名单

济南市章丘区妇联 济南市章丘区综治办

济南市公安局章丘区分局 济南市章丘区人民法院

济南市章丘区司法局 济南市章丘区民政局

济南市章丘区教育体育局

2017年8月22日

附件1：

“家事通”婚姻家庭矛盾纠纷调解工作领导小组

**组 长**：

张淑萍 区妇联党组书记、主席

**副组长**：

宁延辉 区妇联副主席

董佑健 区综治办副主任

高传军 区公安分局党委委员、政治处主任

王 东 区法院副院长

索振四 区司法局副局长

胡启颖 区民政局主任科员

吕成彬 区教体局副书记、副局长

叶学文 明水街道纪委书记

王世梅 双山街道副主任

苗 林 枣园街道党工委副书记、政协委员联络室主任

李绍森 龙山街道党工委副书记、政协委员联络室主任

李 虎 埠村街道党工委副书记、政协委员联络室主任

康庆杰 圣井街道党工委副书记、政协委员联络室主任

景 学 普集街道党工委副书记、政协委员联络室主任

孙春莹 绣惠街道党工委组宣委员

王 民 相公庄街道党工委副书记、政协委员联络室主任

李素贞 文祖街道人大工作室主任

潘 嫱 官庄街道党工委宣传委员

李建春 黄河镇党委副书记、政协委员联络室主任

马 永 高官寨街道党工委副书记、政协委员联络室主任

万 源 刁镇党委宣传统战委员

陈 波 宁家埠街道党工委组织委员

孟秀红 曹范街道党工委宣传委员

李淑芬 垛庄镇党委组织委员

宁 华 白云湖街道社会稳定办公室主任

**成 员**：

赵京花 明水街道妇联主席

吴 婧 双山街道妇联主席

董 娜 枣园街道妇联主席

马树芬 龙山街道妇联主席

刘宁宁 埠村街道妇联主席

宋明玲 圣井街道妇联主席

赵 杰 普集街道妇联主席

崔 梅 绣惠街道妇联主席

张彬彬 相公庄街道妇联主席

陈玲玲 文祖街道妇联主席

李金凤 官庄街道妇联主席

刘 丽 黄河镇妇联主席

滕培菊 高官寨街道妇联主席

王 倩 刁镇妇联主席

宁 丽 宁家埠街道妇联主席

苑兆红 白云湖街道妇联主席

于 芳 曹范街道妇联主席

赵瑛南 垛庄镇妇联主席

张丙利 明水街道综治办专职副主任

赵国栋 双山街道综治办专职副主任

任传记 枣园街道综治办专职副主任

韩海霞 龙山街道综治办专职副主任

韩蓬蓬 埠村街道综治办专职副主任

刘可祥 圣井街道综治办专职副主任

张崇涛 普集街道综治办专职副主任

王永振 绣惠街道综治办专职副主任

尹承敏 相公庄街道综治办专职副主任

韩 峰 文祖街道综治办专职副主任

马京伟 官庄街道综治办专职副主任

刘欲晓 黄河镇综治办专职副主任

徐洪波 高官寨街道综治办专职副主任

刁恩宏 刁镇综治办专职副主任

张芝红 宁家埠街道综治办专职副主任

郑继民 白云湖街道综治办专职副主任

陈业忠 曹范街道综治办专职副主任

白 鹏 垛庄镇信访办主任

李义华 明水街道司法所所长

张宝华 双山街道司法所所长

张家锋 枣园街道司法所所长

杲美丽 龙山街道司法所所长

李太明 埠村街道司法所所长

王增滨 圣井街道司法所所长

陆思胜 普集街道司法所所长

王 燕 绣惠街道司法所所长

王 峰 相公庄街道司法所所长

王钦滨 文祖街道司法所所长

牛晓冰 官庄街道司法所所长

李红霞 黄河镇司法所所长

孙修君 高官寨街道司法所所长

牛宪珂 刁镇司法所所长

术洪刚 宁家埠街道司法所所长

孟 冰 白云湖街道司法所所长

王中全 曹范街道司法所所长

王银萍 垛庄镇司法所所长

王敬香 明水街道民政所所长

李家峰 双山街道民政所所长

时 友 枣园街道民政所所长

刘学玉 龙山街道民政所所长

姜 峰 埠村街道民政所所长

马红英 圣井街道民政所所长

袁桂芬 普集街道民政所所长

马小芹 绣惠街道民政所所长

王 芳 相公庄街道民政所所长

刘刚深 文祖街道民政所所长

韩胜吉 官庄街道民政所所长

曹建亭 黄河镇民政所所长

李恒美 高官寨街道民政所所长

李自功 刁镇民政所所长

王树强 宁家埠街道民政所所长

苑兆红 白云湖街道民政所所长

颜 宁 曹范街道民政所所长

付志忠 垛庄镇民政所所长

附件2：

“家事通”专家团名单（共37人）

崔新明 公安分局枣园派出所副所长

高东平 公安分局龙山派出所副所长

韩式锋 公安分局刁镇派出所副所长

郝慎勇 公安分局法制大队中队长

靖传晓 公安分局普集派出所副所长

康 港 公安分局圣井派出所副所长

王恩波 公安分局双山第二派出所副所长

王庆东 公安分局明水第一派出所副所长

袭 涛 公安分局埠村派出所副所长

张守凯 公安分局双山第一派出所副所长

张 庆 山东洞察律师事务所副主任

王 璇 山东洞察律师事务所律师

张 超 山东洞察律师事务所律师

商苗苗 山东鲁明律师事务所律师

郭丽丽 山东齐鲁律师事务所专职律师

陈秋林 山东清照律师事务所专职律师

仇法升 章丘诚祥法律服务所律师

李延辉 山东鲁明律师事务所律师

刘云玲 山东洞察律师事务所专职律师

吕秋莹 山东清照律师事务所专职律师

汪 林 山东清照律师事务所律师

董 勇 章丘区民政局婚姻登记处主任

张 新 章丘区民政局婚姻登记处副主任

李卫卫 章丘区民政局婚姻登记处工作人员

刘 芬 章丘区民政局婚姻登记处工作人员

刘丽君 章丘区民政局婚姻登记处工作人员

王 丽 章丘区民政局婚姻登记处工作人员

杲美丽 龙山司法所所长

李红霞 黄河司法所所长

陆思胜 普集司法所所长

牛宪珂 刁镇司法所所长

牛晓冰 官庄司法所所长

王 峰 相公庄司法所长

王银萍 垛庄司法所所长

王增滨 圣井司法所所长

李太明 埠村司法所所长

颜 冲 区卫计局督查办主任