

法律资讯

社会治理与社会矛盾化解

专业委员会

2025年12月第12期

《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编：江 净

副主编：陆俐莎 黄淑红 汪积炯 袁 方

编 委：（按姓氏拼音）

程一鸣 傅 兵 樊亮生 顾晓燕 高 宇 管 瑜

郭毓敏 胡传斌 琚鋈浩 梁春程 乐 佳 李 杨

蓝宇曦 李泽山 马 佳 彭惠英 邱贵融 孙剑彬

施菊花 时瑞芳 苏蓉蓉 孙 哲 王国钢 王 敬

王俊杰 吴鸥翔 魏书宁 吴天扬 王 洋 谢 东

徐 辉 奚海麟 肖 婧 徐 均 许闻侯 叶诚豪

应少白 袁文钦 张东亚 周健炯 张胜道 张 伟

张 文 朱伟锋 李 敏 张王艳 王银银

本期编辑：郭伊凡

联系邮箱：guo.yifan@i-xinmin.com

目录

一、行业动态

- 1、【县委书记谈信访问题源头治理】建立矛盾纠纷排查化解新机制 抓实抓细信访问题源头治理……………1
- 2、《人民日报》权威访谈|深入推进信访工作法治化 以信访治理现代化助力中国式现代化——访中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章……………4
- 3、【基层好做法】坚持和发展新时代“枫桥经验” 优化“家门口+上门办”信访服务……………8
- 4、中央社会工作部副部长贺志亮：全面提升社会治理现代化水平……………12

二、法律法规

- 1、民政部关于印发《养老机构突发事件应急预案》的通知…17

【县委书记谈信访问题源头治理】

建立矛盾纠纷排查化解新机制 抓实抓细信访问题源头治理

国家信访局门户网站发布 2025年12月12日

建立矛盾纠纷排查化解新机制 抓实抓细信访问题源头治理

近年来，宁夏回族自治区隆德县坚持把信访工作作为巩固党的执政基础和群众基础的重大政治任务，突出“抓源头、治未病”，创新建立矛盾纠纷排查化解工作机制，做实“一张网”排查、“一站式”受理、“三张清单”调处、“四项机制”巩固，把问题化解在萌芽状态、解决在基层，有效提升信访工作法治化水平，平安隆德、法治隆德建设成效明显。

压实责任“一张网”全面排查

坚持把排查预防作为信访源头治理的主要抓手，紧盯群众最关心、最直接、最现实的利益问题，建立“三级书记带头抓、党员干部下沉抓、网格员一线抓”排查化解责任体系，织密“排查网”。

三级书记带头抓。坚持把信访工作作为“一把手工程”，县乡村三级书记带头抓，定期召开会议研判分析形势、部署工作。落实“三个遍访”要求，县委书记带头遍访乡镇，乡镇党委书记遍访村（社区），村社区党组织书记遍访全部农户（居民），常态化深入群众一线了解诉求、化解难题、疏通堵点。同时开展县级领导轮班接访、服务群众“面对面”活动，搭建起信访源头排查治理的贯通链条。

党员干部下沉抓。坚持把党员干部作为矛盾纠纷排查的主力军，建立干部包联帮扶群众机制，每名干部联系5至8户农户，每月开展一次进村入户，宣传到户政策、排查处理问题困难。建立农村党员服务群众“挂联诺”机制，4100余名党员联系1.1万余农户，积极履行政策法规宣传、矛盾纠纷调解等“八大员”职责，做到“五必访、五必记”，推动形成“有事帮办、无事联亲”的工作氛围。

网格员一线抓。坚持以激活基层网格治理活力为核心，积极探索村（社区）“全科网格员”治理模式，将全县村（社区）划分1109个网格，配备管理员和

信息员，聚焦邻里、征地拆迁、土地流转等矛盾纠纷，收集社情民意，在纠纷“成型”前有效介入处置。

接诉即办“一站式”用情接访

坚持标准化建设、实体化运行、智能化支撑，为群众提供“一站式”接访服务。

强化阵地建设。规范建成并实体运行县级信访综治中心，采用10+N模式，将住建、民政等部门设为机动入驻单位。各乡（镇）按照“六有”标准，高标准建成乡镇综治中心，每个乡镇配备2-5名固定工作人员常驻办公，通过“一体化运作”，实行人、地、物、事一次性采集，实现信访受理“一门式办理”。

强化资源整合。推动乡（镇）综治中心与司法所、退役军人服务站、妇联等部门合署办公，整合资源力量下沉一线、定期轮换到村（社区）掌握社情民意、了解群众诉求、开展贴心服务，确保村级矛盾排查化解“日清周结”。

强化智治支撑。畅通“12345”政务服务热线及“宁夏回族自治区一体化政务服务”平台，完善接单、派单、办单、反馈、回访、办结六大环节，建立快速响应、高效办理、及时反馈的为民服务机制，探索开发杨河“小巷通”微信小程序，实现信访问题“一键采集、掌上办理”，推动基层矛盾排查化解更加便捷高效。2024年7月，杨河乡玉皇岔村网格员排查发现路面因强降雨造成塌陷，通过“小巷通”微信小程序上报了问题，乡综治中心收到信息后第一时间前往现场勘查，协调县级相关部门组织施工队对塌陷位置进行回填，3天内完成修复，切实提升了工作效率。

多级联动“三个清单”分流调处

为进一步明确工作目标、规范办理流程、落实结果运用，建立问题、责任、考核“三张清单”，根据实际分流调处，力争实现“小事不出村、大事不出乡、问题县内解决”。

“问题清单”对群众反映、信访转办、网格员摸排或其他渠道收集的矛盾纠纷和问题隐患事项，分类登记、建立台账，分流处置、精准化解。

“责任清单”突出“一案一分析、一事一责任”，通过召开信访工作联席会议，对照“问题清单”逐件梳理核实，深入分析研判情况，找准问题症结，制定针对性、实效性强的调处方案，明确牵头单位、责任人、办结时限，压实分流转办责任。

“考核清单”赋予乡镇对信访部门、“两所一庭”等派出机构工作人员考核监督权，将信访问题纠纷排查的调处质效纳入效能目标管理考核和平安建设考核重要内容，进一步提高了调处效能。

多措并举“四项机制”巩固成果

聚焦信访工作关键环节、重点问题，建立领导包案、分类定级化解等多项机制，打造“隆德重法”党建品牌。

建立领导干部包案机制。对疑难复杂信访事项，安排县级领导一包到底，部门主要负责人带头跟踪督办，推进信访事项有效化解。县级领导干部带头包抓化解玫瑰园小区产权纠纷等历史遗留问题，成功为3个小区649户居民办理不动产首次登记；集中力量解决隆兴明瑞花园小区供暖、金湖兰亭楼顶漏雨等问题。

建立分类定级化解机制。坚持研判先行，将排查发现的矛盾问题按照风险程度划分不同等级，建立台账，明确责任人员，限期化解，做到“事心双调”。

建立定期跟踪回访机制。对经调解成功的重点矛盾问题，由功能型党小组统筹网格员定期跟踪回访，及时跟进了解后续进展，形成工作闭环，确保效果不反弹。

建立定期宣传教育机制。将《信访工作条例》纳入“八五”普法重要内容，突出线上和线下双向发力、信访工作与信访行为双向规范。延展法律服务触角，按照包村到人原则，整合全县“三官一律一人”并配备至村（社区），定期下沉开展法律宣传宣讲、法律咨询援助等服务，不断提高人民群众的政策水平和法治观念，营造办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的法治环境，引导干部群众讲道德、守法律、争先进、护平安。

《人民日报》权威访谈|深入推进信访工作法治化 以信访治理现代化助力中国式现代化——访中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章

国家信访局门户网站发布 2025年12月04日

党的二十届四中全会审议通过的“十五五”规划建议对未来五年经济社会发展作出顶层设计和战略擘画，对推进信访工作法治化，深入推动矛盾纠纷源头化解、多元化解、有序化解等工作作出部署。为深入学习领会党的二十届四中全会精神，本报记者采访了中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章。

全国信访系统取得了一系列理论成果、制度成果和实践成果

记者：“十四五”时期我国发展取得重大成就，具体到信访工作上，主要体现在哪些方面？

李文章：近五年来，全国信访系统深入贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央、国务院有关决策部署，扎实推进各项工作任务落实，取得了一系列理论成果、制度成果和实践成果。

深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想取得标志性理论成果。习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，以全新的视野深化了对信访工作的规律性认识，是习近平新时代中国特色社会主义思想在信访领域的具体体现，为做好新时代信访工作提供了科学指引。国家信访局深入学习贯彻这一重要思想，组织编写《习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想学习读本》，形成信访领域最重要的创新理论成果和权威辅导教材。

认真落实《信访工作条例》、深入推进信访工作法治化取得重要制度成果。2022年2月，党中央、国务院发布《信访工作条例》，5月1日起施行。这是信访工作开展70多年来第一部全面规范信访工作的党内法规，是信访制度改革的标志性成果，是新征程上信访工作的基本遵循。中共中央办公厅、国务院办公厅出台意见，深入推进信访工作法治化，围绕预防、受理、办理、监督追责、维护秩序“五个法治化”，制定“路线图”和“导引图”，完善依法分类处理信访诉求清单，推动信访工作制度体系更加健全、受理办理更加规范、工作导

向更加鲜明、解决质效更加凸显。

深化信访制度改革、提升信访治理效能取得丰硕实践成果。第九次全国信访工作会议召开。信访工作领导体制发生重大变化，国家信访局调整为国务院直属机构，由中央社会工作部统一领导，信访工作联席会议机制进一步完善，党对信访工作的全面领导得到有力加强。信访工作高质量发展迈出坚实步伐，编制实施国家信访局首个五年发展规划，接续开展治理重复信访、信访问题源头治理两个三年攻坚行动，信访工作“晴雨表”“连心桥”“减压阀”作用充分彰显，推动信访形势整体平稳、信访秩序持续向好，为续写经济快速发展和社会长期稳定两大奇迹新篇章作出了信访部门重要贡献。

深化依法治理，推进信访工作法治化

记者：“十五五”规划建议把“推进信访工作法治化”纳入其中，下一步推进信访工作法治化的着力重点有哪些？

李文章：推进信访工作法治化，是以习近平同志为核心的党中央作出的重大决策部署，对于提升社会治理法治化水平、推动信访工作高质量发展，具有重要意义。党的二十届三中全会把“推进信访工作法治化”纳入进一步全面深化改革总体部署。党的二十届四中全会将“推进信访工作法治化”纳入“十五五”规划建议，为持续加强和改进人民信访工作指明了努力方向。

推进信访工作法治化，根本是把为人民服务落到实处，重点是职能部门依法履职尽责，关键是强化监督追责，基础是信息化建设，目标是使人民群众的每一项诉求都有人办理、每一项诉求都依法推进，实现权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意。要围绕信访问题产生、发展、解决全周期，进一步突出法治规范、保障和引领作用，统筹推进预防法治化、受理法治化、办理法治化、监督追责法治化、维护秩序法治化。进一步完善法治化“路线图”，形成“受理部门负责程序推进、办理部门负责实质解决”的工作局面。进一步纠治“应受理而不受理、应办理而不办理、应追责而不追责、应查处而不查处”问题，强化信访工作行为和群众信访行为双向规范，树立正确工作导向。进一步转变思想观念和工作方式，提升运用法治方式解决群众利益问题的能力水平，以法治化建设成效引领带动信访工作整体水平提升。

更好化解矛盾纠纷，服务保障社会治理现代化

记者：“十五五”规划建议强调“深入推动矛盾纠纷源头化解、多元化解、

有序化解”，请问信访部门如何推动落实？

李文章：推动矛盾纠纷化解，是信访工作的应有之义，也是核心目标之一。“十五五”规划建议强调的源头化解、多元化解、有序化解，是一个逻辑严密、体系完备、相辅相成的有机整体。

把源头化解作为基本导向。把矛盾化解在源头，成本最低、风险最小、效果最好。要坚持和发展新时代“枫桥经验”，弘扬“四下基层”优良作风，以实质性解决问题为根本，把工作做在前端、把力量用在平时、把重心放在基层，推动各级领导干部接访下访、下基层解决信访难题，强化“三到位一处理”，避免小问题拖成大问题、一般性问题演变成信访突出问题。

把多元化解作为主要路径。群众诉求涉及经济社会发展方方面面，单靠一种途径很难达到化解目标。要坚持化解主体多元，用好信访工作联席会议机制，督促各有关部门和单位落实好矛盾纠纷化解责任；坚持化解方式多元，完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼、公证、听证等有机衔接、相互协调的多元纠纷解决机制；坚持化解力量多元，打通做实志愿者、“两代表一委员”、律师、心理咨询师等社会力量参与路径，形成矛盾纠纷化解合力。

把有序化解作为重要方法。信访矛盾发展演变有其自身规律，必须在法治框架和规则约束下，有步骤、有组织地推进，突出重点，精准施策，守住安全底线。一方面，持续深化信访矛盾发展规律研究，创新方式方法，提高预判预警预防能力，确保化解过程平稳、风险可控；另一方面，坚持预防在前、调解优先、运用法治、就地解决，构建完善层级分明、责任明确、协同高效的矛盾纠纷化解体系，明确各种化解方式的适用范围、衔接程序和法律效力，确保化解程序规范、处理依法，切实维护社会公平正义。

记者：“十五五”规划建议把信访工作纳入“完善社会治理体系”中进行部署，请问信访工作如何更好地服务保障社会治理现代化？

李文章：信访工作是社会治理从末端向前端延伸的重要制度性安排，在群众利益协调、诉求表达、矛盾调处、权益保障等方面具有独特优势，发挥着重要作用。

突出抓好新兴领域信访工作。积极适应社会结构变化，主动服务“两企三新”党的建设，扎实做好各类社会群体服务工作，及时协调解决涉及劳动报酬、休息休假、职业伤害赔偿等方面利益诉求，引导促进新兴领域各类群体坚定不

移听党话、跟党走。

完善凝聚服务群众工作机制。做好送上门来的群众工作，健全完善了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心机制，畅通和规范信、访、网、电等群众诉求表达渠道，扎实开展人民建议征集工作，用心用情用力解决群众急难愁盼问题，传递好党和政府对人民群众的关心温暖，筑牢党长期执政的群众根基。

以高效能治理保障高水平安全。强化底线思维，以“时时放心不下”的责任感，精准分析研判信访形势，持续抓好重点领域突出矛盾化解攻坚，及时预警预防苗头性、倾向性问题，积极稳妥处置各类突发性风险，切实提升矛盾风险防范化解水平，坚决维护社会大局安全稳定。

【基层好做法】坚持和发展新时代“枫桥经验” 优化“家门口+上门办”信访服务

上海市司法局门户网站发布 2025年11月26日

静安区彭浦新村街道

静安区彭浦新村街道坚持和发扬新时代“枫桥经验”，以群众满意为目标，搭建“彭浦码”数字平台，落实群众“码”上说、政府马上办，探索高效协同、智慧治理新路径，努力实现“小事不出居民区、大事不出街道、矛盾不上交”的治理目标。

为了在社会治理大格局中更好地解决群众诉求，面对彭浦新村街道辖区人口密度高、老龄化程度深、民生保障压力大的特点，彭浦新村街道坚持向引导和疏导端用力，将解决群众诉求作为工作的基点与重点。街道系统构建了“1+33”线下信访服务阵地（1个街道站+33个居委点），并全域覆盖“彭浦码”线上平台，向主动发现的“未诉先办”深化转型，致力于从源头上预防和减少矛盾纠纷。

数字赋能，“彭浦码”实现矛盾纠纷的源头发现

彭浦新村街道围绕“家门口”信访服务体系建设，在67个小区、2900多个楼栋、1700多家沿街商铺门口张贴“彭浦码”，通过将“彭浦码”接入上海市“随申办”移动端政务服务平台，做到居民扫码“一码通达”，问题解决“一码响应”。“彭浦码”设置有社区投诉、人民建议征集、微网格服务等18大服务类别，500多项巡查事项管理清单，居民动动手指，就能够开启“家门口”的意见反馈和“指尖上”的协同治理。

今年9月，某商户通过“彭浦码”反映商户二楼平台绿化种植后未妥善清理杂草，导致杂草经风吹飘落并悬挂商铺门头。安泽服务街区接到反馈后，第一时间启动快速响应机制，联动物业单位开展行动，不仅彻底清除了悬挂门头的杂草，还对平台周边区域残留杂草进行全面清理，确保问题得到根本性解决。

深耕基层，“挂图作战”+“巡回调解”将矛盾纠纷化解在“家门口”

街道通过推动“彭浦码”与“四百”大走访、全要素巡查相结合，实行“挂图作战”的精细化治理模式，以“房”为单位，建立“一户一档”，以“店”为单位，建立“一店一档”。结合群众通过信访、12345、“彭浦码”等渠道，所反映的相关需求和问题，每周由居民区党总支书记牵头对“作战图”进行分析研判，确保问题“发现上墙、解决下墙”。同时，街道依托“陆金弟人民调解工作室”品牌力量，培养了一批巡回调解员，实现33个居民区专职调解员的全覆盖，目前活跃在基层的调解员队伍已达120余人，将大量矛盾化解在一线。

在共康三村居民区，通过“彭浦码”和“四百”大走访排查，及时发现上下楼因房屋两处漏水而产生的矛盾纠纷，获悉情况后，街道巡回调解力量迅速启动，经过人民调解员情理法的有效沟通，最终双方当事人达成满意的维修方案，握手言和。

优化机制，“分级办理”提升矛盾纠纷的综合处置效能

彭浦新村街道通过推行分级办理机制，不断提升群众诉求办理质效。针对居民小区高频问题及微网格服务，居民可通过扫码直报物业或业务部门，实现小事快办、急事急办，48小时未办结工单由党总支督办。对“彭浦码”“社区投诉”等反映后，经研判需综合协调的问题，依托“多格合一”机制由所在区域网格长牵头会商办理。针对顽固问题，街道开展阶段性专项治理，如飞线充电、物业治理、消防安全等行动，有效减少同类问题重复发生，显著提升居民安全感和满意度。

下一步，街道将致力于提升“彭浦码”的便捷度，增强大数据分析能力，推动基层治理从“经验管理型”向“智慧治理型”转变，持续打造更具韧性、更温暖的宜居社区。

奉贤区柘林镇

柘林镇法华村积极推进信访工作法治化，依托基层“微网格”创新打造“早发现、快化解、长效化”的矛盾纠纷化解模式，实现信访矛盾源头预防化解。

构建“四级联户”形成一张网格局

法华村结合辖区实际横向划分10个微网格，纵向构建“村党总支—党员中心户—党员—群众”四级联户网格，以党小组为基点，向四周延伸发散型组织

网络，形成了“网中有格 格中有人”，“人在格中走，事在格中办”的基层治理格局。

聚焦“四类重点”完善纠纷排查机制

依托“四级联户”网格，利用党员干部“进得了门、说得上话、帮得了忙、办得成事”的优势，聚焦网格内“四类重点”，即“重点领域”“重点群体”“重点问题”“重点人员”，建立健全日常排查、专项排查、定期例会排查分析等工作机制，开展“日常规、周重点、月覆盖”的滚动走访排查。

全面梳理已经或可能引发信访问题的矛盾纠纷和风险隐患，做到及时感知、即时调处，确保基层矛盾纠纷苗头隐患发现在早、处置在小。

搭建一站式平台实现矛盾多元解纷

以“‘柘’里有说法”非诉纠纷化解一件事服务平台为“基点”，设立集成党群服务、治安信访、妇儿维权、普法宣传、人民调解等要素为一体的公共法律服务工作室，由经验丰富的村两委干部、民警、派出庭等定岗答疑。

积极打造村级平安法治建设共同体，建立“四调对接”工作模式，即“警调对接、访调对接、诉调对接、仲调对接”，形成查、调、访闭环管理。将矛盾分为“一、二、三级”，根据矛盾轻重缓急，实现矛盾纠纷分层分类调处化解。

年内，针对村里一起因死亡赔偿金和宅基地分配产生的家庭矛盾，通过访调对接，由派出庭工作人员与信访调解干部联合调处，通过法理和情理的解释劝导，最终促成双方达成协议，问题得到圆满解决。

畅通民意征集解决民生实事

结合人民建议征集工作，落实“一支部一实事”，组织开展“党员先锋行动”“建言献策活动”。建立“3+1”治理模式，梳理形成红色资源、民意诉求、治理关怀等3张清单，建立“红色治理”议事制度，将网格议事会搬到村民家门口，定期邀请网格员、村民、新兴领域群体代表参加，积极听取群众意见建议，推动建议落地落实。

法华村近半村民因动迁及农民集中居住项目安置到柘林新镇居住。不少村民保持着在老宅基自留地种植蔬菜的习惯，平时靠骑电动车往来。由于来回路程较远，经常存在电瓶车电量不够的问题。

有村民提出希望村里能够设立电瓶车集中充电点位解决该问题。对于群众的建议，村委会充分吸纳，经商讨后决定在村委会原有的停车棚内安装插座、通上电源，供往来的老百姓充电使用，及时解决群众所急。

近年来，通过“网格”力量，法华村化解各类矛盾纠纷 60 余件，出警率同比下降 12.8%，未出现非访情况，“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”成效显著。

中央社会工作部副部长贺志亮：全面提升社会治理现代化水平

微信公众号“秘书工作”2025年第8期发布 2025年9月8日

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视社会治理工作。习近平总书记围绕为什么要加强社会治理、怎样加强社会治理作出一系列重要论述，为新时代社会治理指明了方向、提供了遵循。要深入学习贯彻习近平总书记关于社会治理的重要论述，坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，扎扎实实加强社会治理，提升社会治理现代化水平。

深入学习领会习近平总书记关于社会治理的重要论述

习近平总书记关于社会治理的重要论述，是新时代社会治理生动实践的深刻总结，是习近平新时代中国特色社会主义思想的重要组成部分，标志着我们党对社会治理规律的认识达到新高度。

深刻领悟习近平总书记关于社会治理重要论述的核心要义。习近平总书记的重要论述内涵丰富、思想深邃，深刻阐明了新时代社会治理的重大理论和实践问题。鲜明提出坚定不移走中国特色社会主义社会治理之路，强调解决中国的问题只能在中国大地上探寻适合自己的道路和办法，必须坚持党的集中统一领导，坚持发挥党总揽全局、协调各方的领导核心作用，保证党领导人民有效治理国家。鲜明提出坚持社会治理为了人民，强调创新社会治理最终是为了让群众得实惠，要着力解决群众身边的急难愁盼问题，努力为群众办实事、解难事，使改革发展成果更多更公平惠及全体人民。鲜明提出加强社会治理制度建设，强调完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制，打造共建共治共享的社会治理格局。鲜明提出树立法治思维、发挥德治作用，强调治理国家、治理社会必须一手抓法治、一手抓德治，既重视发挥法律的规范作用，又重视发挥道德的教化作用，实现法律和道德相辅相成、法治和德治相得益彰。鲜明提出推进以党建引领基层治理，强调基层是一切工作的落脚点，社会治理的重心必须落到城乡社区，要构建党组织统一领导、各类组织积极协同、广大群众广泛参与的基层治理体系。鲜明提出处理好活力和秩序的关系，强调社会治理是一门科学，管得太死一潭死水不行，管得太松波涛

汹涌也不行，要完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，切实把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层。

深刻领悟习近平总书记关于社会治理重要论述的内在逻辑。习近平总书记的重要论述具有科学的理论架构、深厚的文化底蕴和丰富的实践基础。从理论维度看，是对马克思主义社会学说的创新和发展。习近平总书记的重要论述从新的时代背景出发，把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合，从巩固党的执政基础和维护国家政权安全的高度，进一步深化了我们党对社会运行规律和治理规律的认识，开创了马克思主义社会学说的新境界。从历史维度看，是对中华优秀传统文化的传承和弘扬。习近平总书记的重要论述深刻总结我国古代治理的历史经验，充分吸收中华优秀传统文化中的有益治理之道，既继承和发扬承平盛世社会发展的成功经验，也汲取和警醒衰败乱世社会动荡的深刻教训，为新时代社会治理提供有益借鉴。从实践维度看，是对百年大党治理经验的总结和升华。习近平总书记的重要论述系统总结我们党在不同历史时期领导社会治理的实践和经验，指导推动完善社会治理体系，有效激发社会活力，为创造“两大奇迹”提供坚实支撑。

深刻领悟习近平总书记关于社会治理重要论述的实践要求。习近平总书记的重要论述蕴含着马克思主义立场、观点、方法，是新时代社会治理实践的行动指南。必须坚持人民至上，始终把群众利益摆在首位，让群众成为社会治理的最大受益者；畅通群众参与的制度化渠道，让群众成为社会治理的最广泛参与者；建立以群众满意度为核心的社会治理考评体系，让群众成为社会治理的最终评判者。必须坚持自信自立，加强党委领导，发挥政府主导作用，鼓励和支持社会各方面参与，实现政府治理和社会自我调节、居民自治良性互动。必须坚持守正创新，把握时代特征，规范社会行为，协调社会关系，解决社会问题，推动社会治理和社会发展更好相适应；加强技术支撑，提升社会治理科学化、智能化水平。必须坚持问题导向，既突出“治”，有什么问题就解决什么问题，什么问题突出就重点解决什么问题；又突出“防”，牢牢把握防范化解社会风险的主动权、主导权。必须坚持系统观念，既加强顶层设计，完善社会治理制度体系，也抓好落地执行，因地制宜、落细落实；既厘清职责边界，也加强协作联动，构建高效协同的社会治理格局。必须坚持胸怀天下，既借鉴吸

收国外优秀经验，又讲好中国故事，进一步展示良好国家形象、提升国际影响力。

深刻把握新时代社会治理面临的新形势新要求

当前和今后一个时期，是以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业的关键时期。做好新时代社会治理工作，必须顺应时代发展新趋势、实践发展新要求、人民群众新期待。

社会流动性复杂性增强，迫切需要加强党的组织覆盖和工作覆盖。新一轮科技革命和产业变革风起云涌，极大改变了社会分工和人们的生产生活方式，新经济组织、社会组织快速发展，特别是以平台经济为代表的新业态蓬勃兴起，新就业群体达 8400 万人，需要进一步织密党的组织网络，创新组织形式和工作方式，把广大群众组织凝聚好，不断夯实党长期执政的基础。

社会思想意识更加多元，迫切需要提高思想政治引领的针对性实效性。我国社会关系、社会行为方式、社会心理等正在发生深刻变化，主流意识与多样化社会意识并存，传统思想观念与现代思想观念相互交织，本土文化与外来文化相互碰撞，需要采取多种形式凝聚社会共识，汇聚正能量，引导社会群体听党话、跟党走，不断扩大党的号召力凝聚力影响力。

人民群众对美好生活新期待日益增强，迫切需要及时稳妥解决群众的关切和诉求。随着我国经济社会的快速发展，人们不仅期盼更好的物质文化生活，而且在民主、法治、公平、正义等方面的需求日益增长，既有共同期盼，又有各自的急难愁盼问题，需要从最困难的群体入手，从最突出的问题着眼，从最具体的工作抓起，努力解决人民群众最关心最直接最现实的利益问题。

多种风险相互交织，迫切需要有效防范化解维护社会稳定。当前我国发展进入战略机遇和风险挑战并存、不确定难预料因素增多的时期，改革发展稳定面临不少深层次矛盾躲不开、绕不过，需要用好新时代“枫桥经验”，抓好社会矛盾源头预防化解，做到预防在先、发现在早、处置在小，有力维护社会大局稳定。

奋力谱写社会治理现代化建设新篇章

着眼提升社会治理系统化、科学化、智能化、法治化水平，汇聚各方资源力量，提高社会治理效能，防范社会风险，推进社会治理现代化。

加强党的领导，把社会群体紧密团结凝聚在党的周围。要发挥党的独特优势，把党的组织延伸到社会各领域、各层级，把党的工作覆盖到所有个体、家庭、群体、社区，切实把党的政治优势、组织优势、密切联系群众优势转化为社会治理效能。发挥思想政治工作的引领作用，全面加强习近平新时代中国特色社会主义思想宣传教育，推进党的创新理论进乡村、进社区、进企业、进学校、进社会组织等，巩固全体人民团结奋斗的共同思想基础。发挥群团组织桥梁纽带作用，用心用情做好联系服务群众工作，广泛凝聚社会治理力量。

优化服务管理，解决急难愁盼问题。一方面，解决共性需求，推进公共服务均等化，在普惠性、基础性、兜底性民生建设上多办实事，在健全社会保障体系、增强基本公共服务均衡性可及性上再上水平，着力解决养老、医疗、生育、抚幼、教育等方面的突出问题，更好地满足人民群众美好生活需要。另一方面，解决个体需求，保障群众合理诉求有人办、办得好。做好接诉即办工作，解决群众关心的切身利益问题；做好人民信访工作，依法解决群众合理诉求；加强人民建议征集工作，广泛吸纳民意、汇集民智。

扩大有序参与，打造共建共治共享的社会治理格局。坚持自治、法治、德治相结合，夯实自治基础，引导基层群众性自治组织更好发挥作用。强化法治保障，引导群众办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法；注重德治引领，统筹文明培育、文明实践、文明创建，弘扬崇德向善精神。坚持推进基层协商民主，完善乡镇（街道）党（工）委主导、各方参与的议事协商平台，有事多商量、遇事多商量、做事多商量。坚持引导各方广泛参与，充分调动党政机关、群团组织、企事业单位、社会组织以及社会公众的积极性，构建人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

加强党建引领，抓好基层治理和基层政权建设。不断增强基层党组织政治功能和组织功能，强化乡镇（街道）的行政执行、为民服务、议事协商、应急管理、平安建设能力，有效连接上级职能部门、基层群众性自治组织、驻区企事业单位、各类社会组织等，促进共同参与基层治理。抓好村民委员会组织法、居民委员会组织法学习贯彻，加强规范化建设。抓好村（居）委会换届，选优配齐带头人队伍。抓好村（社区）工作事项准入制度，让基层干部有更多时间和精力服务群众。

防范化解风险，维护良好社会秩序。从服务出发，重点抓柔性化解、抓事前预见引导，从源头上化解社会矛盾纠纷。坚持大抓基层的鲜明导向，推动社会治理重心向基层下移，运用大数据优势，主动排查发现、及时就地解决问题隐患。强化正能量推送，严厉打击网络谣言，营造良好网络生态。

民政部关于印发《养老机构突发事件应急预案》的通知

民发〔2025〕32号

各省、自治区、直辖市民政厅（局），新疆生产建设兵团民政局：

现将《养老机构突发事件应急预案》印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实，不断健全完善本地区养老机构突发事件应急预案。

民政部

2025年6月26日

养老机构突发事件应急预案

1 总则

1.1 总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于防灾减灾救灾和安全生产的重要论述，建立健全养老机构突发事件应急处置工作机制，规范养老机构突发事件应急处置和响应程序，提高民政部门和养老机构应对处置养老机构突发事件的能力，最大程度避免和减少突发事件造成的人员伤亡、财产损失。

1.2 编制依据

《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国老年人权益保障法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《生产安全事故应急条例》、《突发公共卫生事件应急条例》、《突发事件应急预案管理办法》和《国家突发事件总体应急预案》等。

1.3 适用范围

本预案适用于民政部门职责范围内养老机构突发事件应急处置工作。

1.4 工作原则

坚持人民至上、生命至上，坚持党的全面领导、政府统一指挥、综合协调、分级负责、属地管理，坚持预防为主、预防与应急相结合的原则。

2 事件分类分级

2.1 事件分类

本预案所称的突发事件是指突然发生，对养老机构造成或可能造成严重危害，需采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

2.2 事件分级

按照社会危害程度、影响范围等因素，突发事件分为特别重大、重大、较大和一般四级。具体分级标准由国务院或国务院确定的部门制定。

3 养老机构突发事件应急管理体系

3.1 部级层面应急处置协调机制

民政部建立养老机构突发事件应急处置工作小组，协调指导地方民政部门按职责开展养老机构突发事件应对工作。

3.2 地方层面应急处置协调机制

省级及以下人民政府民政部门建立养老机构突发事件应急处置工作机制，在同级党委和政府领导下，根据职责开展养老机构突发事件应对工作。

3.3 专家组

各级民政部门可以根据实际需要聘请有关专家组成专家组，为应急处置提供决策建议和其他支持，必要时参加养老机构突发事件应急处置工作。

4 运行机制

4.1 风险防控

坚持从源头防范化解重大风险。各地民政部门应当健全风险防范化解机制，按照国家有关规定，加强对养老机构选址的指导，避免建在重大自然灾害易发多发区域，确保与易燃易爆、有毒有害等危险品的生产、经营场所保持安全距离。联合有关部门依法开展养老机构安全隐患排查整治，建立风险台账，跟踪

督促整改，推动重大事故隐患动态清零。

4.2 预警预防

4.2.1 预警信息传播

各地民政部门对相关部门依法发布的突发事件预警信息，要及时通知可能受影响的养老机构做好应对准备。对收住失能、部分失能老年人较多和农村偏远地区的养老机构，或夜间等特殊时段，属地民政部门应采取针对性措施精准通知到位。

4.2.2 预警响应措施

预警信息发布后，各地民政部门结合实际，在当地党委和政府统一指挥和相关部门协同配合下，依法采取预置应急力量、调集物资装备、准备接收场所和转运工具、转移疏散人员等防范性、保护性措施。

突发事件危险已经消除或预警已解除，属地民政部门要及时通知养老机构调整有关工作安排。

4.3 处置与救援

4.3.1 先期处置

突发事件发生后，事发养老机构应当立即启动应急预案，成立应急处置工作组，组织机构内人员在保证自身安全前提下，开展力所能及的自救、互救，采取防止危害扩大的必要处置措施。

在洪水灾害应对中，做好老年人转移准备，特别是对失能老年人要视情集中到待转移区域，准备好转移途中必要的护理设备和物资。

在台风、山体滑坡、泥石流等灾害应对中，根据养老机构建筑和周边环境情况研判风险，将老年人转移到相对安全区域，远离陡坡、低强度建筑等高危区域。

在地震灾害应对中，将老年人就近转移到应急避难场所，及时清点人数并做好心理安抚，等待进一步救援安置。

在火灾应对中，及时启动自动灭火等消防设施设备，组织机构内人员扑救

初起火灾，及时疏散老年人，引导专业消防救援人员进入机构救援。

在公共卫生事件应对中，按照有关规定报告卫生健康、疾控、民政等部门，并根据不同类型公共卫生事件防控要求，采取相应防控措施。

在社会安全事件应对中，及时报警并组织机构内安保人员强制隔离冲突当事人，妥善解决现场纠纷和争端，立即控制交通工具、燃气、火种、尖锐物品等可能用于滋事的物品，控制事态发展。

4.3.2 信息报告

突发事件发生后，事发养老机构应当根据突发事件应对管理职责分工向属地有关部门和民政部门报告，不得迟报、谎报、瞒报。属地民政部门接到养老机构的报告后，应当向同级人民政府和上级民政部门报告。一般突发事件逐级上报至省级民政部门；较大以上突发事件逐级上报至民政部，必要时可越级上报。特别重大、重大突发事件，民政部应当立即向党中央、国务院报告。特别重大、重大突发事件从事件发生到向党中央、国务院报告的时间按照国家有关规定执行。事件可能演化为特别重大、重大突发事件的，事发养老机构、民政部门应当立即报告，不受突发事件分级标准限制。

报告内容一般包括突发事件发生的时间、地点、信息来源、事件性质、影响范围、人员伤（病）亡和失联情况、养老机构建筑倒塌损坏情况、已采取的措施和需要协调解决事项等。上述内容暂时无法确定的，应当先报告已知情况；报告后出现新情况的，应当及时补报、续报。

4.3.3 响应分级

养老机构发生突发事件应按照《国家突发事件总体应急预案》规定和属地管理原则，根据突发事件分级，由相应层级的地方党委和政府负责统一指挥应对。地方民政部门应根据当地党委和政府相关应急预案，在本地区养老机构突发事件应急预案中确定应急响应级别。应急响应启动后，可以根据事态发展情况及时调整响应级别。对于小概率、高风险、超常规的极端事件，或发生在重点地区、重要时段的突发事件，要果断提级响应，确保快速有效控制事态发展。

民政部层面的养老机构突发事件应急响应级别按照突发事件的性质、特点、危害程度和影响范围等因素，由高到低分为一级、二级、三级和四级，主要是协调指导地方民政部门在当地党委和政府统一指挥下，按照职责分工采取相应应对措施。

4.3.4 部级层面的应急处置工作

民政部在地方党委和政府及民政部门应对措施基础上，按照启动条件和处置措施分级响应。根据工作需要，经部主要负责同志批准，可以提级响应。

(1) 一级响应

启动条件：养老机构出现下列情况之一，启动一级响应：

- ①造成 30 人以上（含本数，下同）死亡，或 100 人以上重伤或中毒；
- ②某一省级行政区域内需紧急转移安置养老机构人员 4000 人以上。

处置措施：

部主要负责同志组织研究落实党中央、国务院关于应对突发事件的决策部署，指挥处置工作重要事项。视情由部主要负责同志带领工作组、专家组赴现场指导督促地方民政部门开展应急处置工作；根据地方需要，协调其他有关地区民政部门、社会应急救援力量参与处置；动员慈善组织等社会力量通过公益捐赠支持养老机构应对突发事件；及时向党中央、国务院报告相关情况。

(2) 二级响应

启动条件：养老机构出现下列情况之一，启动二级响应：

- ①造成 10 人以上 30 人以下死亡，或 50 人以上 100 人以下重伤或中毒；
- ②某一省级行政区域内需紧急转移安置养老机构人员 2000 人以上、4000 人以下。

处置措施：

部分管养老服务的负责同志组织研究落实党中央、国务院关于应对突发事件的决策部署，指挥处置工作重要事项。视情由部分管负责同志带领工作组、专家组赴现场指导督促地方民政部门开展应急处置工作；根据地方需要，协调

其他有关地区民政部门、社会应急救援力量参与处置。

(3) 三级响应

启动条件：养老机构出现下列情况之一，启动三级响应：

①造成3人以上10人以下死亡，或10人以上50人以下重伤或中毒；

②某一省级行政区域内需紧急转移安置养老机构人员1000人以上、2000人以下。

处置措施：

部分管养老服务的负责同志组织研究处置工作事项。视情由养老服务司派工作组赴现场指导督促地方民政部门开展应急处置工作。

(4) 四级响应

启动条件：养老机构出现下列情况之一，启动四级响应：

①重点地区、重要时段养老机构发生事故灾难、自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件造成1人以上3人以下死亡，造成较大社会影响；

②某一省级行政区域内需紧急转移安置养老机构人员200人以上、1000人以下。

处置措施：

养老服务司主要负责同志组织研究处置工作事项；督促省级民政部门指导事发地民政部门做好应急处置。

4.3.5 地方民政部门的应急处置工作

一般情况下，发生特别重大、重大突发事件养老机构受到严重影响时，由事发地省级民政部门在同级党委和政府组织指挥下参与组织应对。发生较大突发事件养老机构受到影响时，由市级民政部门在同级党委和政府组织指挥下参与组织应对。发生一般突发事件养老机构受到影响时，由县级民政部门在同级党委和政府组织指挥下参与组织应对。

地方民政部门在同级党委和政府领导下，根据本层级应急响应级别，协调相关部门联合做好以下应急处置工作：视情派出工作人员赴事发养老机构指导

应急处置；协调转运车辆或船只等交通工具帮助养老机构转移被困人员，对重病、重伤老年人要协调救护车等专业转运工具进行转运，避免老年人在转移过程中发生意外；结合当地实际协调其他养老机构和场所作为集中安置点，或采取分散安置；协调医疗卫生机构派员上门提供诊疗服务或开通绿色通道救治养老机构受伤人员；必要时，协调有关部门动员组织志愿服务组织、志愿者等社会应急救援力量参与救援；引导本地区慈善组织在业务范围内通过公益捐赠支持养老机构应对突发事件；协调有关部门保障养老机构基本生活必需品的供应；采取防止发生次生、衍生事件的必要措施；配合应急指挥机构和上级民政部门做好其他工作。

4.4 信息发布

发生特别重大、重大突发事件的，省级民政部门配合事发地省级党委和政府或者负责牵头处置的中央和国家机关有关部门做好信息发布工作。国家层面应对时，民政部配合国家突发事件应急指挥机构或者有关牵头部门做好信息发布工作。发生较大、一般突发事件的，事发地民政部门根据同级党委和政府有关要求，配合牵头部门做好信息发布工作。

4.5 应急结束

养老机构突发事件应急处置结束或相关危险因素得到控制、消除后，根据有关应急指挥机构统一部署，民政部门和养老机构结束应急状态，同时采取必要措施，防止发生次生、衍生事件或者突发事件复发。

5 善后处置与调查评估

5.1 善后处置

事发地民政部门应当在同级党委和政府统一指挥下，联合有关部门做好养老机构人员后续安置、救助抚慰、遗体处理、恢复重建等善后工作，尽快消除突发事件影响，恢复养老机构正常秩序。

5.2 调查评估

事发地民政部门应当在同级党委和政府指挥下配合有关部门对造成的影响

和损失进行调查与评估，并做好相关资料的收集、整理和归档工作，及时向上级民政部门报告有关情况。

6 应急保障

6.1 应急力量保障

民政部负责指导各地民政部门加强对民政干部、养老机构工作人员的培训，增强风险防范意识和自救互救能力。各地民政部门按照养老服务应急管理体系建设要求，依托养老服务人员队伍，建设和储备养老服务应急救援力量，鼓励探索养老机构与附近其他机关、企事业单位等的应急联动，提升救援合力。

6.2 物资保障

各地民政部门指导养老机构适量储备应急物资、生活必需品等，农村偏远地区的养老机构可视情增加应急物资和生活必需品储备量，突发事件应对中协调相关部门优先给予养老机构救灾物资支持。

各地民政部门应考虑收住失能、部分失能老年人的养老机构需求，与当地相关部门提前协调将养老机构护理物资、基本生活物资纳入当地政府的救灾物资储备范围。

有条件的地方，可以探索建立区域性养老应急救援技术服务中心，探索将空置养老机构或养老机构中的闲置床位作为紧急照护场所，为遭遇突发事件的居家养老的老年人提供临时安置等应急救助。

6.3 应急转移交通保障

各地民政部门协调有关部门完善应急转移交通保障体系。有条件的地方要推动对应急转移交通工具做好适老化改造。

7 宣传教育、培训和演练

7.1 宣传教育

各地民政部门和养老机构要积极开展突发事件应急法律法规和突发事件应对知识的宣传教育，每半年至少开展一次应急知识宣传普及活动，增强风险防范意识和自救互救能力。

7.2 培训

各地民政部门应根据需要积极聘请各类突发事件领域的专家，每年至少组织一次对民政部门干部、养老机构负责人和工作人员的相关培训，提高专业技能。

7.3 演练

地市和县级民政部门每年要联合有关部门组织辖区内养老机构至少开展一次应急演练，演练科目根据当地预判的养老机构易发多发突发事件和当地应急救援能力建设情况确定，并定期检查养老机构应急准备情况，提高协同和快速响应能力。鼓励建立应急联动互援机制的地区共同组织演练。

8 附则

8.1 预案管理

本预案由民政部制定并负责解释，根据实际情况的变化，适时修订预案。各地民政部门和养老机构应结合实际制定本地区和本机构的应急预案，并做好与本预案的配套衔接。

8.2 预案实施时间

本预案自印发之日起实施。