

苏州市残疾人联合会 中共苏州市委政法委员会

苏州残字〔2026〕37号



关于印发《全市残疾人维权服务纳入综治 中心一体化规范化运行的工作方案》 的通知

各县级市（区）政法委、综治中心、残联，工业园区社会事业局：

现将《全市残疾人维权服务纳入综治中心一体化规范化运行的工作方案》印发给你们，请各地结合实际认真抓好贯彻落实。

附件：全市残疾人维权服务纳入综治中心一体化规范化运行的工作方案

(此页无正文)

中共苏州市委政法委员会 苏州市残疾人联合会

2026年9月17日



(此件不公开发布)

全市残疾人维权服务纳入综治中心 一体化规范化运行的工作方案

为深入贯彻落实习近平总书记关于残疾人工作的重要指示批示精神，推动残疾人事业全面发展，按照《中华人民共和国残疾人保障法》《江苏省残疾人保障条例》《江苏省预防化解矛盾纠纷条例》有关规定，根据省委政法委、省残联《关于开展全省残疾人维权服务纳入综治中心一体化规范化运行工作的通知》（苏残函〔2026〕21号）部署，结合我市实际，特制定如下工作方案：

一、工作目标

依托各级综治中心规范化建设运行体系，建立健全残疾人维权服务纳入综治中心一体化规范化运行机制，统筹协调残联及相关单位部门资源力量，通过矛盾纠纷化解法治化“路线图”依法办理涉及残疾人的矛盾纠纷，依法为残疾人提供法律援助、司法救助等法律服务，提升综治中心协助特殊人群服务管理质效，打造全域覆盖、层级清晰、联动高效的残疾人维权服务网络。

二、工作举措

（一）设立残疾人维权服务窗口。根据各地涉残疾人矛盾纠纷发生发展特点，在各县镇两级综治中心以“轮驻+随叫随驻”模式（固定工作日进驻或根据需要随时进驻参与）设立残疾人维权服务窗口，由县级残联选派或镇级负责残疾人事

务的干部进驻工作，可根据需要由残联安排公益助残律师、手语翻译、擅长残疾人心理咨询的专业人员配合进驻。

（二）梳理残疾人维权职责清单。各地可根据《各县级市（区）残联进驻综治中心受理残疾人事务职责清单（试行）》（附件1）自行完善责任清单。原则上涉及残疾人平等地充分参与社会生活，共享社会物质文化成果方面受到歧视、损害、侵害的，依法依规由残联牵头，综治中心及有关单位部门配合，依法依规开展残疾人工作；残疾人作为当事人一方，涉及的非残疾人特点权益的矛盾纠纷及相关诉求，由综治中心牵头、残联配合，积极通过调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼、法律监督等手段，最大程度推动有效化解。

（三）建立联动协同工作机制。依托全市综治中心信息化平台，开设各级残联账户，对涉及残疾人的矛盾纠纷、信访维权等数据信息互通共享。根据需要邀请残联或负责残疾人事务的干部参加研判、分析、复盘会，对涉及残疾人的苗头性、倾向性、群体性矛盾风险早发现、早预警、早处置。建立“残联+综治+相关部门”的矛盾纠纷多元化解机制，对涉及残疾人的重大复杂疑难矛盾纠纷，实行联调联处，做实涉残矛盾纠纷事项“受理、转办、办理、督办、追责、查处、稳控”全链条闭环。

（四）加强残疾人服务保障。入驻综治中心的残疾人维权服务窗口将残疾人康复、教育、就业、社会保障等政策咨询和业务导办纳入服务内容，实现残疾人“进一扇门、办所有

事”。综治中心整合政法部门资源，为残疾人提供法律咨询、法律援助申请、诉讼引导等服务。建立残疾人法律援助“绿色通道”，实行优先受理、优先审查、优先指派。在同级残联的指导下，综治中心新建场所按要求设置无障碍设施、配备必要的信息交流辅助设备。已有综治中心按需设置无障碍标志、停车位和无障碍卫生间（或无障碍厕位），并加强日常管理和业务培训，为上门的残疾人群众提供主动服务。

三、实施步骤

（一）动员部署阶段（2026年9月底前）

制定印发工作方案，总结吴江区综治中心前期全省试点经验，召开全市动员部署会议，全面铺开相关工作，明确重点任务、时序进度。

（二）全面推进阶段（2026年10月—12月）

指导各地建立健全各项工作机制，完善工作制度和流程。完成工作人员配备和业务培训。适时开展指导调研，推动工作落实。

（三）巩固提升阶段（2026年12月—2027年5月）

总结各地经验做法，查摆薄弱环节，督促指导问题整改。形成常态化实战化运行机制，提炼具有苏州特色的工作法。

四、工作要求

（一）提高思想认识。各地党委政法委、残联要深刻领会习近平总书记重要指示精神，从进一步完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系的角度，把残疾人维权服务纳入综治

中心一体化规范化运行作为完善综治中心功能、延伸残联触角的关键举措，切实将综治中心建设成为保障特殊困难群体平等权益的有效载体。

（二）狠抓工作落实。各地党委政法委要充分发挥平安建设中牵头抓总、统筹协调、督办落实作用，积极会商同级残联，加强对综治中心的业务指导督导，通过“四不两直”“点对点”调研的形式真实动态掌握基层工作落实情况，并将相关工作情况纳入工作月报。对推动工作不力，造成涉残矛盾纠纷激化上行、重大涉残舆情的，制发“三单两函”督促整改。

（三）明确层级分工。党委政法委负责统筹指导工作部署、推进、评价等工作，综治中心具体负责日常接待、受理处办、人员管理、无障碍设施改造等。残联负责业务指导、政策培训、信息共享、人员派驻（联络）等工作，会同综治中心做好残疾人维权服务。市级层面重在统筹协调、机制建设、平台开发和督促指导；县镇两级重在受理处办本辖区各类残疾人诉求，开展风险研判和动态监测；村、社区层面发挥综治网格化作用，动态排查走访残疾人居民，了解基本状况和服务需求，上报矛盾隐患。

（四）营造良好氛围。充分利用全国助残日、国际残疾人日、国家宪法日等重要节点，广泛宣传残疾人维权服务纳入综治中心的相关政策和便民措施，提高社会知晓率和残疾人参与度。及时总结推广基层的好经验好做法，营造关心支持残疾人维权服务工作良好社会氛围。

工作推进中总结提炼的经验做法、典型事迹，以及遇到的困难和问题、突发情况，请及时联系市委政法委综治二科、市综治中心、市残联维权科。

- 附件：1. 各县级市（区）残联进驻综治中心受理残疾人事务职责清单（试行）
2. 残疾人维权服务入驻综治中心协调联动工作流程

附件 1

各县级市（区）残联进驻综治中心受理残疾人事务职责清单（试行）

进驻单位	受理事项	事项类别	事项清单	办理时限	备注
县级市（区） 残联	残疾人政策 咨询	残疾人证办 理政策咨询	1. 评残申请流程及材料准备咨询。	现场答复	
			2. 特殊情况（极重度、外地户籍等）评残政策 咨询。	现场答复	
			3. 残疾人证迁出、迁入、补办、到期换证、信 息变更、联系人变更等手续咨询。	现场答复	
		残疾儿童康 复服务咨询	1. 残疾儿童申请定点康复机构流程咨询。	现场答复	
			2. 残疾儿童定点康复机构名录查询。	现场答复	
			3. 残疾儿童康复训练补贴申请条件、时间及材 料咨询。	现场答复	
		残疾人辅助 器具与无障 碍设施咨询	残疾人申请辅具和无障碍设施的条件、时间及 申请渠道咨询。	现场答复	
			1. 学前教育、义务教育、高中（中职）、高等	现场答复	

		补助政策咨询	教育各阶段教育补助对象及标准咨询。		
		残疾人两项补贴政策咨询	2. 成人教育及高等教育自学考试补助政策咨询。	现场答复	
			1. 困难残疾人生活补贴申请条件、标准、流程及材料咨询	现场答复	
			2. 重度残疾人护理补贴申请条件、标准、流程及材料咨询	现场答复	
		残疾人就业与社会保险政策咨询	1. 残疾人自主创业补贴对象、标准及申请流程咨询。	现场答复	
			2. 无业重残和精神智力残疾人灵活就业就业社保补贴对象、标准及申请流程咨询。	现场答复	
			3. 残疾人免费参加城乡居民医疗保险和居民社会养老保险的条件及申请流程咨询。	现场答复	
		残疾人免费乘车咨询	1. 残疾人免费乘坐公共交通的对象、方式、范围咨询。	现场答复	
		残疾人团体综合保险政策咨询	1. 残疾人团体综合保险的参保对象、保障内容及理赔方式咨询。	现场答复	
		残疾人机动(道路型电动)轮椅车政	1. 残疾人机动(道路型电动)轮椅车登记上牌的条件、申请流程、其他所需材料咨询及国家现行标准咨询。	现场答复	

		策咨询	2. 残疾人机动（道路型电动）轮椅车相关补贴发放的对象、标准、申请流程及其他所需材料咨询。	现场答复	
		残疾人就业保障金政策咨询	1. 用人单位缴纳残疾人就业保障金的法律依据及计算方式咨询。	现场答复	
			2. 已安置残疾人员工的认定标准咨询。	现场答复	
			3. 用人单位按比例安排残疾人就业年审的申报方式及所需材料咨询。	现场答复	

附件 2

残疾人维权服务入驻综治中心协调联动 工作流程

一、诉求受理

残疾人通过线上线下通过综治中心提交诉求，综治中心导服台（综窗）统一登记、录入。

二、分类分流

（一）非涉残联业务诉求：由综治中心按常规流程分流至对应窗口受理调处、依照矛盾纠纷化解“法治化”路线图推进。

（二）涉残联业务诉求：轮驻日直接引导至残联窗口接待；非轮驻日可通过随叫随驻方式立即通知同级残联联络员，残联安排专人前往综治中心联合接待或电话联系诉求人进行答复。

三、联动处置

（一）政策咨询类：残联专人现场或限期（24 小时内）给予准确答复。

（二）矛盾纠纷类：一般矛盾由残联专员与综治中心调解员联合调处；复杂矛盾启动多部门协同机制。

（三）维权救助类：符合法律援助条件的引导至法律援助窗口；不符合但需法律服务的，由残联法律服务人员协助办理。

四、评价反馈

涉残诉求处置完成后，涉残业务类由各地残联在 3 个工作日内回访。不满意件启动“二次处置”。各县级市（区）残联定期汇总分析本区域涉残维权服务情况，形成报告。非涉残业务按照综治中心工作规范化进行回访。

五、应急处置

发生群体性、突发性重大涉残维权事件，立即启动维稳合成处置机制，党委政法委、公安部门、信访部门、残联、网信部门等，按照相关规定快速反应、专班运作，最短时间内控制事态发展、重点攻坚化解、事后复盘回溯。