

我市创新基层社会治理综合服务体系,推动各类矛盾化解资源向“一中心”汇聚——

定分止争一站式 多元化解促和谐



近年来,我市充分发挥“综多专”大调解机制发祥地的先行优势,把推动“一站式”矛盾纠纷调处平台建设作为坚持和发展新时代“枫桥经验”和“浦江经验”的重要实践,创新打造“党建引领、中心主体、部门协同、智慧支撑、精网微格”为核心的“一站式”基层社会治理综合服务体系,全市95%以上的矛盾纠纷在乡镇、村居层面得到有效化解,民事案件万人起诉率始终保持全省最低,群众安全感持续位居全省前列。

全市在海安先行探索的基础上,全面整合综治中心、社会治理现代化指挥中心、网格化服务管理中心、矛盾纠纷调处中心、公共法律服务中心、法律援助中心、信访接待中心、行政争议调解中心、行政复议机构、公证、法院立案庭、12345政府热线等“多中心”,广泛归并医患、劳资、交通、消费、环保等14家专业调解组织,银行、保险、金融等3家行业调解组织,退役军人、知识产权、价格争议等11家行政调解组织,推动基层各类矛盾化解资源在“一中心”汇聚。县镇两级中心分别按照10名、4名标准配强专职调解员,设置窗口受理、来访接待、法律服务、诉讼服务、研判分析、联动指挥、网格指导、矛盾调处、心理疏导、热线服务等10大功能区域,实现群众诉求和社会矛盾“只进一扇门、化解全流程”。

如皋:匠心打造“一扇门”解决百姓烦心事

近年来,如皋市坚持和发展新时代“枫桥经验”和“浦江经验”,大力弘扬如皋“治沙”优良传统,着力推进矛盾纠纷多元化解“一站式”平台建设,最大程度凝聚齐抓共管工作合力。今年以来,全市矛盾纠纷总量、重复警情数量、行政诉讼实现三下降,群众安全感测评稳步提升、连续两年全省第一。

聚集解纷要素,构建现代化调处平台。今年4月,如皋市社会治理综合服务中心建成运行。中心构建“访、调、裁、诉、引、融、控”社会矛盾纠纷“七位一体”综合化解体系,前端12个为民服务窗口直面矛盾、全科受理纠纷事项,后端“1+4+8+X”多元化机制高效统筹,综合化解群众急难愁盼问题。自运行以来,中心接待群众6469批次7745人,其中4334件咨询类事项全部办结,受理事项2135件,办结率85.89%,真正实现一窗口受理、一揽子调处、一站式办结。

聚焦源头治理,压实全链条管控责任。根据机构整合、功能聚合、系统融合、力量联合的要求,高标准推进镇街社会治理综合服务中心建设,达标率100%。构建民调主任+专职调解



住建纠纷调解室协调处理房地产纠纷现场

员+网格员、辅警人员“1+1+2”每日巡访工作机制,打通基层治理“神经末梢”。研发矛盾风险隐患管理平台,发挥矛盾纠纷一图展示、六类数据全量归集、矛盾线索分析研判、涉稳事件应急联动、纠纷事件闭环处置等五大核心功能,最大限度做到矛盾纠纷“清仓见底”。

聚力多元化解,提升枫桥式化解成效。创新开展“三年百村精品”培育工程、“枫桥式”村(社区)创建活动,推

动“五治融合”凸显善治效能。选优配强网格员1182名、专职调解员726名,及时就地化解一般矛盾纠纷,建立“人和水”N+基层协同解纷机制。创新集中调处会战行动,持续开展“市带镇、镇带村”两轮矛盾纠纷集中会战攻坚,矛盾调解率、治安问题解决率等指标连续位列南通首位。今年以来,全市排查受理矛盾纠纷6616件,调处成功率99.87%,实现95%以上矛盾纠纷化解在基层。

启东:一站解纷“大网络”服务百姓零距离

20年前,启东在全国率先探索构建“党委政府统一领导、政法综治牵头协调、调解中心具体负责、社会各界整体联动”的社会矛盾纠纷“一站式”大调解机制。

构建一站解纷“大网络”。率先打造“网格+调解”对接运行机制,把“一站式”调解模式向网格前端延伸。以市、镇、村、网格、微网格“五级”调解组织和市级机关部门为主体,构建“自下而上、横向到边、纵向到底、全面覆盖”的立体排查网络。建成“1个市级中心+20个乡镇中心+315个村级中心+16个平安法治联盟示范站+15个行业性专业性调解组织+20个企业调委会+N个品牌工作室+X个网格调解驿站”等“一站式”矛盾纠纷化解平台网络。

激发一站解纷“强动能”。自2022年6月起探索在村(社区)建设平安法治联盟工作站。以退休民警、法官、检察官等为主体,吸收“中国好



启东市调解中心开展庆祝大调解成立二十周年区镇专题座谈会

人”、“全国劳模”、驻村“第一书记”、律师等进入调解队伍。强化市域治理网格化、公安治安管理与人民调解、行政调解、司法调解的多维度、多元化联动。

打造一站解纷“钢铁军”。持续打造“调惠东疆”启东大调解特色品牌,培育1个核心专家库、10个品牌

工作室、100名金牌调解员、1000名法律明白人。涌现一批“倪伯苍式”金牌调解员,以省公调对接优秀品牌“老张调解室”带动建成“全国劳模”“中国好人”等一批品牌工作室,全市推广“袁·法”议事室”基层调解26法,平安法治联盟南阳工作站“半斤八两”调解室辐射带动“一站一品”建设。

法院:诉源治理挺在前 精准把脉“治未病”

南通两级法院以纵深推进“诉源治理减量工程”为抓手,加快构建社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制。今年1至7月,全市法院法官进网格1043人次,参与矛盾纠纷源头处理427件,开展法治宣传1546次,涉诉矛盾纠纷快调快处46790件。新收民事一审案件增幅持续保持全省低位,“民事案件万人起诉率”全省最低。

坚持抓前端治未病,主动融入党委领导的“一站式”社会治理综合服务体系建设,扎实开展“审务进基层、法官进网格”、无讼村居创建、融和法庭建设等工作,联合有关部门建立法律明白人“三联”工作机制,激活诉源治理“神经末梢”。

深化拓展行业性专业化调解,完善重点领域矛盾纠纷预防化解机制,建立劳动人事争议一体化处理中心,设立金融纠纷、商会商事调解中心,成功调解纠纷3100余件,涉及标的24.1亿元,为当事人节约诉讼费用440余万元。

加强一站式纠纷“门诊部”建设,拓展深化驻法院非诉讼服务中心建设,不断培育壮大人民调解员、特邀调解员、律师调解员队伍,诉前



如东法院执行干警回访企业,提供司法服务

调解分流率、成功率持续位居全省前列,非诉挺前、诉前解纷效能日益彰显。

检察:检网融治创品牌 能动司法一站式

南通市检察机关打造“检网融治”品牌,共绘基层治理新“枫”景。

变“等案上门”为“主动寻案”,全市710名检察干警对接全市91%即7715个网格,融合开展矛盾纠纷化解和司法救助。

启东市检察院构建人大与检察监督衔接机制,对人大代表反映的桥梁损坏、小区飞线充电等问题转化为公益诉讼案件办理。

如皋市检察院在全省创新探索成立“检察为民e站”,率先进驻市社会治理综合服务中心和14个人大代表“家站点”,综合运用公开听证、法治宣讲、刑事和解等形式,为老百姓提供

面对面“一站式”检察服务。在办理某职工救助案中发现存在因工致伤未

能执行到位致生活困难的情况,主动梳理近年来办理的40件支持仲裁、起诉案,救助了一批困难职工。

开发区检察院对居民举报的某高架沿线交通噪声污染问题能动履



到申诉人家中举办听证会,倾听百姓诉求

职,开展调查核实,督促该区住房和城乡建设局采取防噪降噪措施,获得居民好评。

公安:线上线下齐发力 风险隐患早处置

近年来,南通公安完善风险防范内外“双循环机制”,创新构建“人工+智能”“传统+科技”的“一站式”矛盾纠纷多元化解新体系。

以1822个“警网融合工作站”为依托,南通公安深化“网格+警格”融合联动机制,围绕常见的邻里纠纷、家庭纠纷、征地拆迁等易发、多发“小纠纷”,充分发挥网格员队伍“人熟、地熟、情况熟”优势,提高预知预警能力,从源头上防范矛盾风险,努力避免矛盾纠纷激化升级。

去年8月以来,南通公安以矛盾

纠纷重复警情专项治理为抓手推进各类风险隐患的规范处理。对多次报警、重复报警的纠纷警情或同一纠纷当事人多次报警的矛盾纠纷进行预警,通过工作成功化解多次涉警矛盾纠纷425起,确保风险隐患及时化解。

以数字化派出所建设为契机,南通公安创新“线下调解室+线上云调解”新模式,高标准打造派出所调解室暨“云调解”平台,系统梳理“云调解”适应范围、参与部门、调解流程等工作规范,在满足一般调解、问询、谈话等功能基础上,视情通过视频连线



派出所线下一站式联动调解矛盾纠纷

专业调解人员,组织当事人远程“云调解”,提供在线“老娘舅”服务。

司法:协同联动聚合力 多元化解提效能

近年来,市司法局紧紧围绕社会稳定和经济发展大局,充分发挥人民调解在多元化解矛盾纠纷解决机制中的“第一防线”作用,对发生在最基层、最前沿的社会矛盾纠纷进行过滤调处,解决了一大批影响社会和谐稳定的源头性、多发性、基础性矛盾纠纷。

聚焦基本组织,调解基础牢固夯实。重点强化县、镇和村(社区)三级调解实体功能,调解组织建成率达100%。

调解信息化水平不断提升,以如东“一信通”、如皋“一键通”、如东“三所两办一庭+N”为代表的信息化建设成效明显,“互联网+调解”新模式全面推行。

聚焦协调联动,工作机制建立健全。严格落实乡镇每半月、县(市、区)每月的社会矛盾纠纷排查调处工作协调会议制度。制定《南通市行政调解职责清单》,规范市级政府各部和单位开展行政调解工作。在全市推广“三所共建”“庭所共建”等工作模式,汇聚多方力量开展矛盾纠纷化解。

聚焦创新发展,集成效应不断彰显。非诉讼纠纷解决机制建设新格局初步建成。纵向体系上,县镇两级非诉服务中心(分中心)实现全覆盖。横向体系上,在道路交通、医疗卫生、市场监管、住建、劳动等矛盾纠纷高发多发领域和知识产权、商事商



如皋市九华镇调处中心成功调处九华社区钱某婚姻家庭纠纷

会等21家单位建立行业性专业性非诉讼调处机构。