



镇海新城

以社会矛盾纠纷调处化解中心建设为“支点”打造社会治理综合体

镇海 探索全域治理现代化新模式

从“联合接访”到“访调对接”，再到“访诉调融合”，历经10年实践，镇海不断完善区社会矛盾纠纷调处化解中心的功能，以“多元共治、部门协同、智慧治理、社会参与”为特色，打造“三级中心、四级平台”的全域解纷新体系，实现群众解纷“最多跑一地”，不断推进全域治理现代化。近些年，镇海经验在全市推广，并以各种方式复制输出到全省各地。

百尺竿头更进一步！在构建基层社会治理新格局中，镇海探索的脚步从未停止。今年，镇海成建制、全业务整合区社会治理综合指挥中心、12345政务服务热线中心以及综治中心、人民来访接待中心等机构、平台，重新组建区社会矛盾纠纷调处化解中心。社会矛盾纠纷调处化解中心由协调纠纷处置的实体性工作机构向统筹社会治理的治理综合体转型，为基层社会治理创新探索“镇海经验”、打造“镇海样板”。

打造总枢纽 矛盾纠纷化解“最多跑一地”

日前，在镇海工作的张女士来到镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心，希望解决自己与就职企业之间的社保缴纳纠纷。在工作人员的调解下，双方很快达成了初步补缴方案。

“之前，找公司领导好多次，但他们说错过在我。”张女士说，在朋友的指点下，她来到镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心。到了之后，她发现这里有好多部门的办事窗口，可以一站式满足老百姓寻求的各类矛盾纠纷解决方案。“最重要的是，窗口受理后，马上联系管理部门和公司，通过协商，迅速把问题解决了。”张女士说。

近年来，面对日益复杂的社会环境和繁复多样的群众利益诉求，镇海区不断创新基层社会治理体系，建立部门间协作配合机制，在省内首个建成并实体化运行县（市、区）级“矛调中心”，建立起“一体化、模块化、法治化、协同化”的县（市、区）域部门协作矛盾化解新模式。

在镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心，一站式联合接待、一揽子调处纠纷、一条龙服务群众，实现“只受理不办理”向“受办一体”转变，“一元化解”向“多元化解”转变。针对新情况、新问题和人民群众的新需求，通过不断调整完善，镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心如今已成为全区矛盾纠纷多元化解的总枢纽。

据介绍，镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心拥有司法服务、劳动维权、诉讼服务、联合接访、信访调处五大功能区块，司法、法院、人社等20多个部门联合办公，实行矛盾调解、诉讼服务、法律援助、劳动仲裁（监察）、信访调处“五位一体”运行机制，真正让矛盾纠纷化解只进“一扇门”“最多跑一地”。

镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心副主任胡彬介绍，按照业务需要，该中心采取重点部门集中常驻，一般部门轮换入驻、涉事部门随叫随到三种形式，原先独立的信访、司法、仲裁、诉讼、调解等矛盾纠纷化解路径全面融合，并且与法律援助、第三方服务等联动，实现全区机关部门联合调处和多元化解全覆盖。

撰文 何峰 倪寅初 房晓曦 余荣泉
供图 镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心

一杆插到底 构建全域覆盖的解纷体系

一根杆子插到底！在以人民为中心的思想指引下，除了区级社会矛盾纠纷调处化解中心这个“总店”，镇海还在镇（街道）、村（社区）以及基层网格里开起了“分店”，为群众解纷“家门口就近跑一地”提供便利。

“十九届四中全会提出，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，努力将矛盾化解在基层。我们不断推动矛盾纠纷处理关口前置、服务下沉，以区社会矛盾纠纷调处化解中心为牵引，在各镇（街道）建设中心，在村（社区）建设代办站，在基层网格建立代办点，建设了四级

社会矛盾纠纷调处化解体系，进一步做好提前摸排和提前处置工作，实现‘大调解、中诉讼、小信访’。”镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心主任许佳男说。

“本以为这件事要打官司解决，想不到在村里的‘网格驿站’就处理好了。”9月初，走位于澥浦镇十七房村庙后老年协会的矛调“网格驿站”，来自四川的务工人员陈林富心里的一块石头落了地。

不久前，陈林富在为十七房村一农户修房时，不慎从二楼摔下来，摔断了腿，当事双方无法就赔偿达成一致。陈林富向网格

长戴列敏反映情况，戴列敏召集涉事方、调解员、联村干部和镇劳动保障中队工作人员共商共议，最终达成协议。

再小的矛盾纠纷都有人管，还能“一站解决”。从区级中心到基层网格，镇海区社会矛盾纠纷调处化解体系实现了全域覆盖。目前，全区初步形成以1个区中心、6个镇街中心、89个村社议事中心和680余个网格为基础的调处工作站组成的三级中心、四级平台工作体系，可为群众提供全域信访解纷服务。

“四级平台就像个‘金字塔’，区中心位于顶端，镇（街道）在第二层，

村（社区）在第三层，‘网格驿站’是底座。”胡彬说，群众到“网格驿站”反映情况，调解不成的，由“网格驿站”将调解和议事记录等资料上传宁波市基层社会服务管理综合信息系统，再提交村社议事中心调解；村社议事中心解决不了的，说明情况并由镇街中心审核通过后解决。

除四级平台工作体系之外，镇海区还搭建信访服务“网上商城”，群众在家“点点手指”就能解决问题。依托区12345中心，将信、访等传统渠道和网络、电话、微博、微信、网络问政等新媒体渠道全部整合，实现“线上一号对外、一网流转；线下无缝对接、一揽子调处”。

矛调中心为“支点” 全面介入基层治理领域

全域治理现代化对基层治理能力提出了新的更高的要求，镇海区整合资源力量，以区社会矛盾纠纷调处化解中心为“支点”，构建治理一体化工作体系。

在去年将区社会矛盾联合调处中心在区社会治理综合指挥中心、12345政务服务热线中心、诉讼服务中心、公共法律服务中心、社会心理服务指导中心等机构、平台，重新组建区社会矛盾纠纷调处化解中心。

今年，镇海区社会矛盾联合调处中心再次迈出探索的脚步，由矛盾调处向基层治理领域全面介入。镇海区社会矛盾纠纷调处

化解中心将作为区委区政府统筹社会治理、协调纠纷处置的实体性工作机构和综合性工作平台，构建一体化工作体系，探索形成职能清晰、响应及时、执行有力、便民高效的基层社会治理综合指挥体系。

“沿江西路372号附近有处架空线缆破损下坠，存在安全隐患，请相关部门尽快处理。”近日，招宝山街道胜利路社区网格员陈新刚在巡查中发现情况，立即拍照记录，并上传至区社会矛盾纠纷调处化解中心“智慧城管”信息采集平台。

随后，该平台开启处理模式，工作人员与多家协同单位联系后，均无责任单位认领，随即确认该线缆属于无法查清产权或

责任主体的“无主设施”。镇海区社会矛盾联合调处中心立即启动“代整治”机制应急修复，30分钟内，市政维修人员到达现场，1小时后，线缆修复完成。

无主市政设施因为权责不清，曾是个管理“老大难”问题，镇海区由区社会矛盾联合调处中心统筹，创新推出“代整治”修复机制。

“该机制解决了城市管理中责任主体难以查清、界限不明、职权交叉、管理缺失等痼疾。”胡彬介绍，今年以来，中心已累计“代整治”修复各类市政设施200余件，有效解决管理界限不清和推诿扯皮现象。

“僵尸车”也是城市管理中的顽疾。今年7月以来，镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心联合公安、街道等单位，全面推出长效整治机制。

作为整治工作的牵头单位，镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心依托区综合指挥中心，广泛收集、统计全区网格上报的“僵尸车”信息和数量，确定全区“僵尸车”分布情况，并协调全区各相关职能部门和属地街道，制定管理办法，明晰职责任务，消除以往“僵尸车”处置周期长、流程繁琐的弊端，大大提升整治效率。3个月来，全区共排查“僵尸车”497辆，拖离346辆。

“以‘僵尸车’整治为切入点，接下来，我们将持续探索破解噪音扰民、油烟问题等各类长期困扰群众生活的老大难问题，通过梳理高频事件清单，健全指挥体系，统筹管理落实，重新打造治理流程，努力交出一份让群众满意的答卷。”许佳男表示。



调解现场



居民议事会客厅



新中心大厅

打造治理综合体 助推全域治理现代化

近日，镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心将搬迁到新址。办公场地更大、入驻部门更多，老百姓办事也将更为方便。

“这不是一次简单的物理位移，而是一次‘化学反应’。”许佳男说，将充分发挥调处中心在信访和矛盾纠纷调处化解、社会治理事件处置、社会风险研判等领域的治理共同体职能，建立健全上下联动、横向协同的大矛调运行机制，为全域治理现代化作出更大贡献。

镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心搬迁后，镇海的治理综合指挥体系有望进一步深化。随着“一中心四平台一网格”的社会治理综合指挥体系建设的不断

完善，镇海将进一步畅通社会矛盾纠纷调处化解中心各协同平台的分流处置和指挥联动体系，尤其是建立健全“事要解决”为核心的协同运行规范，形成“统分结合、上下联动、分级运行、协同推进”的社会治理工作格局，不断推进“镇街吹哨、部门报到”为主抓手的社会治理综合指挥体系。

同时，镇海区社会矛盾纠纷调处化解中心将积极引导社会化力量参与，不断增强各类社会组织参与社会矛盾纠纷调处化解的广度、力度、深度，夯实以“党建引领、社会参与、家人治家”为主力军的共建共治基础。

此外，镇海将进一步做优诉

源治理，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，打造以“信访打头、调解为主、诉讼断后”为主通道的多元解纷机制。

“镇海将探索以社会风险决策分析、预警预判为主方向的智慧治理模式。”许佳男表示。镇海在全省第一批试点运行矛调协同系统，目前，大厅业务已实现全流程线上办理。下一步，镇海将大力实施政府数字化转型，强化社会治理大数据应用，通过云计算、大数据、物联网、人工智能等科技新手段，进一步探索开展多平台信息比对，推动跨平台业务流转，强化“网格+热线+网络”24小时矛盾纠纷和风险隐患滚动排摸、实时转办、分级处置、

全程跟踪的系统支撑，探索“芯码链数云”一体支撑的镇海智治模式，提升社会治理系统集成、科学研判和预警预测水平。

镇海区相关负责人表示，今年7月上旬，市委十三届八次全会提出加快形成15项重大标志性成果，其中之一就是“打造全国市域社会治理现代化示范城市”。镇海将以“重要窗口”模范生的意识和担当，以社会矛盾纠纷调处化解中心建设为牵引，通过资源整合、机制创新、流程再造，带动形成县、乡、村三级上下联动、左右协调的县域社会治理基本格局，为更高水平推进市域社会治理现代化贡献更多镇海经验。