平安江北 见微以知萌 为平安守望

基层社会治理直接面对群众，是社会治理的基础和重心。近年来，江北公安稳步实践，大胆创新，统筹发力线上线下，融合汇聚资源力量，深化细化基层社会治理各项工作，公正执法打造“共同体”，为民服务跑出“加速度”，实现辖区平安指数、群众幸福指数逐年有力提升。

慈城派出所民警在“警民驿站”调解室开展调解。 通讯员 王忠煜 摄

庄桥派出所社区民警在社区警务站开展调解。 通讯员 安凤奇 摄

1 “娘舅”帮办，“阿拉”调解 跑出为民服务“加速度”

“家长里短的事情，民警统统帮忙解决好，真是把阿拉老百姓放在心上。”家住江北慈城秦丰村的孤寡老人毛老说。一天傍晚，毛老在村道上散步，被同村人家的狗追赶，致使毛老受到惊吓摔倒受伤。慈城派出所接警后，组织双方在调解中心进行调解，并通过“阿拉调解”APP连线值班律师。律师客观公正地列出赔偿项目及标准，双方一次性达成和解协议，省去了彼此的诉讼成本。事后，民警还多次上门为独居在家的毛老解决后续送诊治疗、生活起居等问题。

这是江北公安践行新时代“枫桥经验”，推进基层社会治理的一个缩影。近年来，慈城派出所逐步建立了由“1个调解中心、1个线上调解APP、7个社区警务调解区、48个人民调解委员会”共同构成的调解网络。民警在接处警工作、社区日常工作中处理一般纠纷时，依托社区警务调解区和人民调解委员会进行就地快速调解；涉及婚姻、家庭、土地、房产等情况复杂、调解难度大的矛盾纠纷，移交至派出所内的“古城老娘舅调解中心”集中调解。并依托“阿拉调解”APP，浙江和义观达律师事务所100余名律师即时上线，提供远程在线调解和咨询服务，大幅度提高了矛盾调解的实时性和便利性。

“古城老娘舅调解中心”自2019年创建至2021年11月，共受理辖区群众求助1534起，其中通过“阿拉调解”APP调解547起，调解成功率达到了100%。

2020年底，江北区在警调“阿拉调解”APP的基础上迭代升级，联合司法系统资源，开设了宁波首个调解云平台——江北“矛调云”平台，入驻云平台的5大知名律所近50名律师、10家保险公司理赔员成为了江北区各调委会600多名调解员的“强力后援团”。越来越多的矛盾纠纷得到了更好的调解，“随时调、随地调、随手调”成为当下江北矛盾纠纷化解的新常态。

2 一窗受理，“吹哨报到” 融聚社会治理“共同体”

随着“一网统管”建设持续深入，以江北公安为代表的全区矛盾纠纷调处工作线上线下“双通道”正越走越宽，江北以街道（镇）矛调中心为枢纽，将条线部门的力量派驻到“块”，建立街道（镇）“属地管理”事项责任清单，逐步搭建完善综治工作、市场监管、综合执法、便民服务四个功能性工作平台，让基层治理更加精准高效。

洪塘派出所的东南侧，设立了江北区首个街道级矛调中心——洪塘社会矛盾纠纷调处化解中心。“以前的调解室就在接警大厅边上，空间很小，有时调解双方情绪上来了还会影响到接警大厅的日常工作。”洪塘派出所副所长王磊介绍道，“现在有了专门的地方，群众也会更愿意接受调解工作。”

中心设置了调处办公室、日常群众接待室，还有两间冷静室，可分开调解双方单独进行谈话。除了环境的改善外，调解的内容也由原来相对单一的打架纠纷扩充为信访接待、人民调解、劳动争议调解、心理咨询、法律服务等应有尽有。人员方面，配齐配强民警2名、街道综治干部1名、人民调解员2名；运行方面，配套建立村社区与派出所联动、警网融合等工作机制。

中心成立后，不仅提供给群众的调解资源变丰富了，与村社的联动也得到了加强，对第一时间将矛盾纠纷化解在源头，以及对调解后续进程的持续关注都进一步夯实了保障。

2020年8月，江北8个街道（镇）矛调中心均建成并投入使用，依托警调“阿拉调解”APP、江北“矛调云”平台，线上线下开展矛盾纠纷化解，用法、用理、用心、用情解决困扰群众的操心事、烦心事、揪心事。一中心多平台“一窗受理”，促进了“街道部门随呼随应，区级部门吹哨报到”联动格局形成，江北区社会治理“共同体”更趋紧密和团结。

3 实干笃行，实措化“访” 提升宜居宜业“新指数”

“我们致力全面深化片区‘联防联控、协同治理’体制机制改革，推进矛盾调处力量下沉，持续完善矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，推动信访生态优化。让百姓遇到问题不仅有地方‘找说法’，更能够得到‘满意说法’，最终得到妥善、圆满解决。”江北区副区长、公安局长陈大杰表示。

区级层面，充分发挥党建引领作用，统筹协调多级资源力量，着力构建党委政府统一协调、齐抓共管、各负其责的“大信访”工作格局。严格落实属地责任、部门责任、领导责任，压实首问首接首办责任，真正做到快接快处、快办快结，推动初信初访问题首办首结，努力让群众“最多访一次”。

“小访件里有大政治、大格局、大民生。群众信访是基层社会治理的‘风向标’‘晴雨表’。围绕新时代、新形势、新要求，注重运用法治思维、法治方式化解各类信访矛盾纠纷，使群众满意度和幸福感不断攀高，是江北公安为奋力打造‘重要窗口’模范生江北样板贡献‘公安之力’的重要实现途径。我们将进一步找准查实群众和基层的急事、愁事、烦事、久拖未决的难事，切实把实事办好，把好事办实。”江北区副区长、公安局长陈大杰表示。

记者 张贻富
通讯员 杨熙瑾 顾蔚

洪塘派出所社区民警在洪塘所矛调中心开展调解。 通讯员 安凤奇 摄