

内蒙古鄂尔多斯：

“多多评”智能平台解决社会治理“中梗阻”

□ 本报记者 史万森

“我们小区之前没有安全护栏，前几天我在停车时，因为视线盲区，不小心将车开到了台阶下面，造成了不小的损失。我通过‘随手拍’功能把这件事进行上报，没想到第二天，小区所有的台阶旁边都安装了护栏。”内蒙古自治区鄂尔多斯市康巴什区康新街道的水岸华府小区居民叶女士说。

在康巴什区青春山街道财富文苑居住的刘女士看见楼道里堆满杂物，她掏出手机，扫描了贴在墙上的二维码，然后将现场情况拍照上传。她说：“原来遇到这种情况，只能去物业公司找人处理。现在好了，我扫一下户外码，在线反映一下，问题很快就能解决。”

她们使用的是一个叫“多多评·码上生活”社区智能综合服务平台上的功能。平台上功能很多，有政府推出的线上政务服务功能，临时身份证、居住凭证等业务均可在线上办理；居民可以与社区网格员、网格员警、物业服务人员“直联”，进行“码上纳谏”“码上协商”；针对不同人群的个性化、定制化政策信息，通过大数据推荐、自动推送等方式实现精准送达。

鄂尔多斯市副书记、政法委书记、康巴什区委书记邢征告诉《法治日报》记者，基层工作纷繁复杂，被形象比喻为“上面千条线，下面一根针”。那么有没有一种方法可以在这千头万绪中起到“举一纲而万目张”的作用呢？鄂尔多斯从“二维码”中找到了答案，把它变成了社会治理的重要抓手。

2021年，康巴什区以创建国家首批“智能社会治理特色实验基地”为契机，依托“多多评·码上生

市域社会治理现代化试点地市巡礼

活”社区智能综合服务平台，推行“二维码+”智慧治理新模式，推出居民室内码、居民户外码、商户码、电动车管理码、流动摊位管理码、干部码、随手拍、反向扫码、网格员助手、店铺防疫码等功能模块，将传统物理社会治理与网上虚拟社会治理有机结合，构建起横向联合、纵向赋权、数字加权的智能社会治理体系。

群众需要什么样的服务、怎样服务好群众，最有发言权的是社区干部和网格员。康巴什区创新开展了“积分赋能、社区下单、部门抢单”新模式。4个街道各选取1个试点社区，由政府财政补贴，转化为“多多评”物质积分直接交由社区分配。

社区根据工作需求，针对市民“随手拍”和扫码问题、社区和小区历史遗留问题，以及文明创建、疫情防控等工作，向部门“下单”。部门积极响应“抢单”并完成任务后，根据任务难易程度，社区会按照“二八比例”给予该部门和具体办事人员一定的物质积分奖励。

通过“积分赋能”，康巴什区进一步提高了社区服务群众、提出需求的主导性和针对性，部门也由以往的被动问责式“接单”，变为积极主动式“抢单”，不仅在解决平台各类反馈问题整改方面做好了“后半篇文章”，也在创新数字化社会治理工作机制方面走出了扎实一步。

而“随手拍”让居民人人都成为网格员。生活中，类似垃圾乱堆、车辆乱停、商户占道经营等小且复杂的城市管理问题，需要大量的人力来监督和整治，仅仅依靠数量有限的网格员显然不够。让更多市民都参与到社会的治理当中，协同配合，可以大大提高工作效率，更精准更细致地解决问题，这样的功能通过平台的“随手拍”实现了。

北京怀柔：

联动联调联治模式高效化解基层矛盾

□ 本报记者 张雪泓

2020年，某企业多名员工走进了怀柔区社会矛盾调处中心，在集中受理窗口，他们讲述了自己遭遇无故裁员，却因公司没有与他们签劳动合同导致维权困难。在区社会矛盾调处中心的努力下，当晚9时，他们就与企业就补偿等问题达成了协议，一场维权纠纷就此化解。

据了解，早在2006年，按照“小纠纷不出村，一般纠纷不出镇，大纠纷不出区”的工作目标，怀柔区委政法委牵头在怀柔区信访接待大厅成立了区社会矛盾调处中心，并同时在乡镇街道和村、组、户搭建起“五级”社会矛盾调处网络体系，努力实现社会矛盾化解“只进一扇门、最多跑一地”。

刘志丰是怀柔区信访办副主任，兼任区社会矛盾调处中心副主任。在中心工作的这些年，他经手调解的大小小案件和纠纷已不计其数。

“了解清楚来访人的诉求后，我们立即启动了中心‘矛盾吹哨、部门报到’工作机制，要求区人力社保局法制办、仲裁科和区经管局相关负责人及时‘报到’”，刘志丰介绍，“报到”后，相关部门根据具体情况制定了工作方案，与涉事企业和劳务派遣公司展开沟通，当天便促成员工们与用人单位协商一致。

运行多年来，怀柔区打造的集中会诊、分流调处的社会矛盾纠纷“怀柔模式”，让群众的合理诉求得到了有效解决。

据怀柔区委政法委副书记郑朝才介绍，怀柔

河南驻马店：

“心理服务+”实现“事”“心”双解

□ 本报记者 赵红旗

河南省驻马店市女子张某与男子王某结婚后，二人时常发生口角。前不久，张某回到娘家诉说了自己的遭遇，引起娘家人不满，两人继而发生打骂。事后，张某向市妇联求助。

妇联及时委派心理咨询师了解相关情况。心理咨询师运用心理学知识对求助者进行细致劝解与引导。经两个多小时的现场调解后，一家人放弃争执，握手言和。

心理咨询师参与化解家事纠纷，是驻马店市健全社会心理服务体系、及时疏导不良情绪，提高人们心理健康水平的举措之一。

“近年来，驻马店市坚持试点先行、勇于探索，强化组织领导，健全体制机制，初步探索出了一条具有驻马店特色的社会心理服务体系建设和基层社会治理新路子。”驻马店市委常委、政法委书记王兆军介绍。

夯实心治基础

私密的心理疏导室，供释放情绪的心理宣泄室，治疗密闭恐惧症的仪器……在驻马店市西平县社会心理服务中心，开展专业化社会心理服务的科室和设施一应俱全，免费向全县群众开放。

西平县紧抓被确定为全国社会心理服务体系建设第一批试点县机遇，让“心理服务+”工作模式贯穿到各个领域。目前，全县设立了304个社会心理工作站（室），心理健康服务网络覆盖面扩大到村，让群众问题有处诉，“心结”有人解。

强化预警预测

在平舆县，“青翼护航员”心理健康专业组讲师和志愿者服务队经常走村入户，帮助青少年解决思想上的问题。县综治中心主任孙高佳说：“此举可以调适青少年的情绪困扰和心理压力，也能及时发现他们思想上的困惑，促使他们阳光向上，增强遵纪守法意识。”

驻马店市委政法委积极推进“综治中心+网络化+信息化”模式，关口前移，力量下沉，疏导心理问题。截至目前，全市依托县区综治中心建立11个

邢征说，作为超级管理员的“党政一把手”要确保各类反馈的问题得到及时处理。超级管理员能够在平台上看到各部门对群众上传问题事件的处理进度。按照行政管理权限，过去区县一级的“党政一把手”很难直接看到社会治理工作中的具体问题，而在听取部门汇报或实地调研时，难以了解真实情况。超级管理员权限的设置，让县领导能够在线上直接了解基层群众遇到的问题、反映的情况，更好地倾听民声。同时，还可以督促各单位及时响应、快速处理，形成“线上线下一闭环监管”机制。

一边有平台积分鼓励，一边有群众“随手拍”监督，中间有“党政一把手”两个超级管理员随时“拍一拍”提醒，这就有效提高了基层社会治理效率。截至2022年8月，平台累计解决群众“随手拍”反馈问题2332条，整改率达100%，网格员和执法人员由以往每小时处理事件1.5起，提高到每小时处理事件5.3起。

邢征说，当前，全国各地综合治理平台很多，这些平台覆盖了城市交通、安防、通信等城市运行的各个核心要素，也串联起了智慧医疗、智慧教育、智慧文化等智慧城市建设关键要素。这些综合治理平台好比是“城市大脑”和中枢神经，城市生活的市民则是“神经末梢”，中枢和末梢之间信息传达反馈不流畅就会导致出现治理“中梗阻”。“多多评”在数字化社会治理中的运用，有效解决了这一问题，连接起了中枢和末梢，让信息的上传下达变得简便高效。而市民每一次扫码评价所体现的人间冷暖，享受的每一次高效快速回应，以及作为城市主人的积极参与，也恰恰是“多多评”未来发展的根本动力。

建章立制筑牢“安全墙”

“铁岭市不断强化家庭、邻里矛盾风险防范化解制度建设，通过实践总结和深入调研，将好方法固定下来，实现‘当下治’与‘长久立’，筑牢防范化解家庭、邻里矛盾风险‘安全墙’。”谈及建章立制工作，李友信心满满。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。下沉到新城街道百花社区工作的铁岭开原市城乡发展服务中心职员关治国说：“‘大党委’推动‘单兵作战’向‘整体联动’转变，真正实现资源共享、优势互补，提升了居民生活质量和幸福指数。”

铁岭市的“长久立”，远不止上述实施方案。铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

下沉到新城街道百花社区工作的铁岭开原市城乡发展服务中心职员关治国说：“‘大党委’推动‘单兵作战’向‘整体联动’转变，真正实现资源共享、优势互补，提升了居民生活质量和幸福指数。”铁岭市的“长久立”，远不止上述实施方案。铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

□ 本报记者 张国强 韩宇

铁岭市地处辽宁省北大门，常住人口238.8万，其中农村人口107万，耕地1009万亩。受农村占比大、部分地区民风民俗落后等因素影响，基层社会矛盾风险，特别是家庭、邻里矛盾风险较为突出。

为此，铁岭市正视问题，通过不断做实“百合家事”等调解载体，做强“铁岭卫士”力量保障，做好建章立制致力长效，探索出有效防范化解家庭、邻里矛盾风险的“铁岭方案”。

剖析原因做好“必答题”

今年1月底，铁岭市昌图县后河镇村民高某与梁某因邻里矛盾，找到“铁岭卫士”——后窝村三组网格员迟海华。迟海华利用群众基础好的优势，与双方“唠家常”解除误会，避免了“民转刑”案件发生。

迟海华颇有感触地说：“随着城市社会治理工作的深入，矛盾纠纷排查化解工作注重‘防范’，着重‘疏导’，村民产生矛盾时都愿意找网格员唠一唠，唠着唠着矛盾就解开了，村里治安环境越来越好，村民安全感也提升了。”

治安环境好，安全感提升，源自铁岭市正视问题，通过强化数据分析，剖析问题原因，努力做好寻找防范化解家庭、邻里矛盾突破点和落脚点的“必答题”。

“我们通过数据分析，查找防范重点。”据铁岭市委常委、政法委书记李友介绍，从铁岭市2018年至2021年命案成因看，家庭、邻里矛盾占比较高，是引发命案甚至个人极端案(事)件的重要因素。做好此类风险的防范化解，成为高标准推进铁岭市域社会治理工作的重大课题。

铁岭市解剖麻雀，查找原因，归根结底，就是防范不足，化解不力。

创新载体打造“宁静港”

铁岭市将家庭、邻里作为基础单元，创新“百合家事”等工作载体，建强“铁岭卫士”网格员工作队伍，着力打造防范化解风险“宁静港”。

2016年7月，铁岭市“百合家事”家庭纠纷调解委员会成立，目前，建立工作室1452个，吸纳律师、心理咨询师等志愿者2000余名，累计提供维权服务16万余次。

今年春节期间，铁岭市清河区某镇村民李某持刀到女友周某家闹事被行拘。周某怕李某打击报复，找村妇联“百合家事”工作室求助。调解中，律师志愿者从法律角度劝解，最终李某表示会妥善处理感情问题。

周某说：“律师志愿者帮我解决了大问题，要不然后果可能很严重。”

铁岭市建立全省首家市、县两级“平安家庭”建设指导站，开通速调平台，自今年3月以来，速调家庭矛盾5445件次；通过“家庭风险评估”创新排查方法，判定风险等级。

这些特色载体，解决了隐性矛盾“发现难”问题。如何有效排查调解纠纷，铁岭也有特色做法。

实践中，铁岭全市共划分微网格16948个，配置“铁岭卫士”网格员21580人。创新“网格+警格”和“居务+政务”双楼长模式等，弥补网格员力量不足。同时，建立105个“矛盾纠纷调解室”，实现乡镇全覆盖，在全市20个法庭建立诉讼服务站。

“铁岭市不断强化家庭、邻里矛盾风险防范化解制度建设，通过实践总结和深入调研，将好方法固定下来，实现‘当下治’与‘长久立’，筑牢防范化解家庭、邻里矛盾风险‘安全墙’。”谈及建章立制工作，李友信心满满。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

下沉到新城街道百花社区工作的铁岭开原市城乡发展服务中心职员关治国说：“‘大党委’推动‘单兵作战’向‘整体联动’转变，真正实现资源共享、优势互补，提升了居民生活质量和幸福指数。”

铁岭市的“长久立”，远不止上述实施方案。铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

铁岭市制定的《铁岭市推进党建引领基层社会治理工作实施方案》，要求每万名居民至少配备18名社区工作者，目前，每万名居民配备社区工作者达21名。将社区党员、下沉机关干部、物业工作人员等全部纳入网格，由社区大党委统筹，壮大了家庭、邻里矛盾排查化解力量。

黑龙江齐齐哈尔：

擦亮新时代『枫桥经验』鹤城名片

□ 本报记者 崔东凯 钟冲

近年来，黑龙江省齐齐哈尔市坚持发展、创新新时代“枫桥经验”，全力打造“一体化”“一站式”“一揽子”非诉讼纠纷解决模式，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，全方位、多角度化解矛盾纠纷，实现源头治理。

2022年，齐齐哈尔市实现矛盾纠纷调解成功率和信访化解率分别上升至97.3%、95%，“民转刑”案件较去年同比下降41%的目标，市域社会治理基础不断夯实，擦亮了新时代“枫桥经验”鹤城名片。

四所一庭一中心 联动共建创平安

今年6月，齐齐哈尔市甘南县某中学学生小铭在厕所内被4名同班同学恐吓欺凌，小铭家长提出了赔偿医疗费、精神损失费共计8万元的要求，并准备到法院起诉。

考虑到未成年人的身心发展健康，为及时化解矛盾纠纷，辖区派出所启动了“四所一庭一中心”联动机制。

参与案件的调解员认为，此类纠纷依法处理涉事学生和经济赔偿不是最终目的。要通过案件的处理，让孩子及家长学会敬畏法律，帮助未成年人树立正确的价值观和人生观。调解员和基层法律服务工作者详细梳理说法，几轮“面对面”及“背靠背”的说和后，涉事学生和家長意识到了事情的严重性和法律后果，最终双方达成和解。

今年年初以来，齐齐哈尔市开展“四所一庭一中心”联动共建维稳创安专项行动，发动基层公安派出所、司法所、律师事务所、基层法律服务所和人民法院、综治中心衔接联动，有效化解疑难复杂矛盾纠纷2104件。

坚持党委领导、部门联动、社会协同，打造“一体化”矛盾纠纷解新格局。去年8月，齐齐哈尔市委平安办印发《关于成立齐齐哈尔市非诉讼纠纷化解工作领导小组并建立联席会议制度的通知》，并成立由市委政法委书记和主管副市长任组长，公安局、法院、信访局、教育局等15个部门主要领导为成员的非诉讼纠纷化解工作领导小组。建立督办机制，实行月例会、跟踪督办、台账销号等制度，每月至少召开1次联席会议，研究解决突出问题。

非诉纠纷一站解 经验做法全省推

2018年5月，讷河市通过人民调解介入信访矛盾化解，建立了党委政府领导、司法行政机关牵头、各部门协调配合的“人民调解+部门联动+考核问责”大调解工作机制，机制运行至今，已成功化解九成以上的信访积案，营造了良好营商环境。

2019年，讷河市司法局建立全省首家集调解、仲裁、行政裁决、行政复议、公证、信访等职能于一体的“一站式”非诉讼纠纷解决中心。在2020年11月全省调解工作推进会议上，“讷河经验”向全省推广。

齐齐哈尔市委政法委在总结推广“讷河经验”基础上，提出加大“一站式”非诉讼纠纷解决中心建设力度，打造社会矛盾纠纷“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”模式。

齐齐哈尔连续两年将矛盾纠纷“一站式”调处工作纳入市委重点改革任务，清单化管理、项目化推进，确保“一揽子”调处体系务实管用、做优做强。鼓励改革创新，对于走在前列的县(市)区在年度目标考评中给予加分奖励，在此驱动下，涌现出泰来县家庭警务室建设、讷河市访调对接、铁锋区“警格”“网格”联动化解矛盾等一大批经验做法并在全省推广。

视频访村村通 全程跟踪办快

4月28日清晨，富裕县龙安桥镇前雅洲屯村民老陈早早来到村委会，按照县信访大数据中心安排，今天是龙安桥镇主管信访的负责人视频接待他的日子。

老陈坐在大屏前，急切地向镇相关负责人反映，1995年，前雅洲屯欠他近两万元的机耕费，因为村级债务多之前没着急要，今年家里突发变故急需用钱，因时隔久远，账目保存不完整，知道此事的人也不多，所以村里没法尽快解决。

县大数据中心工作人员同步将老陈反映的问题列入台账并派单。龙安桥镇信访工作人员接单后立即前往龙安桥镇调查，连续多日走访知情人、核对账目，确定债务真实存在后，镇相关负责人第一时间召开了信访联席会议，经多次协商，村里同意立即协调预支，老陈也同意减免了部分利息。半个月后，老陈拿到了全部欠款。

为更好地使信访工作重心下移，切实解决群众初信初访问题，2021年年初，富裕县建设信访大数据平台，配备了5名工作人员。在10个乡镇、90个行政村及信访问题突出的职能部门设立单独的信访接待室，配备了影音设备，通过网络连接，实现接访影音数据实时传输至平台，对领导干部接访、三级代理员代理接访进行实时跟踪、督办、监管，进一步规范工作流程，动态掌握信访事项办理情况。

大数据平台运行以来，各乡镇和部门始终保持视频开启状态，按照每个月的接访台账，县级领导能通过平板电脑实时查看各部门、各乡镇及村屯处理信访情况，及时就地解决信访问题，打通服务群众“最后一米”，将信访问题化解在基层，将信访矛盾消灭在未萌状态。自2021年以来，县、乡、村共接待178件次，化解137件次。

辽宁铁岭：

打造防范化解家庭邻里矛盾『铁岭方案』