

浦江两岸“枫桥经验”焕发时代活力

市司法局 首创多元解纷“一件事”平台

群众遇到矛盾纠纷去哪里寻求帮助、哪家解纷机构对口、申请需要什么材料?如何让当事人少跑腿、数据多跑路?这些矛盾纠纷中的痛点、堵点、难点问题都在上海市多元解纷“一件事”平台有了答案。

上海市司法局坚持和发展新时代“枫桥经验”，首创建成多元化解矛盾纠纷服务“一件事”平台（以下简称解纷“一件事”平台），有效整合全市各类解纷资源，提供调解、仲裁、行政复议、行政裁决、司法确认申请、诉讼引导等服务，较好实现了纠纷化解随时、随地、随身办。平台以开放性架构有效整合各类解纷资源，首批对接市司法局、市工商联、市妇联、市农业农村委、上海银保监局等5家单位和部门主管的6700家解纷机构，涵盖全市街镇、居村等各类人民调解组织开展的人民调解、社会组织开展的行业性专业性调解以及仲裁机构开展的土地承包经营仲裁等领域，提供涉及58类430余种纠纷的解纷服务。平台运行半年来，共收到纠纷化解线上申请11196件，受理10296件，成功化解8036件，成功率78%。

今年，解纷“一件事”平台建设列入了市委深改委2023年工作要点。5月22日，市委深改委会议听取了解纷“一件事”建设情况的汇报，陈吉宁书记提出解纷“一件事”平台要依托数字化、智能化手段，更好助力治理数字化，维护城市安全稳定。上海将按照陈吉宁书记要求持续推动市高院、公安、市场监管、人社、文旅、知识产权、消保、工会、财政、规划资源等10家单位纳入解纷“一件事”，不断提高平台知晓度、使用率和认可度。

浦东 小迪警务站专解“不快乐”的事

2016年，中国内地第一座迪士尼主题乐园在上海正式对外开放。为了在这个“最快乐”的地方，高效化解各种“不快乐”的事，上海国际旅游度假区深入践行新时代“枫桥经验”，立足矛盾纠纷“及时、就地解决”，经与外资运营方反复沟通协商，于2020年将国际旅游度假区公安处的“小迪警务站”成功建到了园区内，并创新“移动调解”机制，成为全球唯一一家有警务和专业调解员入驻的迪士尼乐园，实现了“纠纷在哪里、调解前置就到哪里”。2020年以来，已成功调处各类矛盾纠纷2500余件，有效调解率达99%。进驻两年后，园区内纠纷类“110”警情数比进驻前下降了37.1%，涉迪士尼矛盾纠纷类舆情下降47.1%。

“小迪警务站”立足“早”，强化“时度效”，每日派驻10名民警、1名调委会专职调解员、6名保安，对可能发生的矛盾纠纷隐患，尽早发现、尽早干预。园区内矛盾纠纷具有突发性、易升级等特点，“小迪警务站”把联调联处的阵地前移，显现灵活优势，充分彰显“便民、快捷、高效”的价值追求。如对不同区域的纠纷，明确民警和调解员到达现场的时间。目前，用时最短的是30分钟内就达成了调解协议。

“小迪警务站”立足“解”，融通“法理情”。对原因、责任难以认定，造成严重物损或人身损害程度严重的纠纷，启动调解专家咨询制度。调解员和民警坚持以理服人，

□法治报记者 陈颖婷 夏天

今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年暨习近平总书记指示坚持和发展“枫桥经验”20周年。60年前，浙江诸暨干部群众在实践中创造了“发动和依靠群众，坚持矛盾不上交，就地解决，实现捕人少、治安好”的“枫桥经验”。60年来，全国各地不断探索实践，“枫桥经验”不断被赋予新的时代内涵，成为全国政法综治战线的一面旗帜。上海各基层单位从实践中挖掘提炼出极具地域特点、时代特色的新“枫桥经验”，让这块政法综治战线的“金字招牌”焕发出更加旺盛的生机活力。



▲长宁区推行“融心”
工作法，开展普法宣传活动
►杨浦区商圈联盟（法治专员）工作会议



推动当事双方换位思考、握手言和。

黄浦 法治服务送一线，旧改“加速度”

黄浦区外滩街道位于上海市中心城区核心区，人口密度高，“二元结构”十分突出，截至2020年，辖区内二级以下旧里房屋户数约占房屋总户数的80%，旧改任务重、难度大。外滩街道坚持和发展新时代“枫桥经验”，探索形成旧改群众工作“十法”，将“巡回审判（调解）工作站”建到旧改基地上，将法治服务送到旧改征收一线，及时就地化解旧改推进过程中各类纷繁复杂的矛盾，有力助推了旧改跑出“加速度”。

外滩街道始终按照时任上海市委书记李强同志在外滩街道宝兴里动迁基地调研时提出的“把旧里群众当亲人”的要求，把旧改作为民生工程、民心工程，在实践中探索出“一线工作法”“精准排摸法”“党员带动法”“危中寻机法”“平等交流法”“循序渐进法”“钉钉子法”“换位思考法”“组合拳法”“经常联系法”10种化解旧改矛盾纠纷群众工作法。黄浦区委政法委出台政法单位服务保障旧改工作实施意见，牵头区政法各单位组建服务保障旧改工作专班，统筹协调配置司法资源和行政资源，让动迁矛盾纠纷化解始终在法治轨道上推进。仅用172天就实现了宝兴里全部1136户持证居民100%自主签约、100%自主搬迁，创造了近年来上海市大体量旧改项目居民签约、搬迁完成时间新纪录。

长宁 “融心”工作法巧解社区矛盾

长宁区虹桥街道地处上海西南部，辖区内既有以虹储居民区为代表的传统社区，也有境外人士占比超过50%的古北国际社区，人口结构多元、矛盾类型多样。2017年以来，虹桥街道以“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”为目标，体系化推进社会心理服务，立足矛盾纠纷源头化解，探索形成“融心”工作法，在街道综治中心设立心理咨询室，创新“六大会议”源头分类调处、“五单”闭环问效等一系列机制，建立重点人群心理档案，成立专业“心治解纷”团队，以强化心理服务推动矛盾纠纷化解，有效避免矛盾激化转化，实现“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”。

虹桥街道融合资源，发挥社会心理服务先发资源优势，把推行“融心”工作法作为矛盾化解强基工程，深入推进家门口“心治解纷”服务网络，筑牢维护社会稳定的“第一道防线”。街道综治中心设立专门心理咨询室，配备心理疏导减压椅等设备，开通24小时心理服务热线，开展融心行动“五进”服务（心理宣讲、高危排查、矛盾调解、心灵呵护、家庭教育进社区），准确把握群众心理诉求，及时消除不良情绪，矛盾调处率相比

心理服务进驻前提高了9.8%。同时，选优配强心理咨询师、人民调解员队伍，建立完善征询会、听证会、恳谈会、协调会、评议会、联合会“六大会议”源头分类调处流程，构建梦晓心理中心、律师、法官等多元参与矛盾化解机制，形成“家门口”心治解纷服务网络。居民区心理站点盘活司法、公安、信访等资源，共化解各类突出矛盾487件，群众满意率达98.6%。

杨浦 “三联”工作法应对商圈矛盾纠纷

五角场商圈是上海城市副中心，是杨浦商业企业、双创企业、科技园区、商办楼宇最为集中的区域。每年庞大的消费交易引发了繁多纷杂的矛盾纠纷，对商圈运行提出不少考验。作为全上海001号调解员的诞生地，杨浦区在长期的矛盾纠纷调解实践中，在五角场形成了消费纠纷串联、并联、互联“三联”模式。

五角场街道立足企业自我管理、自我教育，建立由商圈管理方、企业商户为代表的商圈调解联盟，为企业商户提供“家门口”招手式解纷服务。针对辖区企业商户总量多、治理难等特点，联盟联合楼宇产权方、物业等部门，将辖区内33个楼宇、园区分为4个大网格、24个小网格，布设30余处矛盾纠纷调处点，实现楼宇服务、企业诉求、矛盾隐患快速排查、就近处置、无缝对接。

在此基础上，五角场街道建立商圈警情、访情、案情、舆情、民情、社情“六情”汇集机制，搭建多部门共享数据库，实时汇总公安、信访、人社等部门情报信息，将库中出现“退货”“假货”等设为关键词，提前预报预警。同时，按照矛盾“商场自治主战、街道递进支援”解纷模式，建立消费矛盾纠纷分层分类调处化解机制，小矛盾、小纠纷先由商场物业等自治力量先行介入，如出现激化趋势，安排不同专业调解力量梯次跟进处置。

普陀 “分级诊疗”模式“一门式”解纷

在普陀区宜川路街道，有一个如同医院“分级诊疗”的“一门式”解纷模式，构建起街道、居民区、楼组三级矛盾调处网络，把矛盾纠纷牢牢吸附化解在属地，以此应对基层矛盾纠纷多元、复杂、突发、社会治理难度大等问题。

街道探索打造宜馨法苑靠谱解纷中心，整合资源，提供信访接待、纠纷化解、法律咨询、心理调适等“一门式”打包服务，变“分散接招”为“集中出拳”。在此过程中，提升精准化解力，采用“分级诊疗”模式，针对不同矛盾纠纷分类施策、“靶向治疗”。

整合街道律师、社区法官、人民调解员等每日“坐诊”，如同“普通门诊”除小病，为群众释法说理，对现场能解决的矛盾纠纷即知即办。对复杂或专业性较强的矛盾，构建“1+3+X”模式，由区委政法委、区信访办、区司法局牵头，区公安分局、区法院等12个职能部门下沉宜馨法苑联合调处，实现“复杂矛盾重点办”，如同“专家门诊”治大病。对“专家门诊”解决不了的重大群体矛盾纠纷，由街道提出申请，区里统筹相关力量资源下沉开展“提级会诊、联合化解”，实现“疑难矛盾合力办”，如同“特需门诊”化重病。自2022年运行至今，已累计受理矛盾纠纷119件，同比下降21%；调处成功95件，同比上升23%；辖区内初信初访同比下降16%。