

一站式受理 一揽子调处 全链条解决

新时代“枫桥经验”在静安探索实践

□ 记者 胡蝶飞 通讯员 张琦

近日，一起关于商标侵权行政处罚案件的行政复议听证会在新投入运行的静安区法治服务中心智慧听证室举行。这既是静安区司法局（行政复议局）入驻静安区法治服务中心后的首次听证会，也是行政复议体制改革后首件即时启动复调对接机制的行政复议案件。

为实现一起案件中知名老字号企业和小微个体工商户之间行政争议的实质化解，维护辖区法治化营商环境，静安区司法局（行政复议局）在双方当事人初步达成和解意向的基础上，即时启动复调对接机制，联合区市场监管局和知识产权纠纷人民调解委员会开展商标侵权赔偿纠纷调解，在静安区法治服务中心实现“一站式”行政复议服务，提升行政复议的透明度和公信力。

随着静安区法治服务中心的投入运行，高效化解各类矛盾纠纷的现象将成为常态，进一步提升居民的获得感和满意度。

主题教育开展以来，静安区委政法委聚焦“正确处理新形势下人民内部矛盾”时代命题，结合大兴调查研究和“四百”大走访，主动研究新情况、把握新规律，着力在理论与实践创新中更好地坚持和发展新时代“枫桥经验”，不断提升新形势下社会矛盾纠纷预防化解能力。



实现“一门通办”， 多举措提升矛盾纠纷 预防化解能力

2023 年 12 月，随着位于老沪太路 202 号的静安区法治服务中心的正式投入使用，传统细分的法律援助、行政复议、矛盾纠纷受理等窗口，在这里被统一归并为综合业务受理窗口，任何事项都可以在同一个窗口完成咨询受理。

也就是说，居民群众反映的各类矛盾问题，从“综合业务”窗口咨询受理第一道程序开始，就能实现“一门通办”。

作为全市首家区一级的法治服务中心，静安区法治服务中心聚合政法、行政、第三方力量和人民调解、行政调解、司法调解、法律援助等多功能于一身，专业力量参与调处重点领域、重点行业的矛盾纠纷，妥善调处行政争议，对特定领域事项提供律师援助、法律咨询等综合性法律服务保障。

同时，静安区法治服务中心发挥全区矛盾纠纷协调枢纽平台作用，对接具有矛盾纠纷排查调处职责的区级职能部门（事权单位），建立完善协调沟通机制，静安区法治服务中心按照“谁主管，谁负责”原则，通过派单形式移送调处，并跟踪督办。

“整体性转变”，推进三级法治服务中心（站）建设

作为全国法治政府建设示范区，静安区委政法委充分发挥区、街镇、居民区三级法治服务中心（站）的特有优势，实现网络共建、资源共享、人员共用、矛盾共调，做到小事不出居村、大事不出社区、矛盾不上



交，让法治服务中心（站）成为确保静安社会和谐稳定的“减压阀”“压舱石”，为静安区加快建设卓越的现代化国际城区创造高水平的安全环境、高质量的法治环境。

在基层治理实践中，想方设法从源头上解决问题，是提高群众满意度、化解矛盾纠纷的根本途径。

静安寺街道在区委、区政府的领导下，在区委政法委的协调下，牵头区公安分局、区司法局、区建设管理委、区规划资源局、区房管局等部门，顺利化解了辖区某高档居民小区业主和开发商关于车位销售的矛盾，就是生动的例子。

“我们紧紧抓住破解矛盾纠纷外溢上行这一最突出的社会治理难题，积极探索新时代‘枫桥经验’在静安的生动实践，通过大力推进法治服务中心建设，对基层法治工作来了一次‘整体性转变、全方位赋能、革命性重塑’，不仅实现了对各类矛盾纠纷的‘一站式受



静安区法治服务中心聚合政法、行政、第三方力量和人民调解、行政调解、司法调解、法律援助等多功能于一身 本版均资料照片

理、一揽子调处、全链条解决’，还打造了更加便捷高效、均等普惠的现代公共法律服务体系，居民群众也有了更多、更直接、更实在的获得感、幸福感、安全感。”区委常委、政法委书记王翔表示。

据了解，针对当前矛盾纠纷排查调处中的短板、弱项，静安区三级法治服务中心（站）建设聚焦做强“指挥部”、做实“主阵地”“连心桥”的思路。

其中，静安区法治服务中心充分发挥集聚全要素法治资源的“头部治理”优势，实现对全区面上矛盾纠纷的全态掌握、综合研判、预测预警，依托进驻其中的各方面“高精尖”人力资源，对诸如“三跨”等疑难矛盾纠纷进行会商、会诊。

街镇法治服务中心注重“一站式”调处化解的“主阵地”作用，通过把块内的人民调解、信访咨询、诉调对接等，以及条上的司法、行政、专业机构的公证、律师等进行融合联动，实现以合作治理为理念的新型社区治理机制，最大限度把矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态。楼宇、园区内的法治服务站更加注重于发挥群众工作优势，通过“连心桥”作用来筑牢“第一道防线”。

目前，静安区 14 个街镇中，除前期试点的临汾路街道法治服务中心以及最新投入使用的宝山路街道法治服务中心，曹家渡街道法治服务中心正在建设之中，其余各街镇正按照要求结合各自实际抓紧制定方案，力争早日启动建设。

回应民需民意，确保人民群众“进一扇门，解万般事”

对矛盾的调处，特别是复杂矛盾的解决，各部门之间的协同联动至关重要。

为此，静安区全面推广公安派出所、街道司法所和律师事务所“三所联动”机制，在街镇法治服务中心和公安各派出所实行“双挂牌”制度，把原本分散的各类行政管理资源、执法司法资源、多元解纷资源、专业法律资源进行重构和整合，让诉源治理、警源治理、访源治理在“法理情”统一的平台上展现其更高治理效能，逐步形成党领导下的矛盾化解平台、社会治理平台、法治惠民平台。

目前，静安区全区 16 个公安派出所和 14 个街镇均已挂牌并实现人员进驻，同时积极

拓展第三方解决纠纷的队伍，重点对医疗、物业、金融、知识产权、劳动争议等民商事纠纷多发领域，以及相关行政争议领域，提供专家咨询建议。

2021 年，作为全市首家“一站式”法治服务中心，临汾路街道法治服务中心投入运营，平均每年为社区居民提供的政策法律咨询、心理疏导等服务长达 2000 小时以上，每年服务群众 1600 余人次，累计调处各类矛盾纠纷 2500 余起，原先几个月都无法协商一致的房屋漏水、宠物扰民等邻里纠纷，最快 7 天就能得到解决，消除安全隐患的同时，极大增强群众的安全感。

作为上海市楼宇经济、总部经济和外资经济的核心承载区，静安区在布局三级法治服务中心建设时，充分考虑静安楼宇、园区多的特点，计划按照分片包块的原则，在楼宇党建的引领下，把楼宇、园区的法治服务站，作为居民区层面法治服务站建设的补充，进而拓展楼宇“党建+治理”内涵，实现“小事不出楼”，提升“最后一公里”的服务能级。

记者了解到，下阶段，静安区委政法委将加快推进居民区和商务楼宇、园区法治工作站建设，不断拓展矛盾纠纷多元排查化解工作体系的覆盖范围和工作效果，同时细化、完善三级法治服务中心（站）的运行模式，融合联动机制以及进驻单位的具体职能，促进矛盾纠纷多元预防化解机制不断健全完善，切实做到一站式法治服务，确保人民群众“进一扇门，解万般事”，法治服务获得感、幸福感和安全感更加充实、更有保障、更可持续。

静安区委政法委表示，将把主题教育成果体现到高质量平安建设、高水平法治建设、高效能社会治理的成效上，坚持法治思维，完善社会矛盾纠纷源头预防、排查预警、多元化解工作机制，为静安经济社会高质量发展创造安全稳定的社会环境。