

少跑一里路、只进一扇门、解决一揽事

——访青浦区赵巷镇社会治理创新服务中心

□ 见习记者 王葳然

来到青浦区赵巷镇，走进全市首个社会治理创新服务中心，记者近日跟随“善治护长安 共建温暖家”青浦采风行发现，前来解决矛盾纠纷的群众并不多。原来，该镇大量调解工作已前移至村居，许多矛盾未出村居就已妥善化解。中心基于各个部门和机构联合办公，为解决“疑难杂症”赋予了多维力量。



市民正在入口处的矛调自助受理机取号

“聊着聊着矛盾就解决了”

近年来，作为上海东西发展轴和“长三角数字干线”上的重要节点，赵巷镇人口结构复杂、居民多元价值追求叠加，对赵巷镇基层治理工作提出了更高的要求。2023年4月，赵巷镇综合治理中心全面升级，全市首个社会治理创新服务中心正式落成。通过整合基层矛盾纠纷调解中心、信访接待中心、公共法律服务中心等资源力量，采用“分级式问诊”，即：由村居“首诊”，复杂问题转至镇级“会诊”，形成一个能办事、办成事的“中央处理器”，实现群众矛盾纠纷调处化解“少跑一里路、只进一扇门、解决一揽事”。

记者看到，赵巷镇社会治理创新服务中心大厅分布着矛盾调处、人口管理等7个窗口和“三所联动”调解室等特色区域。进门处右手边的挂号机上，7项服务在电子屏幕一一展示，来访人员只需点击所需服务，便可凭“挂号单”进行精准的问题导流，到不同窗口寻求帮助。

实际上，前来社会治理创新服务中心解决纠纷的群众并不多，这还要得益于赵巷镇打造的“巷心·客堂间”微治理模式，很多小矛盾在村里“客堂间”就能化解。中步村村民组长伍老伯家的“客堂间”就曾调解过村民间的菜地纠纷，他回忆道：“我跟他们说，‘你们不要吵，对吧，有问题放在桌面上讲，能解决的我们大家一起来解决’，聊着聊着矛盾就解决了。”

“客堂间”是村民闲谈的一种非正式组织形态，在青浦农村早已广泛存在。目前，全镇共建成“巷心·客堂间”76家，实现村民小组全覆盖，成为赵巷镇紧密联系群众、创新社会治理的法宝。

只进“一扇门”，解决“一揽事”

按照“分级式问诊”，有些尖锐矛盾无法在“首诊”中得到有效解决。朱某某2000年出生，在2023年大学毕业办理劳动手册时才得知，自己的户口性质为农业户口，朱某某家属要求居委会补偿上海农业户口享受的政策福

利。社会治理创新服务中心窗口受理后，立即启动三所联动机制进行“会诊”。

由于第二轮土地承包是从1999年起至2029年，朱某某出生时已无地分配。因此，朱某某家属在谈及土地费索赔时，情绪十分激动：“这样的政策是不合理的！”人民调解员见状当即开展心理疏导工作，快速稳定好一家人的情绪。随后，律师耐心解释：“《农村土地承包法》施行的是‘增人不增地，减人不减地’的政策，承包地以户为单位，在承包期内，没有特殊情况不能调整承包地。”最终，在土地费方面，朱某某和家属予以认可。

双方原本约定次日签订协议，然而朱某某家属又对学校出具的免餐费金额提出了异议。居委会负责人与朱某某家属各执己见，调解也陷入僵局。朱某某家属称：“不解决诉求我们就要到居委会去堵门！”这一举动引起在场民警的敏锐关注，立即发挥公安机关执法的权威震慑力，对其进行口头警告，从而推动整个调解过程理性、有序推进，直至双方达成一致调解意见。

对此，赵巷镇党委（政法）副书记沈健表示：“社会治理创新服务中心起到了一站式调处、整合化联动、全链条闭环作用。朱某某一家只进了‘一扇门’，就解决了‘一揽事’，实现矛盾纠纷化解最多跑一次。”

将邀请更多部门做“自家人”

社会治安综合治理是初心，矛盾纠纷调处化解是核心，社会治理创新服务是传承和发展。据悉，自2023年5月启用以来，赵巷镇社会治理创新服务中心共受理矛盾纠纷35起，环比同期全镇矛盾纠纷减少10%；成功调处23起，调解成功率66%，环比同期调解成功率增长15%；矛盾上行情况大幅减少，中心接待各类来访群众环比同期下降了约70%。

作为全镇“疑难杂症”的集散地，社会治理创新服务中心还邀请区公安局、区法院、区检察院、区人社局入驻，作为矛盾调解的内生力量。后续，中心还将就矛盾纠纷多发的领域，邀请更多相关部门入驻，成为“矛盾调解自家人”，继续“把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态”，将基层矛盾纠纷化解工作做深做实。

青浦区赵巷镇中步村：从5000年古村落走向“5G新农村”

□ 记者 夏天

今天的青浦区赵巷镇中步村地理范围内，5000年前已有良渚先民在此聚居生活。如今的中步村，一座接入5G网络的“鹰眼”高空摄像头为全村提供无盲区、全天候视频覆盖和平安保障。近日，记者跟随“善治护长安 共建温暖家”青浦采风行，走进青浦区赵巷镇中步村，领略青浦和上海智慧美丽乡村建设的生动缩影。

“中步之巅”的“鹰眼”

“有了‘鹰眼’，便于从全局掌握中步村整体情况，辅助村里及时、准确地做出警情、火情的判断、指挥和决策。”村务工作者徐锦程介绍，“鹰眼”具备智能火点检测能力，火点识别距离可达六公里，当它在扫描过程中检测到有超出设定热点阈值时，就会发出报警信号，将火警短信推送到工作人员手机上。

部署在“中步之巅”的“鹰眼”，只是村里依托青浦区“社会面智能安防”和“雪亮工程”建设的一个环节。“通往村外的主要出入口道路上，架设有10台人像和车牌识别摄像机，进一步完善中步村视频监控系统建设，有效降低治安事件发生率，提升案件侦破能力。”村支委、副主任（综治）朱彬说。

“智慧大脑”织密“神经网络”

“6组网格员，某号村民家提示煤气泄漏，请立即到场查看。”在中步村“智慧乡村”指挥中心，一条信息提示引起了值班人员的警觉。从接

报到完成处理，短短10分钟，一起潜在事故得以避免。

如今的中步村内，分布着约200个“燃气监测”、400个“智能烟感”和“水质监测器”。一旦发现烟雾及可燃气体泄露，它们会通过物联网技术，直接通知村里的值班员。

此外，智慧乡村项目启动后，在2023年8月，村里第一批70岁以上老人领到了智能老人手环，该手环内置智能终端芯片，可实时监测、追踪老人的行动轨迹，还可实时监测老人的心率等健康体征，将异常信息第一时间发送到老人子女或亲属手机上。

“这些遍布中步村的智能终端，相当于智慧大脑的神经元传感器，可以感知村务管理中人力所不能及的多种情况，使中步村网格化平台的事件处理能力得到了极大提升。”朱彬表示。

此外，在村居环境治理方面，5G网络实现了“新连接”。村民通过市绿色账户扫码进行垃圾投放后获得绿色积分，垃圾厢房通过监控系统实现投放来源追溯，助力村里垃圾分类全过程监管，让村里的垃圾分类智能监管系统更“聪明”。中步村村干部孙国清对这个智能帮手赞不绝口。

借助物联网、大数据、移动化联网等新一代信息技术，中步村智慧美丽乡村已建设公共安全综合治理平台与民生综合服务信息化管理平台两项综合化服务平台，提供乡村安全、乡村便民、乡村助老等30多项5G综合信息化服务。

