矛盾纠纷“全”受理 奏响基层治理“新乐章”

——齐陵街道打造“和·齐”品牌探索社会基层治理新路径

习近平总书记指出，基层是社会和谐稳定的基础，要完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，把党员、干部下访和群众上访结合起来，把群众矛盾纠纷调处化解工作规范起来，让老百姓遇到问题能有地方“找个说法”，切实把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层。随着当前经济社会不断发展，群众矛盾纠纷多元化、复杂化日渐明显，如何将矛盾纠纷化解在源头，成为基层党委、政府的“必考题”。齐陵街道党工委、办事处坚持以人民满意作为各项工作的出发点和落脚点，拓宽多元化解渠道，构筑基层矛盾纠纷调解“第一道防线”，努力做到小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交。

一、背景动因

齐陵是临淄区“东大门”，东部和南部与青州市交界，辖区内共有37个村、1个城市社区，人口3.3万余人，面积56.17平方公里。因地处城乡接合部，群众利益诉求多元，基层社会治理任务复杂多样。为了实现矛盾纠纷解决在萌芽、化解于基层，做到防微杜渐，近年以来，在区委、区政府的正确领导和上级主管部门的精心指导下，齐陵街道坚持和发展新时代“枫桥经验”，秉持矛盾纠纷“一站受理、多元化解”理念，精心打造147“和•齐”品牌，成立齐陵街道矛盾纠纷调解中心（简称“矛调中心”），探索出一条多元化解决社会矛盾纠纷、助推社会基层治理的新路径，为基层矛盾纠纷调处按下“快捷键”。

二、主要做法

（一）坚持高标准建设，实现矛盾调处“一扇门进出”

**一是做优顶层设计。**街道结合自身平房优势，对现有公共法律服务中心提质升级，投入70余万元打造150平米齐陵街道“智慧型”矛调中心，按“前台+后厂”模式设置综合服务大厅、专业调解室、心灵驿站、多功能调解室、E+智慧法庭5大功能区。**二是加强功能整合。**安排驻地信访、司法、劳动监察、民生热线、法律顾问等多部门联合入驻，整合各类功能要素，优化一窗受理流程，健全“多元联调”模式，推动入驻力量“化学融合”，实实现群众诉求“一站式接待、一条龙办理、一揽子解决”。**三是突出数字赋能。**街道矛调中心以“矛调+数字化”为主线，在社会矛盾纠纷调处化解、基层社会治理及12345热线服务等领域下好数字“一盘棋”，高标准配备硬件设施，安装360度无死角视频监控，实现远程影音同步传输，为全时段、全方位了解矛盾调处现场信息数据提供条件，同时持续深化“雪亮工程”与重点人员管理“同频共振”，实现“一个监控后台，一网全域覆盖，一键调度指挥”，构建“硬核”数字治理大体系。

（二）坚持高品质运行，实现问题纠纷“一站式解决”

和为贵、齐调解，“和•齐”音同“和气”，又有和谐齐陵之寓意。今年以来，街道矛调中心精心打造“和•齐”工作法，践行“1个核心组织”“4项运行机制”“7股中坚力量”，实现社会基层治理的提质升级。**1.“一个核心组织”，突出党建引领。**街道始终坚持党建为引领,把党的领导贯穿矛盾纠纷调解工作的各层面。一是严格落实街道、社区、村居三级党组织书记负总责，“三级书记抓调解”的领导机制，层层压实工作责任；二是严格实行街道党工委决策部署，街道纪工委、政法综治、司法、卫健、派出所、信访、民生热线、劳动仲裁、法庭“九位一体”落实执行，“重点业务”联合办公、联勤联动机制。**2.“四项运行机制”，实现闭环管理。**一是“一窗受理、一站服务”：牢固树立驻地“一盘棋”思想，街道整合各方资源，梳理清单事项，实行“谁受理、谁负责、谁反馈”首接负责制，确保辖区范围内职能部门应驻尽驻，让群众最多跑一地，最多找一人。二是“三级架构、逐级调处”：按照街道、社区、村居三级架构排查、处置矛盾纠纷，力争90%以上的矛盾化解在街道，对确有必要向上反映事项，启动“街呼区应”。三是“分类调处、多方联动”：划分现场办理、分流转办、联调联处三种调处类型，对咨询类事件立即办，自行调处事件1天内办结，联动调处事件中心当天吹哨，委办社区3天报到，真正实现功能职责“菜单化”、群众诉求“点单式”、现场调处规范化、链接服务快捷化运行机制。四是“跟踪督办、结果反馈”：印发《齐陵街道矛调简报》，对全街道各个社区、村居矛盾纠纷化解情况坚持每周一通报、每月一考核，公开亮出成绩单；对已办结案件实行后续跟踪回访，发现反弹、回潮现象，第一时间反馈给主管领导，确保矛盾化解“清仓见底”。**3.“七股中坚力量”，合聚多元化解。**坚持内部挖潜和外部借力相结合，统筹调解资源，整合吸收网格力量、综治队伍、法律顾问、专家学者、志愿团队、两代表一委员、公益岗位等7股社会力量，发挥专业优势，合聚中坚力量，建立街道调解人才库并设立专门工作室参与矛盾化解，通过集体议事、组团调事，提升调解质效，确保矛盾纠纷吸附化解在当地。

（三）坚持高质量推进，实现“和•齐+”品牌遍地开花

街道以村级综治中心标准化建设为契机，整合资源，适时将村级矛调中心纳入村综治中心建设范围。村级矛调中心由党组织书记作为第一责任人，对村级“大事小情”负总责、抓落实，村民有纠纷，直接到矛调中心进行调解，实现矛盾纠纷就地解决不上交。同时，各村居结合自身优势，加强“一村一品”建设，通过不定期开展宣讲教育、预防化解家庭邻里纠纷矛盾、提供心理咨询服务等方式，真正实现将矛盾纠纷化解在“家门口”。目前，街道已完成东龙池村“和•齐•美”村级示范型矛调中心建设，其他各村建设工作也已全面展开。

三、经验启示

一是找准方式方法是化解矛盾纠纷的“核心武器”。自2022年6月街道矛调中心规范化运行以来，受到了群众的广泛欢迎，共受理案（事）件347起，调处成功347件，成功率达100%。矛盾纠纷调解中心的建设，“和·齐”工作法的打造，为矛盾纠纷化解提供了有效的平台，变“单打独斗”为“兵团作战”，让矛盾纠纷化解更有章法，通过接待调解梳理等方式，让纠纷双方静下来、坐下来、谈起来，有效地提高了矛盾纠纷的化解质量和成功率。

二是社区村居调解是化解矛盾纠纷的“前沿哨所”。矛盾调解是村（居）委会的天然属性，相较于以往，矛调中心的设立正好解决了村（居）委会力量有限，专业性不强的痛点。另一方面，村（居）委会有着较好的群众基础，反过来也为矛调中心工作提供有力支撑。要通过邀请基层工作经验丰富、威望高且为人公道的“新乡贤”担任矛盾纠纷调解员、法律政策解说员、综治维稳参谋员，真正实现小事不出村、大事不出街道。

三是数字化治理方式是化解矛盾纠纷的“后盾保障”。实现高水平的区域治理，离不开软硬件配套设施的助力。齐陵街道矛调中心依托综治中心，集成多个政务平台数据，动态掌握本地社情，提升治理精准度，形成政务服务、社会治理“一张网”。

四、下步打算

下一步，街道将继续通过排查发现、现场受理、民生热线、上级交办等多种途径开展矛盾纠纷排查。同时，利用现有空间进一步整合资源、完善功能，建设集司法所、群众诉求服务、信访接待、诉前调解、网格化管理、特殊人群帮教等一所八中心的社会治理综合服务中心。力争将70%以上的矛盾纠纷消解在村社区，确保“小事不出村社区”，90%以上的矛盾纠纷化解在街道，确保“大事不出街道”，激活社会治理“神经末梢”，切实把矛盾化解在基层,化解在萌芽状态，全力推进街道市域社会化治理工作落地生根。