

全国法治媒体浙江行

责任编辑：陈毅香 | 版式设计：马丁
新闻热线：0571-85211162 13857101115

三千“乌镇管家”汇聚“最强大脑”信息流

社会治理信息化的“桐乡模式”令人耳目一新



本报记者 李洁 文 陈立波 摄

“乌镇管家、平安守望员，这部分人的力量如何凝聚？”“对于基层采集上来信息，你们后台如何处置？”针对全国法治媒体浙江行活动采访团的提问，乌镇镇社会治理综合指挥室现场演示了一个案例：

“长浜南高速涵洞边铁丝网破裂，存在安全隐患，望告诉有关部门处置。”上午9时29分，“乌镇管家”吴晓峰通过“乌镇民情”微信公众号上传了这样一条信息。几乎同时，这条信息就出现在指挥室的大屏幕上。6分钟后，被转至桐乡市社会治理综合指挥中心，经流转处理，被交办到市交通局。

短短6分钟，一条信息在光纤上数个来回，行程数百公里，并且经过3个处理环节。它所展现的，正是桐乡市社会治理信息化工作所带来的新变化。

信息端：3000名“乌镇管家”采集信息

上传这条安全隐患信息的吴晓峰，担任“乌镇管家”近一年。2015年11月13日，乌镇镇正式组建“乌镇管家”队伍，通过“传统+科技”“网格+行业”“管家+管事”等多种途径，实现全方

位的管理服务和全覆盖的社会信息网络，提升社会治理水平。

“‘乌镇管家’由基层网格信息员和单位行业信息员两部分组成，依据‘十户一人、一梯一人’的要求进行配置。”乌镇镇党委副书记杨雪康介绍，“我们在每个村、社区都成立了‘乌镇管家’管理小组，小组下设若干个工作站，工作站下又设若干个联络小组。无论你是清洁工、厨师还是快递员，只要有心为社区治理出份力，都可报名成为‘乌镇管家’，目前已有3000名‘乌镇管家’。”

此外，依托“两网融合”，乌镇镇专门开发了“乌镇民情”微信公众号，建立了与省平安建设信息系统相衔接的各类风险收集上报系统，实现网上网下联动，信息互通共享。同时，依托镇社会治理综合指挥室，设立“乌镇管家”信息处理中心。指挥室全面指挥、交办和处置“乌镇管家”收集上报的各类风险隐患。

“乌镇管家”只是桐乡市基层信息员的一部分。当前，桐乡市还在线下整合了平安志愿者、“三小”组长、民情联络员、平安守望员等力量，建立了完善的网格信息员队伍；在线上则配备“平安通”移动终端或APP软件，负责网格信息的实时采集、上传和更新等。

处理端：多部门多层次协同运作

吴晓峰上报的这条信息，由桐乡市社会治理综合指挥中心于当天9时35分交办到市交通局。第二天11时17分，交通局明兴受理，4个月后，事件解决。

之所以能到做“事事有回音、件件有落实”，得益于桐乡市打造的“最强大脑”——市社会治理综合指挥中心。27日，采访



桐乡市社会治理综合指挥中心汇聚海量信息

团一行参观了该中心。

去年7月，指挥中心成立。它接入了视频监控系统、应急联动指挥系统、视频会议系统和部门业务对接系统等子系统。目前，该市已建的8000余个视频监控全部连接到该中心。不仅如此，指挥中心还实现了部门之间数据互通共享。“我们的基础网格系统已经覆盖了全市12个镇（街道）、2个区和50个市级职能部门，开通使用PC终端632个。”桐乡市委政法委副书记曹炳权介绍说。

该中心拥有处理县级政府社会治理事务的职能，如事件受理、督查考核、分流处置、分析研判、调度指挥等。譬如分析研判职能，基于指挥中心收集到的海量数据，该市已建立一整套研判分析体系，又在网格、村、乡分别建立起网格事项“日处理、周汇总、月分析、季评估”的工作制度，实现社会治理的动态管理。

活跃在基层的每一个网格员、平安志愿者，他们是如“末梢神经”的信息端；镇、街道的社会治理综合指挥室就是“主神经系统”；市社会治理综合指挥中心则是桐乡市社会治理信息化建设的“最强大脑”。当前，桐乡市已横向打通部门信息渠道，纵向把镇、村（社区）的社会治理工作贯通起来，构建起市级分析研判、镇级流转处置、村级收集反馈的快速反应机制，由此形成了事件处置网上网下联动的工作体系，提升了社会治理水平。

采访团有话说

刘启生（宁夏法治报编委、办公室主任）：

我觉得桐乡社会治理提出的“网上”与“网下”两个维度统筹的概念让人耳目一新，并且桐乡在实践中已经为我们提供了很好的经验。例如在网上，打造了现代化的社会治理综合指挥中心；网下则吸纳了网格员、“乌镇管家”等多元力量参与，把问题解决在萌芽状态，基层社会治理工作有了创新突破。“桐乡模式”为我们打造了一道社会治理的好风景。



刘启生接受采访

调解能手聚一堂 纠纷调解多元化

浦江社会治理谋求“多元共治”

本报记者 陈佳妮 许梅 文 王索妮 摄

法官、律师、心理咨询师、医生、退休干部、村干部，环境纠纷调委会、物业纠纷调委会、学生伤害调委会、医疗纠纷调委会……走进浦江县矛盾纠纷多元化调解中心，全国法治媒体浙江行活动采访团感触最深的是：这里应有尽有。“接地气”和“专业化”汇聚的多元调解队伍，让调解更有针对性。

调解能手集中办公多元化解决纠纷

浦江县矛盾纠纷多元化调解中心门口，整整三排的30个个人调解室名单引人注目：浦阳街道中山社区的董圣航、黄宅镇曹街村的曹龙水、仙华司法所的朱振华……当地百姓信任的调解能手，都到这里“集中办公”。

凭借接地气的调解工作室和大调解工作机制，这个曾经的信访重点县，不仅信访量连年大幅度下降，还及时有效地察民情、解民忧，成了浙江省矛盾纠纷多元化化解的标杆。

采访团到达时，一起医疗纠纷的调解正在进行。当事人的父亲在做骨科手术时与医院产生纠纷，就来到调解中心寻求帮助。案子调解员是68岁的厉文梧，退休前他在卫生部门上班。一个小时后，医院代表和患者家属达成协议，由医院赔偿2万元。双方签字摁印，握手言和。

除了调解能手大集合，中心还建立了医疗、电商、学生伤害、婚姻家庭等14个专业性调委会，并把医疗等六大领域专业调委会集中到中心，同时加强与法院、检察院等司法部门及各乡镇（街道）等的协调对接，“整合资源、整体联动”。对群众反映的各类矛盾纠纷，中心统一受理、集中梳理、归口管理、分工负责、多方参与、依法化解，建立起多部门联动的“大调解”机制。另外，中心引入鉴定、评估、保险等机构，并对交办的矛盾纠纷明确办结时限，跟踪进展，定期督查，确保每起矛盾纠纷均能及时有效地解决。

中心里，一间谈话室吸引了采访团的注意。淡灰和嫩绿的颜色组合、舒适的矮沙发，让人感觉非常放松。“当人们站着时，肢体语言十分丰富，容易激动。而矮沙发让人陷进去，肢体语言减少，脾气也会缓和下来。”浦江县委副书记、政法委书记虞振贤说。而这样的小心思，在中心随处可见。

虞振贤说，成立县级矛盾纠纷多元化调解中心，是浦江在社会治理方面谋求多元共治的一个探索。中心把“接地气”“专业化”的第三方人士，吸纳到调解队伍中，进一步激发了多元共治的活力。

设立网商服务窗口助力新农村建设

采访团随后来到浦南街道石埠头村。这里曾经是农业村，年年发大水，村民户均收入不过一两千元。如今，村里高楼林立，行道树整齐，篮球场等设施齐全，一派新农村的美好景象。

村党支部书记黄惟善说，为了致富，石埠头村家家户户开过水晶加工作坊，收入不高，还影响环境。随着浦江加大“五水共治”力度，村干部开始寻求更绿色的发展之路。

2013年，石埠头村进行农房改造，建起新楼房。“我第一个

签了出租协议，把房子租给电商。”在黄惟善等村干部的带领下，越来越多的电商进驻，村民也学着当起了淘宝店主。渐渐地，石埠头村成为浦江规模最大的电子商务集聚区，并成为全省五大淘宝村之一。

在丢下锄头、拿起鼠标的过程中，各种矛盾也纷沓而至。村里专门成立了调解组织，设立网商服务窗口，调解矛盾，提供服务。“最多时，我们一年调解了600多起纠纷，但现在一年难得发生一起。”黄惟善说，这离不开调解组织的努力。如今，该村的江南网商园入园网商152家，就业人数1000人，去年园区实现产值5.8亿元。目前，3幢32层高的电子商务楼正在施工，“村民还会更富”。

临别时，黄惟善说起了他对现代化社会治理的理解。他说，每一个党员干部都得发挥作用，带领村民治理好自己的家、自己的村和社区，这样的社会治理才有最扎实的根基。

采访团有话说

齐琪（新疆法制报汉编部副主任）：

浦江县矛盾纠纷调解的多元化、专业化让人印象深刻。调解中心门外，调解员从律师、心理咨询师到村支书、村民，有接地气的，也有专业化程度高的。强大的“专家库”加上细分的调解种类，让调解更有针对性，也更容易化解纠纷。中心对细节的设置也非常专业，如谈话室，从座椅的高度、色调的选择到座位的角度，都根据心理学知识安排，人一走进里面，情绪就先平复了三分，这种环境下，解决纠纷自然也就更容易了。

我们会把这些先进经验带回新疆，希望通过报道给新疆的矛盾纠纷调解提供一些可借鉴的经验。



采访团参观浦江县矛盾纠纷多元化调解中心



采访团有话说