

# 是什么让记者们交口称赞?

## 矛盾纠纷调处化解“鄞州样本”呼之欲出

本报记者 许梅 陈立波

“欢迎远道而来的记者朋友们！”7月9日上午9点不到，当“社会治理‘最多跑一地’·全国法治媒体浙江行”主题采访团来到宁波市公安局鄞州分局“老潘警调中心”，老潘早已微笑着迎候在门口。

### 解纷化忧， 从一个人到“一中心”

老潘名叫潘明杰，是全国模范人民调解员。从2008年开始从事调解工作，2013年，他有了以个人名字命名的调解工作室；再后来，“老潘工作室”升格为集疑难纠纷调处、日常管理考核、专业人才培训等多职能于一体的“老潘警调中心”，统筹管理全区23个警调工作室。“老潘”不仅“师带徒”带出了很多的“大潘”“小潘”，还开出化解矛盾纠纷的“连锁店”，成了新时代“枫桥经验”浙江实践中的一抹亮色。

从事调解工作十多年的老潘，有大把大把的调解故事，记者们围着老潘，听他分享“专业”“敬业”“情怀”的调解感悟，纷纷竖起大拇指：“老潘是矛盾纠纷的‘终结者’。”

在鄞州，不仅有乐于助人的“老潘”，更有“只进一扇门、最多跑一地”的矛调中心，为老百姓随时随地化矛盾、解难题。

坐落在鄞州湿地公园内的区社会矛盾纠纷调处化解中心，由两幢2层小楼组合而成。2号楼一楼的“一站式”办事大厅内，综合受理、信访接待、12309检察服务、劳动仲裁等15个开放式办事窗口呈“Z”字型排开。群众来办事，综合受理窗口的工作人员了解问题和诉求后，会立即分流到对应的服务窗口。

“很多人来这里办事都是第一次，内心其实很紧张：一怕摸不着头脑跑错地方，二怕办事太繁琐。”中心综合科负责人郎椰飒介绍，不要小看了前期的引导和分流，有了这道程序，老百姓到中心办事就像走上流水线，非常省心。

不久前，从鄞州邱隘镇回龙村赶到中心办事的外来务工人员小孟，对此有切身感受。

小孟原是镇上一家服装店的导购员，去年9月辞职时，老板没有付清工资，小孟多次讨要，但老板一拖再拖。无奈之下，他赶到了矛调中心。在中心工作人员的引导下，劳动监察窗口的工作人员当场对小孟的事情启动调处程序。没多久，小孟如愿拿到了拖欠的工资。

“之前我有好几个老乡也碰到过这样的事，跑了好多地方，花了好长时间，想不到，在矛调中心一次就办成了！”小孟高兴地告诉记者。



### 功能齐备，矛盾调处“全链条”

除了“一站式”办事大厅，矛调中心一楼的警调室、仲裁室、诉前调解室、律师工作室等12个功能室，也引起了采访团记者们的强烈兴趣，记者们一路看、一路采、一路拍。

“通过12个功能室，中心实现了诉调、警调、检调、专调、访调‘五调联动’，打造起‘全链条’矛盾纠纷调处模式。”中心副主任钭小列介绍，以诉前调解室为例，对起诉到法院立案庭，但适宜委托人民调解且原告同意调解的民事纠纷，如婚姻家庭、物业管理等，通过诉前调解的科学辨别、精准分流后，能实现简易案件前端快调速裁、复杂疑难案件后端细审严判，以最快速度化解各类矛盾纠纷。

让群众“进一扇门、解所有忧”。钭小列说，从中心目前的矛盾纠纷化解率和群众满意率来看，看似简单的“物理整合”，却在这里发生了奇妙的“化学反应”。



### 深度融合，社会治理“智慧+”

矛调中心1号楼二楼的社会治理综合指挥中心和智慧城市管中心平台，更以它的高效、智能，让记者们惊艳。

这个平台不仅接入了宁波市社会服务管理综合信息系统（e宁波平台）、浙江省统一政务咨询投诉举报平台、宁波市智慧城管平台、网络舆情综合管理平台等社会治理相关应用系统，还依托“雪亮工程”，接入公安、综合行政执法、交通、水利等与社会治理相关的2万多路视频监控，实现了社会治理的“智慧+”，为鄞州构建党建领治、政府善治、社会协治、群众共治、科技慧治“五治”互融共生的社会治理新格局，提供了强大的科技支撑和智力保障。

“当前和今后一个时期，我们将按照‘一扇门进出、一揽子调处、一体化联动、一把手主抓’的要求，通过互联互通、流程再造、机制创新和现代信息技术，不断提高矛盾纠纷调处化解的信息化、智能化、精准化、便利化水平，为全面提升基层社会治理水平，努力打造社会矛盾纠纷调处化解工作的‘鄞州经验’。”区委政法委常务副书记吴敏刚说。

### 实时连线，解密“矛盾纠纷跑一地”秘诀

7月9日，正在鄞州矛调中心采访的记者们，还通过5G信号，实现了与浙江省社会治理融媒体中心的实时连线。记者们分享了在鄞州的采访感受，并一起见证浙法传媒集团成立和浙江省社会治理融媒体中心启用的重要时刻。

“在鄞州矛调中心，我看到浙江省推动社会治理领域‘最多跑一地’，将矛盾纠纷化解在基层的信心和决心。”直播连线中，新疆法制报社首席记者张蕾告诉大家，采访矛调中心后，“美”“全”“实”“智”是她最强烈的感受，“美在环境，全在功能，实在举措，智在科技，展现了鄞州这座新型城市的治理能力，也给了我们很多启发。”

通过直播连线，宁波市委常委、鄞州区委书记褚银良，也进一步为鄞州矛调中心“矛盾纠纷跑一地”解密。褚银良说，鄞州区坚持上下一盘棋，主动对标对表习近平总书记考察宁波时的重要讲话精神，结合“最多跑一地”改革、新时代“枫桥经验”，以全域治理的理念建中心，以人民至上的情怀化矛盾、解难题。在建设中，鄞州矛调中心实现了功能一体化，把应急指挥、社会综治等十多个平台整合起来，织密了“村社中心守防线、镇街中心主阵地、区级中心终点站”网



络。通过矛调中心一扇门，鄞州健全首问负责、信访代办、积案攻坚等制度，区级领导带头下访接访，带动党员干部一线解难，让群众“最多跑一地”甚至“一次不用跑”。中心运行以来，已接待群众来访3186人次，化解率达96.8%，群众满意率97.9%。

