

# 慈溪市社会治理中心(综治中心): 聚力智治赋能,交出县域社会治理现代化答卷

本报记者 应群伟 见习记者 马瑞璟  
通讯员 茹斯未

“民情日记”精准对接群众需求、“一窗受理”高效化解矛盾、智能平台让风险预警“跑”在问题前……在慈溪,数智赋能正让社会治理更智慧、响应机制更迅捷、民生服务更精准。

这背后,是慈溪市社会治理中心(综治中心)坚持以党建为统领,紧扣“平安幸福慈溪攻坚年”主线,以“党建引领增强年、网格善治争效年、矛调法治提能年”三大专项行动为抓手,持续推进“141”基层治理体系迭代升级的扎实成效。

今年以来,通过系统化构建治理机制、专业化建强网格队伍、智能化赋能平台支撑,慈溪不断夯实县域社会治理现代化基础。



市妇联调解纠纷



群众向网格员反映情况



网格员开展安全走访



社区组织调解

## 织密“一张网” 形成党建统领工作格局

中心着力完善“141”基层治理体系,强化市级中心的“大脑”和“枢纽”作用,加强与镇(街道)综合信息指挥室的纵向贯通、横向协同,确保指挥调度一竿子插到底,实战功能在基层全面激活。

组织架构是根基。慈溪推动基层管理“多网合一”,将治理网、党组织网、村级管理网深度融合,构建起“镇街党(工)委一村(社)党组织—网格党支部—微网格党小组”四级组织架构,实现党组

织在网格中全覆盖。截至目前,全市科学划分基础网格 1724 个、微网格 10450 个,确保“上面千条线、基层一张网”。

专业队伍是保障。按照“1+3+N”(1 名网格长、3 名专职网格员、多名兼职网格员)的标准,慈溪市配齐配强网格力量。目前,全市共有网格长、专职网格员各 1724 名,网格指导员 1778 名,兼职网格员 10419 名,且专职网格员队伍主要由素质过硬的城乡社区工

作者担任,由村社党组织统筹管理使用,确保了队伍的稳定性和专业性。这支扎根一线的队伍,成为了感知风险、服务群众的“神经末梢”。

数据融合是关键。中心大力推进智治平台融合贯通,将公安、法院、妇联、交通运输等多部门的业务系统接入“141”平台,实现数据资源的集中汇聚和高效流转。今年以来,全市网格共上报处置各类事件 54.07 万件,其中三级以上重点事件 10.50 万件。

## 激活“一群人” 网格队伍从“管理”到“善治”

中心通过机制创新、能力提升、激励保障等举措,不断激发网格队伍的活力和创造力,使其真正成为服务百姓的贴心人。

浒山街道阳明社区网格员赵国张走访时,居民王先生反映小区主出入口违停严重。本就不宽敞的道路常只剩单车道,尤其上下班高峰,居民要等 20 分钟才能出小区,出行苦不堪言。网格员实地核查后,将诉求详细写入“民情日记”,第一时间上报街道综合信息指挥室。指挥室迅速响应,联动城区交警中队、社区及物业召开专题会议,敲定整治方案。社区与物业组建劝导队,上门

宣讲违停危害;交警中队加急申请开启道路违章抓拍功能。多部门协同发力下,路口违停现象大幅减少。看着通畅的道路,居民王先生感慨:“日记本记的是小事,解决的却是我们心头的大事。”

“民情日记”记出民生温度。慈溪全市推广的“网格民情日记本”,今年以来已推动解决电动车充电设施建设、老旧小区电梯加装、二次供水改造等一批群众反映集中的民生难题。网格员源头化解矛盾 3663 件,通过平台流转化解 9774 件。

“四级培训”练就专业素养。慈溪市搭建起“市级部门—镇街—村社—网

格”四级联动的分级分类培训新模式,提升网格员履职能力。市级层面组织大型培训活动,镇街层面则创新形式,如长河镇的“网事”微课堂、桥头镇的“10 分钟小课堂”、周巷镇的“智慧蓝、实战金、融合青、长效红”四维培训体系等,确保培训覆盖全员、贴近实战。今年以来,已开展各级培训 56 场,覆盖人员超 2000 人次。

“即报即奖”激发干事热情。慈溪市出台《网格优质事件即报即奖实施方案》,对及时发现并上报重大风险隐患的网格员给予奖励。目前,已对 1235 件优质事件予以肯定和奖励。

## 贯通“一条链” 推进矛调法治化建设

中心通过构建完善的工作链条,推动矛调工作从“化得了”向“化得好”全面提升。

中心协同推进综治中心规范化建设,构建“一窗受理+分流处置”机制,深化“受理—交办—督办—反馈—评价”全链条管理,并针对物业、家事等高发纠纷,形成“一类—流程—一指引”。

以家事矛盾纠纷处置化解工作为例,家事受理窗口、家事调解工作室、12338 妇女维权中心、心理咨询室、金石榴女律师工作室、木兰天平工作室、家事共享法庭……进了中心“一扇门”,便可享受家事“一站式”服务。作为宁

波市唯一开展家事“一类事”综合服务省级试点的县(市、区),慈溪市以纵向到底的三级体系、横向到边的部门联动和纵横互联的服务深化,解决好广大家庭的各类小事。

今年以来,市级平台接待群众来访 11048 批次,化解成功率达 98.60%。特别是在浒山、白沙路等 7 个镇街建成非警务类矛盾纠纷专业化处置队伍,实现事件镇街自主闭环处置,今年累计流转处置 110 非警务事项近 2.5 万件,处置率达 99.39%。

同时,慈溪市积极探索行业性矛盾化解新路径。针对日益增多的物业纠

纷,中心牵头法院、住建局、司法局成立全市物业领域矛盾纠纷会商调解委员会。日前,该调解委员会成功调解了来自宗汉街道星光社区某小区的群体性物业欠费纠纷。此前,该小区物业起诉小区内 91 户业主欠缴 2022 年物业费,而后通过调解委员会专班会商、法院以判促调、街道和社区积极开展调解工作等,最终 91 户业主同意主动支付 2022 年所欠物业费。此次成功案例,对减少全市物业领域类矛盾纠纷起到了良好的示范作用。截至目前,全市已开展集中会商 8 期,依法约谈、整改物业 11 家次。

## 赋能“一平台” 让治理决策“心明眼亮”

现代化的治理,不仅在于高效处置,更在于精准洞察与前瞻判断。中心致力于为社会治理装上“智慧大脑”,用数据的“绣花功夫”绣出精准治理图景。

当地深化“慈溪市网格力量全周期管理应用”推广,通过深度融入宁波市基层智治综合应用、开发网格工作数字分析平台、手机端接入大模型技术打造“格中有我”功能,推动数据共享。自主研发基层治理研判平台,构建市—镇—村三级联动体系,集成 AI 与可视化技术,实现事件监测、风险预警、效能评估全流程智能化。现已上线 1.0 版,已对今年以来 45 万余条基层治理事件数据进行研判,并对市、镇街数据实现了可视化呈现。根据该平台监测,慈溪市网格发现上报道路内涝积水问题 200 余

起,经分析研判,聚焦规划统筹、部门协调、数字赋能等方面提出建议,为智慧防洪排涝提供决策支撑。

慈溪还强化城运平台全流程运行监测,通过建立平台运行质效动态监测体系、联动部门属地推动疑难件化解、研发分析研判辅助程序等,提升事件处置质效。试点探索城运平台与“141”平台互融互通机制,依托“城管通—基层治理”模块实现业务流程再造。

立足新起点,中心将继续深化“141”基层治理体系迭代升级,聚焦于网格标准化建设、多元解纷能力提升、智治平台能级跃迁,努力打造社会治理现代化县域样板,为更高水平的平安慈溪、幸福慈溪建设贡献更多智慧力量。