

宁波市鄞州区下应街道综治中心:

打造矛盾化解“终点站”民生服务“暖心港”

(上接1版)

一窗受理,闭环处置高效办



“噪声污染防治”主题夜话



居民们积极建言献策



“民情夜话”听取群众诉求



“小小网格员”岗前培训



多方力量守护未成年人健康成长

“我被公司辞退了,想咨询一下赔偿的事情,该找哪个窗口?”“您先在综合受理窗口登记,这边马上帮您分配相关工作人员解答。”类似的对话,每天都在下应街道综治中心大厅里不停响起。

大厅内设立1个综合受理窗口统一分流诉求,人民调解、信访接待、劳动监察、法律服务4个业务窗口即接即办,另有1个多功能窗口轮流提供公证等特色服务。中心通过登记、受理、转交、办理等工作全流程,确保来访群众的每一项诉求都有人办理、全程跟踪、形成闭环;2025年以来,

累计接待群众来访190批次274人次,矛盾纠纷化解率99%、群众满意率100%,真正实现“进一扇门、办所有事”。

这样的高效运转,离不开跨部门协同形成的强大合力。下应街道综治中心在鄞州区综治中心指导和街道平安领导小组统一领导下开展工作,同时“一站式”整合工作力量,司法、公安、城管、信访等部门常驻,交警、法庭、妇联等部门轮驻,市监、资规、环保等部门随驻,目前共有各类工作人员21名。

跨部门联动的效果,在复杂纠纷处置中尤为凸显。2024年上半年,中心接到群众反映:某体育培训机构闭店跑路,不仅数百名家长预缴的学费拿不回来,还有教练被欠薪。中心受

理后,迅速启动协同处置机制,协调区、镇、街道三级监管部门及街道文化站、市场监管所等部门会商研判、分工推进,最终成功化解,避免了矛盾升级。

在日常民生纠纷化解中,中心践行“小事不出村、大事不出镇(街)、矛盾不上交”理念,整合司法所工作人员、律师团队、家事纠纷调解员等力量以及法院诉调一体中心等资源,打造法治化、专业化、温情化的矛盾调解平台,形成“柴大姐调解工作室”等特色调解品牌,成为街道基层治理的“金名片”。

在工作过程中,中心将法治思维贯穿治理全过程,通过强化合法性审查工作,从根源防范法律与社会风险,2025年审查行政合同369件,提出意见1787条。

精准关怀,全链守护暖人心

“综合中心和司法所的叔叔阿姨们,告诉你们一个好消息,我从明天开始就是超市副店长了!在社区矫正期间,你们的支持和鼓励让我重新感受到了社会的温暖。我会继续努力工作,增强法治意识,为社会贡献自己的一份力量!”近日,下应街道综治中心一楼的“暖心室”内,洋溢着温暖与感动,曾经的失足少年小林前来报喜。

2024年4月,小林转入下应司法所接受社区矫正。中心高度重视,

次日就派社区网格员协同司法社工上门走访,并持续动态监测与预警小林的家庭关系、社交网络、情绪状态等10项关键指标;通过组建“阳光护航专班”,通过心理干预、公益参与、能力提升进行系统性帮扶。

小林的成功转变,正是中心创新未成年人保护机制的生动注脚,也是中心精准帮扶重点群体的一个切面。针对未成年人、严重精神障碍患者、刑满释放人员等群体,中心量身定制帮扶方案,让治理更有温度。2024年以来,中心充分发挥“枢纽平台”统筹协调作用,通过构建“风险排查-源头治理-精准干预-长效保障”的未成年人全链条工作体系,用人性化的“柔性治理”模式取代传统的“刚性管控”。

为从源头织密未成年人保护网,

中心构建起家庭保护、学校保护、社区保护等六大保护体系,引入“蓝莓家庭成长服务中心”等社会组织以及“Madam来了”巾帼普法志愿团等项目;充分发挥街道1个未保站、10个村社妇儿驿站及全省首批街道法治实践站等阵地作用,2025年共开展各类宣传、法律服务77场次,覆盖家庭1000余户。

此外,中心针对严重精神障碍患者建立由监护人、村社干部、网格员、民(辅)警、精防医生组成的关爱帮扶小组,定期开展网格走访等做好管理救助;对刑满释放人员落实定期走访,开展“技能培训+创业引导”双轨培育模式,强化法治宣教引导。2025年,辖区涉毒、矫正人员再犯罪率“零新增”。

“线上+线下”,服务民生零距离

“陌生人给的零食,能不能接?”“网络上有人索要隐私照片,该如何应对?”……不久前,下应街道新时代法治实践站中,“Madam来了”项目开展普法宣传,通过情景模拟、互动课堂等形式,将防性侵、防诈骗等内容融入未成年人教育,提升未成年人及其家庭的法律意识。

在打造“一站式”服务枢纽的基础上,下应街道综治中心更以信息化、精准化手段延伸服务触角,将治理功能推向基层末梢,全力把服务送到群众“家门口”。街道打造的全市首批新时代法治实践站,正是中心的明星阵地之一。这里集成

法治宣传、法律援助、人民调解、司法公证等各类法律服务资源,全域打造线上线下融合闭环一体化服务的“15分钟公共法律服务圈”,让均衡、普惠、便捷、智能的公共法律服务移步可至、触手可及。

“讲事理、论法理、说情理,没有一杯茶解决不了的。”实践站的茶饮吧里,寥寥数语营造出实践站崇法、讲理的平和氛围。法律顾问、“法律明白人”、人民调解员常驻此地,用最贴近生活的语言,为邻里间的琐碎纷争等找到最合适的解决方案。“家门口就能解决问题,太方便了。”居民王大伯此前因物业服务问题与物业工作人员起了冲突,在实践站调解员的帮助下很快握手言和。

中心服务在惠及民生的同时,也护航发展。作为拥有4281家经营主

体、2025年地区生产总值达46.2亿元的发展热土,下应街道格外重视营商环境优化,打造鄞商客厅,通过助企专员与企业专员,为来鄞创业创新的企业送去创业政策、场地租赁信息,提供人才招聘、创客活动发布等服务,帮园区中小微企业少走弯路。

线下阵地扎实发力,线上服务同样高效便捷。中心创新“线上+线下”双轨模式,延伸服务群众的“神经末梢”。“法邻通”微信公众号提供法律咨询、矛盾调解等在线服务,累计解答群众问题200余次,还推送定制化普法内容、开发法治课程;拓展公证服务窗口,2025年办理公证业务30件,满足群众高频需求。“民呼我为”平台受理各类诉求890批次,办结率100%,真正实现“足不出户解难题”。

“平安就在身边,服务随时在线”。多年来,下应街道综治中心以温情服务温暖民心,成为辖区平安建设的重要引擎,群众认可度持续提升。“未来,中心将继续深化一站式受理、一平台流转、每周一研判、一链条督考的‘四个一’工作机制,为全市综治中心迭代升级提供‘下应样板’。”下应街道相关负责人说。