

深耕矛盾纠纷预防化解法治化之路

本报记者 应群伟 朱蓓蓓
宁波政法(法学)融媒体中心 陈佳

“过去了近半个世纪的事,你们都能看清楚,为你们点赞。”近日,在宁波市海曙区集士港镇综治中心的“集仕共说”工作室,程女士(化名)紧握调解员的手,心里的疙瘩终于解开。

“只要是群众的事,就没有小事”——这是集士港镇综治中心秉持的群众工作理念。面对程女士反映的事项时间跨度大、查证困难,调解员董国平主动请缨,半个多月里多次上门走访,逐一梳理政策、厘清事实,把40多年前的政策讲得明明白白。“这里的人,是真心帮我们办事。”程女士心服口服,临走时还与调解员互加了微信。

从“信访户”到“点赞人”,折射出的不仅是集士港镇综治中心“有处说理、有人管事”的治理效能,更是宁波市全域推进矛盾纠纷预防化解法治化的生动缩影。

近年来,宁波市坚持把法治化的思维、理念、方式贯穿于矛盾纠纷预防化解全过程,在全市开展矛盾纠纷预防化解法治化试点工作,坚持预防在前、调解优先、运用法治、就地解决,探索形成了具有宁波辨

识度的实践经验。

2024年8月22日,全省坚持和发展新时代“枫桥经验”推进社会矛盾纠纷预防化解法治化现场会在宁波召开。

2025年6月1日,《宁波市矛盾纠纷多元化解条例》正式施行。

从试点探索到制度固化,宁波为矛盾纠纷预防化解工作筑牢了法治根基。2025年,全市矛盾纠纷化解率达96.24%,其中97.05%化解在镇街及以下。数据背后,是宁波系统构建的统筹、预防、处置、工作、力量和数智“六大体系”协同发力——

顶层设计上,市委市政府将这项工作作为坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要抓手,一体推进平安宁波、法治宁波建设的重大举措,解决群众急难愁盼的重要载体,高位推动、系统谋划、全面落实。

有了坚实有力的统筹保障,源头治理的“防火墙”才能越筑越牢。制定出台《宁波市出租房安全管理条例》等涉及矛盾纠纷多发领域的法规,健全“双排查、双评估、双报告”重大风险评估机制,依托法学会探索建立法律咨询服务联系点,一道道“防火墙”着力将矛盾消解于未然。

源头治理“治未病”,依法止争“治

已病”。2025年,全市法院立案后调解成功案件9.76万件,民事调解撤诉率提升至48%;全市司法行政机关人民调解11.79万件、仲裁结案4054件;全市信访总量同比下降27.8%……一组组数据印证着:法治化轨道上的矛盾纠纷化解正跑出“加速度”。

如何持续发力?平台是关键。过去,群众为解决问题“多扇门跑断腿”;如今,综治中心整合接访、诉讼、调解、仲裁、行政复议等服务,群众“进一扇门解千结”。

2024年初,余姚市凤山街道某楼盘因资金链断裂拖欠60余名工人工资半年。了解情况后,街道综治中心联动法院、公安、人社、住建等部门,以法治思维开展联合调处。“当时,一部分人愿意走诉讼,但即便走‘绿色通道’加急处理,也难以在春节前兑现欠薪,最终我们还是采用协调的方式解决。”工作人员说。经过十余天克难攻坚,项目负责人与工人达成协议。除夕夜,工作人员接连收到工人的拜年短信:“多亏了你们,这下能过个好年了。”一句句朴实的问候,成为基层治理工作者最珍贵的“新年礼物”。

单丝不成线,独木不成林。多元力量也在不断汇聚成法治合力。在鄞州区姜山镇,由流动人口协管员、

网格员和平安志愿者组成的“大脚板行动队”穿梭于流动人口聚居区,运用“五色联动”工作法织密社区防护网。一次走访中,工作人员得知外来务工的张姐因带孩子难以兼顾工作,就推荐免费公益托管课程。张姐感动地说:“真的是帮到了点子上。”

科技则让合力更智慧。“海晏在线——宁波市综治平台”依托“浙里甬平安”综合应用开发建设,通过信息化统一平台、大数据动态监测和全流程协同机制,推动矛盾纠纷化解与社会治安风险防控向智能化跃升。应用包含“应用要素、风险防范、综合治理”三大场景。其中,“风险防范”场景的“矛盾纠纷”功能板块,全量归集各类数据,构建矛盾纠纷“一本账”,并绘制预防化解法治化“路线图”,为线下化解、层级流转、闭环处置提供参考。目前,系统日均报送流转处置事件超2万件,镇街层面97%以上的事件实现系统自动流转、分类处置。

法治浙江建设二十载,宁波以法治思维为引领,以矛盾纠纷预防化解法治化为突破口,将法治理念融入基层治理各环节,让“遇事找法、办事依法、解纷靠法”成为城乡居民的共同遵循,绘就了“法治为民、长治久安”的宁波答卷。

中共浙江省委党校法学教研部教师、浙江省国家工作人员法治素养研究中心研究员 曹震

专家点评

宁波通过制定《矛盾纠纷多元化解条例》、构建“六大体系”与打造一站式综治中心,推动矛盾纠纷化解从分散处置转向依法集成。更以“海晏在线”数智平台贯通源头预防与末端化解,让97.05%的纠纷消弭于基层,生动践行了“善于运用法治思维和法治方式解决涉及群众切身利益的矛盾和问题”的重要理念。这一实践将法治从文本规范转化为可运行、可感知的治理生态,为坚持和发展新时代“枫桥经验”、提升社会治理法治化水平提供了扎实的市域样本。

全域综治中心规范化建设增强社会韧性

通讯员 耿丹樱 见习记者 王芳

“工资终于到账啦!”近日,海宁市黄湾镇综治中心内,老宋盯着手机短信确认,身旁工友们也相继传来喜讯,大家被拖欠数月的薪资悉数到账了。

2025年5月,浙江某科技有限公司因经营困境资金链断裂,拖欠60名工人工资。工人们一筹莫展之际,黄湾镇综治中心迅速介入,联动法院、司法所等部门召开联席会议,锚定“调解优先、快处快解”方向,全力保障劳动者合法权益。尖山司法所牵头组织调解,海宁法院干警现场提供法律支撑,一边向企业负责人讲解欠薪法律责任,一边为工人代表介绍维权路径,在法理与情理之间寻求最优解。最终双方达成一致并签订《人民调解协议》,法院同步启动司法确认“绿色通道”,实现当天受理、当天审查、当天出具裁定书,以法治刚性为工人“薪”愿保驾护航。

这起纠纷的圆满化解,正是嘉兴以法治为引领、以综治中心为枢纽,高效化解基层矛盾、守护群众切身利益的一个案例。

走进嘉兴各地综治中心,温馨的服务窗口、专业的调解队伍、高效的流转机制,让群众“进一扇门、解万般事”。

近年来,嘉兴坚持和发展新时代“枫桥经验”,把法治思维贯穿于矛盾纠纷预防化解全过程,市级统筹制定任务、机制、职责“三张清单”,推动市县镇村四级综治中心统一挂牌、规范运行,构建统一受理、分类流转、依法办理、闭环管理的全链条调处体系,严格依照调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼、法律监督的法治化“路线图”,让矛盾纠纷在法治轨道上高效化解、源头根治。根据行业分布特点和运行规律,嘉兴在矛盾纠纷较突出的医疗、劳动、物业等28个民生重点领域建立行业性、专业性调委会105个。法院诉讼服务中心全部建成建制入驻县级综治中心,“息事无讼”应用统一分流案件,县域矛盾纠纷就地化解率保持在98%以上。

常住人口超2万、新居民占比高、需求杂、观念异——作为浙北规模最大的安置小区,南湖七星街道湘城社区的治理难题,是融合型大单元社区的代表。

直面治理痛点,湘城社区综治中心应运而生,以品牌化引领治理升级,创新推出“湘安吾事”社会治安综合治理品牌,构建起“1+4+5+N”综治服务平台。中心立足整合资源、聚合力量,集人民调解、法律咨询、信访

接待、治安防控等功能于一体,统筹公安、信访、司法、消防、综合行政执法、市场监管等多部门力量,内设人民调解室、心理咨询室、信访接待室、红船家事联调站、人大代表联络站等场所,提供多元化解服务。

在这套体系背后,是综治中心强大的法治“后台”在支撑。中心打造“湘育”法治人才驿站,组建由律师、司法所工作人员、资深“老娘舅”构成的法治专家库,培育了一批“法律明白人”和专职人民调解员,还建成全市首个“先锋助矫”基地,以专业法治力量护航社区和谐稳定。

去年,湘城社区综治中心通过“连心结对大走访”,发现社区矫正对象张某因就业受阻心理压力较大。工作人员第一时间启动联动机制,依据相关工作指引,联合“湘育”法治人才驿站的律师为其提供就业法律咨询,对接爱心企业推荐合适岗位,同时联动心理服务力量为其开展专项心理疏导。如今,张某已顺利入职,按时报到、积极改造。

协助推动社会治安风险防控是综治中心的职能之一。嘉兴围绕案事件源头防控、提升社会韧性作出系统部署,建立连心结对大走访、矛盾

纠纷大化解、社会治安大巡防工作机制,健全风险防控体系;高质量推进社区矫正对象危险性评估试点,完善监测预警工作机制;联合出台系列政策文件,分别对罪错未成年人分级干预、刑满释放人员安置帮教、社区矫正对象外出审批及心理健康服务等作出规范,持续推动特殊群体服务管理工作制度化、规范化。2025年,全市对相关矛盾风险开展11轮起底式排查,推进群体画像,全部落实帮扶管控措施;创新建立“六联”机制,强化风险数据共享,汇聚高风险数据36类1726万条;打造“嘉警智盾”平台,累计预警风险22165条;研发“未盾智瞳”电子数据智能审查应用,电子数据审查用时缩短75%。

民有所呼,法有所应;民有所盼,治有所为。目前,嘉兴市县镇村和重点区域综治中心建设实现全域覆盖、实体化高效运行,成为基层矛盾化解的“终点站”、群众权益保障的“主阵地”。

法治浙江建设二十载,嘉兴以法治为纲、以服务为本,将法治力量融入韧性治理每一处细节,用实实在在的治理成效守护群众安居乐业,为建设更高水平法治浙江贡献鲜活的嘉兴实践。

中共浙江省委党校法学教研部教师、浙江省国家工作人员法治素养研究中心研究员 刘思瑞

专家点评

嘉兴全域推进综治中心规范化建设,是提升社会治理法治化水平的系统性实践。其核心在于坚持系统观念、贯彻法治思维,通过制定任务、机制、职责“三张清单”,贯通市县镇村四级网络,构建起“统一受理、依法流转、闭环管理”的标准化工作体系。持续推动各种矛盾纠纷纳入法治轨道依法化解,引导人民群众在法律框架下分清是非、在权利义务统一判断对错,以法律关系的确定维护社会的稳定,切实让人民群众在每一起纠纷解决中感受到公平正义,为社会长期稳定与和谐发展提供了坚实支撑。