

# 苏州市相城区： 探索基层社会治理新路径 绘就上扬幸福曲线

2023年，苏州市相城区不断加强基层治理体系和治理能力现代化，全面推进矛盾纠纷多元化解“一站式”平台建设，着力完善网格化社会治理，持续推进数字技术与社会治理深度融合，有效提升城市管理和社会治理能力，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

## 矛盾中心 “一站式”化解矛盾纠纷

“多亏你们的帮忙，让我拿到了赔偿款。”日前，相城区黄桥街道成功调解一起王某与李某之间的损害赔偿纠纷，帮助王某拿到了1万多元赔偿。

事情还要追溯到2022年年底，王某在李某经营的浴室内洗澡，但是浴室移门玻璃突然爆裂割伤其左足。双方为此事自行协商多次不成后搁置，王某遂向街道申请调解。调解员了解纠纷详情后，通过创新调解方式与技巧，为双方分析利弊，帮助双方达成一致协商意见。

这是相城全面推进矛盾纠纷多元化解“一站式”平台建设后，调处化解的众多案件中的一件。2023年，相城立足区情实际，打造区镇村三级“一站式”矛盾中心（工作站），实现覆盖率100%。

“进一扇门、消所有气”，在相城，11家镇（街道）矛盾中心和142家村（社区）矛盾工作站充分发挥“粘合剂”作用，帮助矛盾方化干戈为玉帛，努力把纠纷化解在基层、消除在萌芽状态。

秦先生是一名建筑工人，在工作中不慎从脚手架上摔落，导致腿部轻微骨折。在住院期间，他所在施工单位支付全部医疗费用，但在出院后，双方因精神损失费等赔偿事宜分歧较大，无法达成一致。经过黄埭镇社会矛盾纠纷调处化解中心调解员的调解，不到半天时间就帮助秦先生解决了问题。

高效、专业调处矛盾的背后，离不开社会多元力量的参与。在建设区镇村三级矛盾中心过程中，相城坚持用群众的方法解决群众的问题，推动实现矛盾品牌百花齐放。相城积极引入以区执业律师为核心调解力量的相城区行知法律服务中心，入驻区矛盾中心进行日常办公，为当事人提供民商事案件的调解服务。同时，区法院、区检察院与区人大协作，在全市范围内率先建

立“人大代表参与涉法涉诉矛盾纠纷化解工作机制”，助力矛盾纠纷实质化解。此外，各地积极引导行业协会、乡贤、新居民、新闻媒体等社会力量参与矛盾纠纷调处化解，聚合了一批“老张调解室”“徐伟民调解室”等品牌调解组织和专家团队，多元化矛盾纠纷调解能力得到有效提升。

通过健全完善多级矛盾纠纷化解组织体系和工作机制，引导社会各方力量积极参与多元调处，相城正在形成功能互补、程序衔接、全民参与的矛盾纠纷有效化解体系，确保“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

## 精网微格打通基层治理“神经末梢”

网格是社会治理的基础单元，2023年，相城区扎实推进“精网微格”工程，着力优化网格设置，完善运行机制。在638个综合网格基础上，调整划分微网格3071个，配齐配强专职网格员和微网格联络员力量。

“公园草坪这边有个窨井盖缺失，需要及时放置杜绝隐患。”渭塘镇网格员在日常巡查中发现安全隐患后，及时督促维修维护，组织人员对辖区内窨井盖的安全状况进行拉网式排查，发现问题立整立改，最大限度保护居民的“脚下安全”。

网格治理“小”“快”“灵”，网格员们是排查风险隐患、维护社会和谐的强大有力支援，也是群众的“安全守护卫士”。在相城，“网格蓝”活跃在大街小巷，清扫卫生死角、排查用电安全、了解群众诉求……相城持续致力提升基层治理能力，充

分发挥基层网格员触角作用，不断织密基层“服务网”，让诉求在网格发现，资源在网格整合，问题在网格解决，服务在网格提升。

2023年9月，望亭为全镇32名外卖骑手配发“红帆宣传袋”，引导外卖骑手在送餐与取餐过程中，转变身份向商户、居民宣传普法守法、文明新风等信息。“送外卖的时候，我们同时送上一张防范电信诈骗宣传页，叮嘱顾客不轻信来历不明的电话和短信，不向陌生人转账汇款。”化身“反诈骑士”的外卖小哥王未东说。除此之外，被聘为兼职网格员的新业态新就业群体，还可以通过“随手拍”方式，及时反馈安全隐患、卫生死角等问题，进一步发挥其走街串巷、熟悉街情的职业优势。

相城不断深化“格群共治”，推动群众自治群入群人数平均不少于300人且物业、律师等入群，提升自治群实效。通过鼓励

新业态新就业群体等社会力量在参与基层治理中主动担当作为，相城进一步调动群众参与基层治理的主动性、积极性，让更多人在基层治理中从旁观者变成参与者，有效将城市治理新“变量”转为新“增量”，有效提升了基层治理能力。

## 数字“大脑” 让治理更智慧

随着互联网、大数据、云计算、人工智能、区块链等技术加速发展，相城各地在社会治理中正不断拓展数字化应用场景。

相城经开区结合区域实际，在重点路段安装22个视频监控对重点监控区域内影响市容环境的行为进行24小时监控。发现问题，监控先进行“隔空喊话”劝导提醒，喊话劝导无效的，通过执法车辆的GPS定位系统，调度最近的城管队员前往现场处置，按照1分钟内响应、15分钟内处置原则，提高



渭塘镇网格员发现并处理隐患

问题处办效率。

相城高新区（元和街道）212个综合网格、1100个微网格、163个小区全部纳入了智慧元和信息化管理系统，网格员们用手机就能查看所负责区域的房屋地址库、重点关注人群等信息，从而针对性开展巡查和服务，让巡查不再“跑断腿”。

北桥街道灵峰村依托数字乡村大数据管理平台和微信小程序，打造“指尖的法律服务”，将法治宣传、矛盾调处、收集法律诉求等服务送到农村最基层，同时村民和网格员可通过“文明随手拍”和“网格巡查”人口上报问题，以智慧赋能推动乡村治理“可视化”……

数字赋能让社会治理更高效。一直以来，相城充分依托数字技术，更好实现共建共治共享，激发社会治理活力。2020年起，相城按照“相融相合、互联互通、共治共享、集聚集成”目标，在全省率先建成区、镇两级集成指挥中心，初步形成“一网统管”基本架构。

2023年6月，“数字相城驾驶舱”启动建设，确立了汇聚、研判、联动、指挥、评价、服务6大核心功能，构建了党建引领+“五位一体”的业务体系，上线N个“一件事”应用，助力解决城市运行难点堵点。

在日前召开的全市数字化改革推进大会暨网络安全和信息化工作会议上，相城区演示社情民意一件事大数据感知平台。该平台是“数字相城驾驶舱”打造的N个“一件事”应用之一，以“未诉先办”为目标，通过AI模型算法智能分析平台信息，对不同渠道同类工单进行合并处理。同时通过建立蓝、橙、红三色预警研判机制，按照分类处置原则，将基层能力范围内无法解决的事项及时提级研判，实现从“解决一件事”到“解决一类事”的转变。平台运行以来，平均每日处办工单量从原来的3300件下降到2800件，通过发出预警化解重大风险11件，工单办结率和群众满意度都提升到99%以上。

给基层社会治理插上“数字之翼”，相城不断探索适应社会结构变化、符合时代发展需要的社会治理模式，以打造基层智治引擎为目标，以数字相城驾驶舱建设为重要抓手，推进基层数字化治理能力建设，进一步提升基层社会治理现代化水平。



相城区集成指挥中心

（据央广网）