

A

不公开

中共常州市委政法委员会文件

常政法委复〔2025〕11号

关于对常州市政协十五届四次会议提案 第224号的答复

高玉华委员：

你们提出的“关于社会心理疏导及应急机制缺失导致矛盾纠纷源头化解乏力亟待重视的建议”已收悉，衷心感谢对我委工作的关心和支持。收到建议后，我委高度重视，进行了认真研究，现答复如下。

近年来，市委政法委全面推进社会心理服务工作，依托市委平安常州建设领导小组和全市公共卫生协调机制，加强对全市心理卫生工作的高位统筹和组织推动，紧扣化解矛盾纠纷、社会心理疏导等重点内容，推动实现普惠性心理卫生服务供给，并针对

重点高危人员落实心理危机干预措施，切实做好源头预防，维护社会稳定。

一、“化解矛盾纠纷 维护社会稳定”专项治理推进情况

广东珠海“11.11”案件后，中央和省委、省政府高度重视，在全国范围开展了为期半年的“化解矛盾风险、维护社会稳定”专项治理行动。我市迅速行动，高位部署，第一时间召开专题会议，深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神，深刻汲取案件教训。由市委政法委牵头，先后制定《常州市化解矛盾风险维护社会稳定专项治理工作实施方案》《硬隔离防护设施集中排查建设工作方案》《“A”级事项闭环管理意见》等一系列机制文件，配套出台《镇（街道）党（工）委书记落实维护社会稳定责任制任务清单》，重点加强校园及周边安全稳定工作，全力推进专项治理工作。

自2024年11月15日至今，全市各级各部门依托5373个综合网格、1613个专属网格，积极构建了“横向到边、纵向到底”的立体化排查体系，累计已摸排重点人员35548人，其中刑满释放人员12208人(34.3%)、严重精神障碍患者22548人(63.4%)、

“三失一偏”人员620人(1.7%)及高风险信访人员208人(0.6%)，排查矛盾纠纷38670件。同时，建立了扬言极端警情“盯案”机制，出台了《全市公安机关矛盾纠纷排查化解工作规范》，通过警情监测、电话回访、入户走访等方式对潜在矛盾实行“一事一方案、一人一专班”管理，联合驻所律师、心理医生开展心理疏

导和矛盾化解工作，实现风险隐患的源头治理和动态清零。

二、全市精卫医疗水平提升情况

一是全面推进专科门诊建设。截止目前，全市共有精神专科医院6家，其中市级2家、辖市区级4家，均开设精神科门诊和心理科门诊。全市14家二级以上公立医院中，共有10家开设精神或心理科门诊。落实乡镇卫生院、社区卫生服务中心精神科门诊设置，提高基层精神卫生服务能力；截止目前，全市已有7家基层医疗机构开设精神或心理科门诊，2025年全市基层医疗机构增设精神科门诊不少于 10 家。二是注重加强专科医生培养。2022年以来，以市德安医院为市级培训基地，全面开展精神科转岗医师培训，进一步加强县级医疗机构、基层医疗卫生机构的精神科医师配备。三是广泛增设心理服务热线。加强心理热线服务能力和协同能力建设，全市共有8家医疗机构开通心理服务热线12通，其中提供24小时服务热线的8通。全市未成年人成长指导中心开设96111心理服务热线，并抽调全市各级医疗机构40余名心理(精神)专业医生参与值守，面向求助者提供个性化心理干预，提升心理服务效果。

三、常州市心理卫生服务工作进展情况

一是落实培训情况。成立常州市心理卫生服务协会，会同各级卫生健康组织和各类医疗卫生机构，举办了两期精神障碍社区康复培训班，对专业康复服务工作管理人员培训共计 500 人次；对社区工作人员进行技术指导共计 415 人次；对全市基层医疗

机构精防工作人员开展 2 轮专业培训共计 300 人次。二是促进学生心理健康。聚焦学生心理健康问题，建立并实施全市心理督导机制，联合市卫健委、市教育局等单位，开展医院、家庭、学校三方的联合防治专题研究，探索推进学生心理健康促进和家庭信任能力促进等项目，其中《学生心理健康促进项目》连续 2 年获评全市社会治理创新项目二等奖。三是发表专业成果。2024 年，心理卫生服务协会共发表心理健康科普文 105 篇，其中原创心理科普文章 37 篇，广泛传播科学认知理念及心理健康问题和精神障碍基本常识。四是开展宣教活动。紧扣“世界精神卫生日”、

“世界睡眠日”等主题日和开学季、考试季等关键特殊时间节点，结合不同人群情绪及心理状态变动特点，广泛开展全人群科普宣教活动。2024 年共组织开展心理健康知识讲座共 136 场、线上心理健康知识直播共 37 场、考试季团辅活动 5 次、“精神卫生日”系列宣传活动 5 场。

四、下一步工作打算

1.将社会心理建设融入社会治理体系，构建全链条服务网络。将社会心理建设融入社会治理体系，需通过系统性制度设计将心理学规律转化为治理效能，推动治理模式从“事后干预”向“源头预防”转型。一是构建分层级心理服务体系，强化基层预防能力。坚持以预防为主、突出重点、问题导向、注重实效的原则，依托心理服务协会、区级专科医院等，建立完善建立健全市县乡村四级社会心理服务站点网络，注重在村（社区）层面整合心理

咨询室、网格员和志愿者资源，开展常态化心理健康筛查与科普教育。**二是建立社会心态动态监测机制，提升治理精准性。**依托全量风险数据库，整合政务热线、网络舆情、公共行为等多维度数据，借助 AI 和大数据模型，探索研究群体性焦虑、社会信任度等“社会心理”指标变化，初步建立分级预警系统。**三是推动心理干预嵌入治理流程，优化矛盾化解效能。**在信访调解、司法审判、公共政策执行等环节设置“政策解读+心理疏导”协同机制，通过政策的深入解析和认知行为调节、情绪管理等专业方法，降低调解、审判和执行等各环节的对抗性心理，促进理性协商。

2.在矛盾纠纷源头化解中引入心理力量，强化应急响应能力。依托分类分流的解纷秩序，以“心防+”为抓手，把心理服务融入矛盾调解工作中，不断深化社会心理服务体系建设，全力做到“案结事了、事心双解”。**一是构建解忧服务体系。**建好“解忧驿站”，积极开展线上心理评估，并反馈心理评估结果至镇级综合指挥平台镇级指挥系统，进一步开展分类服务管理。同时，依托网格服务群、视频号、微信公众号，以电子名片和宣传单页的形式，发布心理咨询热线、心理健康知识等内容，呼吁群众主动开展心理咨询。**二是建立高风险群体分级台账。**依托网格直通站、党群服务中心等阵地，开展现场心理公益活动，通过心理测评、绘画心理评估和心理体检等方式，关注评估结果为“高风险”的重点人员心理动态，一人一策建好台账，结合法律援助、就业帮扶等手段解决心理根源问题，巩固好重点人员防护网。**三是矛盾**

纠纷化解中引入心理力量。在化解矛盾纠纷的一线单位、一线办案部门和 110、12345 等投诉平台，以聘请专业人员、政府购买等形式配齐配强心理专业人员参与值班值守，第一时间参与矛盾化解工作，充分满足群众心理诉求，切实提升调解效率和当事人满意度

3.切实加强心理行业准入，保障服务专业性。试点构建政府主导、市场补充、社会支持的多元服务体系，鼓励社会组织、企业等多元主体积极参与心理服务供给，并从严加强行业管理，保障服务效果。**一是注重心理服务人才队伍建设。**依托多元共治格局，切实加强基层心理服务人才队伍建设，探索建立“专业心理咨询师+社会工作者”协作模式，通过公共教育提升全民心理素养，培育理性平和的社会心态基础。**二是严格专业资质认证。**由市卫健委、市级心理卫生服务协会主导，出台社会心理服务行业标准，组建涵盖精防医生、心理咨询师和志愿者的“专职+兼职”服务力量，并定期开展能力水平与业务素养培训，试点探索通过政府购买服务引入持证心理咨询师。**三是强化监督评估与质量管控。**推动市卫健委、心理服务行业协会等对注册从业人员和机构进行定期或不定期的执业规范性检查，重点核查服务流程、档案管理、伦理遵守、保密原则执行情况。探索建立服务效果评估机制，力争在安全感满意度测评中融入心理服务行业覆盖率与满意度要素，定期开展典型选树和经验推广。

签发人：张永忠

经办人：薛 寒

联系电话：85680685



中共常州市委政法委员会办公室

2025年6月9日印发