



“三诊”疗法开出解纷“良方”

海口市琼山区综治中心筑牢“琼台福地”平安地基

□ 本报记者 邢东伟 翟小功 文/图

7月29日上午,在海南省海口市琼山区凤翔街道综治中心服务大厅,《法治日报》记者看到两家小学初中校外托管机构负责人正填写备案登记表。备案后,该街道综治中心协调各职能部门联动监管,为孩子们的安全“加把锁”。

这寻常一幕,正是海口市琼山区以综治中心规范化建设为支点,撬动基层治理效能跃升,全力夯实“琼台福地”平安基石的生动实践。

作为国家历史文化名城,海口市琼山区坚持和发展新时代“枫桥经验”,借鉴医疗分级诊疗理念,在综治中心创新推出村级“一线巡诊”、镇街“专科问诊”、区级“跨科会诊”的“三诊”疗法,开出矛盾纠纷预防化解“良方”,为加快推进海南自由贸易港核心引领区和现代化国际化新海口建设保驾护航。

区级“跨科会诊”

“没想到这么快就拿回了修车费,不用来回跑多个部门,太高效了!”拿到6138元车辆维修费的黄某难掩欣喜。

张某驾驶着某物流公司的大型汽车,与黄某驾驶的小汽车发生碰撞,交警认定张某负全责,事故发生后,保险公司将黄某车辆维修费6138元支付给某物流公司,物流公司未转交给黄某。

无奈之下,黄某起诉保险公司索要修车费,保险公司提起保险人代位求偿权诉讼,要求物流公司返还车辆维修费。海口市琼山区法院依托与琼山区综治中心矛盾纠纷化解对接机制,通过诉调对接窗口将案件分流至区综治中心。

经过多次耐心调解,物流公司同意返还维修费,并签署调解协议。区综治中心、区法院和区司法局紧密协作,这起跨区域矛盾纠纷得以高效化解。

作为矛盾化解的“攻坚层”,琼山区综治中心聚焦跨层级、跨领域的复杂疑难问题,通过统筹区级资源、联动职能部门,实现“复杂疑难问题区级兜底解决”,打造矛盾纠纷化解的“终点站”和“稳定器”。

“我们统筹推进部门入驻及资源整合工作,公安、检察、法院、司法行政、信访、人社、妇联、网络中心等部门常态化入驻区综治中心。”海口市琼山区委政法委书记周汝波说,同时,住建等部门(含10个行政调解委员会)按纠纷类型轮值入驻,提供劳

动仲裁、土地确权等专业服务。

琼山区综治中心主任蒋成告诉记者,区综治中心依托“海南省综治管控系统”,识别矛盾纠纷的等级、类型和属地,按照“村—镇街—区—省市”四级架构智能分派任务,实现跨层级、跨部门协同攻坚,努力实现“小事不出格、大事不出镇、难事区级统”。

此外,建立“一个难题、一名领导、一个专班、一套方案”攻坚模式,包案区领导牵头组织职能部门启动“重症会诊”,协调解决跨部门协作难题,确保复杂矛盾在区级层面得到有效化解。今年以来,区综治中心已化解跨领域复杂纠纷37起,化解成功率达94.6%。

目前,琼山区综治中心、11个镇街综治中心已实现实体化运行,实现对群众各类诉求的“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”,构筑“区级统筹+镇街前哨”的两级综治中心体系。

镇街“专科问诊”

“6月22日,王某某叫我去他的卡车上干活,价钱还没谈好,我就从他的车上摔了下来,他不愿意赔偿……”6月24日,刚出院的蒋某某走进海口市琼山区凤翔街道综治中心对工作人员说道。

人民调解员吴玉莹、周钟冰了解情况后,立即介入调解。经过耐心释法说理,王某某表示愿意赔偿1800元,蒋某某表示同意,一起纠纷成功化解。

镇街综治中心是矛盾纠纷排查化解的“枢纽平

综治中心多方联动巧解充电桩安装纠纷

□ 本报记者 韩宇

“原本以为安个充电桩很难,没想到综治中心一协调,问题很快就解决了!”近日,辽宁省盘锦市大洼区清河湾小区居民悬了多日的心终于落了地,在区、街道两级综治中心的联动调解下,困扰居民的电动汽车充电桩安装难题得到圆满解决,这也是大洼区畅通矛盾纠纷化解渠道,提升基层治理效能的生动实践。

大洼区综治中心接到清河湾小区居民求助称,自家有车库,想安装电动车充电桩,电业部门要求物业提供施工证明,但物业迟迟未予办理,希望综治中心介入调解。接到诉求后,大洼区综治中心第一时间安排大洼街道综治中心详细了解情况,在与业主、物业沟通后,将双方分歧焦点迅速上报区综治中心,大洼区综治中心立刻联动区相关部门协同处理。

在区综治中心的组织下,电业局、住建局物业办、清河湾物业的工作人员共同来到综治中心面对

面进行沟通。调解现场,物业方面道出顾虑:小区建设时电线未按电车充电标准设计,内部线路电容量不足,增容费用无着落,出于安全考虑,无法提供施工证明。

针对物业的担忧,电业部门当场给出明确答复:充电桩施工将采用外部接电模式,由电业部门提供配电箱、电线等设备,不占用小区内线路,不存在电容量不足问题;所需施工证明仅涉及施工时可能占用的小区绿化、道路等公共区域使用权,施工后会及时修复损坏设施。

清晰的解答消除了各方隔阂,物业方面当场表示将统计小区业主的充电桩安装需求,及时报送电业局用于施工设计规划,后续将与电业局协商签订合同。调解结束后,双方均对结果表示认可。

此次纠纷的顺利化解,得益于大洼区综治中心搭建的多方联动调解平台,通过整合资源、精准施策,既回应了居民绿色出行的民生需求,也兼顾了小区管理的安全与规范。



升,群众认可度持续走高,不仅高效破解各类专业类矛盾,更成为连接区、村两级治理的“关键枢纽”。

村级“一线巡诊”

在土地置换过程中,龙塘镇仁三村委会玉仙七村村民洗某政、洗某良的土地已划分界限,因双方对地界存在疑问,一直争论不休。

为此,仁三村委会在矛盾纠纷线索排查时了解情况,并第一时间组织镇驻村工作组、村“两委”干部、村“法律明白人”开展村级首调,经多次沟通、双方同意7月25日上午现场调解。

调解中,仁三村委会调解员从法理、情理多方面入手,从亲属关系、邻里关系的角度分别对双方当事人进行劝说,并结合实际情况提出合理的解决方案,最终双方握手言和。

作为矛盾纠纷化解的“首道防线”,在琼山区、镇街两级综治中心指导下,全区各村(社区)聚焦邻里纠纷、家庭矛盾、小额经济纠纷等简易矛盾的快速发现与处置,通过网格精细化管理和多元力量联动,将矛盾隐患消除在萌芽状态,努力实现“小事不出村”目标。

据了解,琼山区探索“网格初调—社区接力”两级递进式化解体系,由村治保主任指挥,网格员及时介入,联动社区民警,村居骨干、乡贤等3类力量,协同行业调解组织等N支多元力量,形成“发现线索—响应集结—现场化解”48小时快速处置闭环,力争简易纠纷网格内即查即调。网格调解未果的,72小时内上报村(社区)调委会,由村(社区)党支部书记牵头联动各部门接力攻坚。

目前,琼山区划分1469个网格,以网格为最小单元,457名专职网格员全员入网,同时采取“一格多员”“多员合一”新模式,整合社区民警辅警、村“两委”干部、乡贤代表、物业等力量,开展每日网格巡查,矛盾纠纷、风险隐患、民生诉求在网格内实现“前端感知、即时上报、快速响应”。

“我们将以综治中心规范化建设为契机,进一步完善矛盾纠纷预防化解“三级诊疗”工作模式,明确“三级诊疗”职责边界,矛盾分类处置标准及跨部门联动流程,推动综治中心规范化建设与矛盾化解全链条体系同步落地见效,打造综治中心规范化建设琼山样板。”周汝波表示。

图为一家校外托管机构的负责人到海口市琼山区凤翔街道办事处综治中心提交备案登记材料。



近日,北京市西城区司法局积极组织工作人员和律师走进社区和企业,开展“普法进万家”系列活动,以精准普法、专项普法不断增强法治宣传的针对性和实效性。其中,“民法典继承编趣味启蒙”主题特色青少年普法活动在西城区椿树街道林白水故居举办,吸引了20名社区儿童沉浸式参与,图为律师向孩子们讲解民法典知识。

本报记者 徐伟伦 本报通讯员 刘涵晶 摄

湘潭综治中心让群众“进一扇门解所有忧”

□ 本报记者 阮占江 帅标
□ 本报通讯员 刘建强

“多部门‘专班会诊’,困扰我多年的社保难题终于解决了!”近日,湖南省湘潭县易俗河镇居民肖女士在县综治中心激动地说。这是该县推进综治中心规范化建设的一个缩影。今年以来,湘潭县将综治中心建设作为“头号工程”,创新建立“专班会诊”机制和“一张网”联动体系,已成功化解矛盾纠纷71件,化解率达95.9%,真正实现了群众诉求“进一扇门、解所有忧”。

“专班会诊”解难题

肖女士的问题堪称“疑难杂症”:涉及服刑人员社保权益认定,政策衔接复杂,历史资料难寻。人社部门单兵作战难以厘清责任边界。综治中心第一时间启动“专班会诊”机制。中心一声哨响,信访、人社、法院、司法、公安等部门负责人迅速集结,围绕核心争议点,厘清职责,认领任务。

公安民警主动担纲“取证先锋”,奔波于法院、检察院、历史档案库,翻阅尘封卷宗,多方走访核实关键节点;人社部门同步梳理政策依据;法院、司法部提供专业法律意见……一场跨部门、多领域的协同攻坚迅速展开,最终,在各部门合力下,事件脉络清晰呈现,关键证据链完整闭合,不仅肖女士的合法诉求得到满足,其心结也被成功纾解,一触即发的风险隐患悄然化解。

类似的故事也在易俗河镇上演。租户周先生因申请残疾人“两补”政策未果,情绪低落至极点,甚至一度产生轻生念头。镇综治中心闻讯而动,迅速联合民政、残联等部门上门。工作人员不仅耐心解释政策边界,更敏锐捕捉到周先生的实际困难已超“两补”范畴。中心立刻协调相关部门,为其量身定制综合帮扶方案,政策解读与暖心帮扶双管齐下,成功将周先生从绝望边缘拉回,解决了问题,更守护了生命。

这些啃下“硬骨头”的成功案例,源于湘潭县综治中心创新构建的“统一受理—分类流转—专班会商—闭环管理—结果反馈”全链条运行机制。中心统揽程序、督办进度,部门各司其职,实质化解,让群众“进一扇门、解所有忧”,真正实现案结事了人和。

联动整治护平安

综治中心不仅是化解矛盾的“终点站”,更是感知风险、联动护安的“前哨站”。今年初,江湾广场区域未成年人夜间聚集,治安隐患凸显的情况,被敏锐纳入综治中心的“雷达图”。县委政法委对此高度重视,指令综治中心迅速牵头“破题”。

公安、市场监管、文旅广体、属地街道闻令而动,一张专项整治的联动大网迅速铺开:公安强化巡逻盘查频次,对可疑人员即时干预;市场监管严查违规接纳未成年人的酒吧、网吧;文旅广体规范周边娱乐场所经营;社区网格员加强宣传引导……多维度、高频次的联合行动之下,江湾广场的治安环境短期内焕然一新,青少年安全得到有力保障,周边居民安全感显著提升。

织密安全防护网的触角,还延伸至重点人群和区域。湘潭县在全省率先出台《严重精神障碍患者服务管理救助实施细则》,卫健、公安、民政、残联及基层网格力量紧密协同,构建信息共享、监护落实、送医救治、救助帮扶的闭环管理链条,有效预防了肇事肇祸案件的发生,为社会和谐安宁增添了保障。

“握指成拳”促治理

截至6月底,湘潭县综治中心共接待来访群众389人次,受理登记矛盾纠纷74件,化解、缓解71件,17个乡镇综治中心已全部投入运行,该县通过综治中心规范化、实战化、高效化建设,以小中心撬动大治理的实践,为提升基层治理体系和治理能力现代化水平提供了有益探索。

县委、县政府将中心建设列为“一把手”工程,高位统筹、纳入深化改革任务和重要议事日程,县委常委、县政府常务会定期研究调度,在人、财、物及制度层面给予强力保障,确保中心有权威、能协调。

县综治中心打破部门壁垒,将信访接待、矛盾调处、法律服务、网格管理、心理服务、应急处置等职能和资源“物理整合、化学融合”,形成资源集成,再以多元共治构建“中心吹哨、部门报到”的联动响应格局,实现解纷力量“握指成拳”。

综治工作以科技赋能,大力推进省矛盾纠纷多元化解信息系统使用,实现数据汇聚共享,风险智能预警,事件高效流转,过程全程留痕,提升风险防控和矛盾化解精准度与效率,实现真正意义上的“智慧治理”。

湘潭县综治中心依托网格化管理体系,推动力量下沉,服务前移,及时发现苗头性、倾向性问题,源头预防将矛盾隐患化解在网格、解决在诉前,筑牢第一道防线。

如今,县乡两级综治中心联网运行,正持续释放“大能量”,成为莲乡大地基层善治的一张亮眼名片。湘潭县委常委、政法委书记肖睿表示,将持续深化综治中心规范化建设内涵,在机制优化、能力提升、科技应用上再发力,不断织密筑牢基层治理“平安网”,为建设更高水平的“善治莲乡”书写平安和谐新篇章。

平山探索“非遗+普法”创新融合路径

□ 本报记者 李雯

在河北省石家庄市平山县下槐镇蚕宅村,60岁的唐文彦用一双巧手演绎出非遗剪纸的独特魅力。作为平山剪纸县级非物质文化遗产代表性传承人,唐文彦自2023年起便借助新媒体平台让传统剪纸技艺焕发新生。近日,平山县司法局普法志愿者团队走访这位“剪纸达人”,探索“非遗+普法”的创新融合路径。

红纸折叠、精心裁剪、雕镂剔剪之间,一幅以“法治”为主题的剪纸作品便映入眼帘。为了贴合平山县红色文化血脉,唐文彦设计出一幅“传承红色基因 弘扬法治文化”的剪纸作品。“创作法治主题的作品,是希望通过剪纸剪出群众对法治生活的期盼,让人们在增强法治观念的同时,深切感受非物质文化遗产传承的魅力。”唐文彦说。

非物质文化遗产是凝聚传统文化与时代特征的瑰宝。平山县司法局通过“非遗+普法”的形式,用“老传统”走出普法“新路子”,将法治文化与优秀传统文化相融合,利用非遗载体传播法治精神,不仅让群众心中有了法纪,遇事有办法,还增加了普法宣传的趣味性、趣味性,推动了非遗的传承、保护、创作和推广,使法治宣传与非遗传承碰撞出新的活力。

陆海平 摄



□ 本报记者 赵志锋
□ 本报通讯员 高姗姗

“妻子的医疗赔偿有了结果,我这心里总算踏实了。”近日,甘肃省酒泉市金塔县羊井子湾乡村民赵某如释重负地对《法治日报》记者说道。今年5月,

满心忧虑的赵某为妻子的医疗赔偿事宜走进了金塔县综治中心。令他惊喜的是,原本想象中非常麻烦的事情很快便解决了。

金塔县综治中心主任裴永生介绍,今年以来,金塔县综治中心创新推出“中枢牵引、上下联动、多元共治”的运行模式,构建起“常驻+轮驻+约驻”层

级递进的工作体系。在这里,老百姓的个人诉求能“一站解决”,矛盾纠纷能“一站化解”。

走进金塔县综治中心,仿佛进入了一个高效运转的“解忧工厂”。信访接待、矛盾调解、法律服务等16个柜台式接待窗口依次排开,劳动争议、婚姻家庭、物业纠纷等14个类案调解室布局合理,其他相关单位随时随驻,调解、仲裁、行政复议等路径有机衔接,一个集社会服务于一体的“解忧枢纽”正有条不紊地运转着。

据统计,“解忧枢纽”今年运行以来,已妥善办理司法服务、公证业务、劳动仲裁等事项3000多件,接待来访群众120余批560余人次,成功化解800余件矛盾纠纷,全县治安案件、刑事发案率连续3年下降,信访形势持续向好。

“综治中心办事效率太高啦!我们没打官司,也没伤和气,事情就解决了。”金塔县航天镇村民黄某拿到赔偿金后,紧紧握着工作人员的手,连声道谢。

去年3月份,黄某的羊因误饮同村赵某地里的农药水死亡,双方因赔偿金问题僵持不下,来到县综治中心“讨说法”。县综治中心迅速行动,调解员分别与两人沟通协调,不到3个小时,双方就在赔偿金额、支付方式等问题上达成一致,握手言和。

据悉,金塔县、乡两级综治中心建立矛盾纠纷双向流向制度,按照“成熟一个、发展一个”的思路,打造了古城乡的“老王调解工作室”,西坝镇的“老江矛盾诊所”等特色调解品牌。同时,邀请专业律师、

退休公检法人员等参与,形成了羊井子湾乡“吃伙伙+和事佬”等独具特色的经验做法。

金塔县委政法委书记李海东介绍,“解忧枢纽”在横向上凝聚合力,通过压实属地责任和部门责任,统一调配各方调解力量,灵活指派调解组织、调解专家、部门负责人等参与调解,真正做到“案结事解心解”;在纵向上明确职责,注重上下联动,建立逐级流转机制,实现解纷力量“全面覆盖”,矛盾纠纷“多方共治”。

“真没想到,通过视频就能解决纠纷!”今年4月,工作人员罗正金轻点鼠标,一起跨地区离婚纠纷借助金塔县综治中心的“云调解”功能,迅速进入法治化解轨道。这一举措既节省了行政成本,又为当事人节省了时间,成为金塔县科技赋能基层治理的鲜活实例。

金塔县委常委、政法委书记刘建勋表示,全县177个网格,983名网格员全部实行线上管理,保障全县综治基础数据、业务数据实时共享交换,各级各部门综治业务纵向办理、横向流转、跨地域协同,推行“无差别受理—分类交办—跟踪督办”机制,通过“云端”的门,化解千家的事。

图为金塔县综治中心调解员调解一起邻里纠纷。