

深化综治中心规范化建设

果洛州搭建交流平台促推综治中心提质增效 看“一站式平台”如何发力显效

□ 本报记者 徐鹏

近日，青海省果洛藏族自治州综治中心规范化建设现场观摩交流会在甘德县召开。会议聚焦甘德县综治中心功能布局、机制运行、服务效能等方面的成熟经验，通过现场看、实地学，为推进以县级为重点的综治中心规范化建设搭建了交流学习平台。

现场观摩

《法治日报》记者了解到，甘德县积极推动法院、公安、司法行政等多部门入驻综治中心，设置领导接访室、心理疏导室等特色功能室，让群众诉求“一站式”受理，矛盾纠纷化解率同比提升23%。按照“1名专职网格员+2名兼职网格员”的标准配备网格力量，建立多元保障机制，有效提升网格员工作积极性，网格员连任率超90%。

同时，甘德县综治中心严格执行“受理—分流—处置—反馈—归档”五步工作法，对群众诉求和矛盾纠纷全程跟踪督办，今年以来未发生矛盾升级的情况，治理成效明显。

观摩会上，与会人员实地考察甘德县综治中心“一站式服务窗口”运作、矛盾纠纷调解台账管理、信息化平台应用等工作，直观感受“群众少跑路、矛盾早化解”“资源整合、一站解纷”的实践成效。

果洛州司法局和6县党委政法委围绕综治中心规范化建设的探索实践、难点问题及改进方向作深入交流，发言既有因地制宜的鲜活案例，又回避运行过程中的堵点难点，直面问题，现场探讨，为后续破

局奠定基础，实现经验共享、问题共商、思路共谋的预期目标。

观摩会还专门邀请中国电信青海分公司技术人员对全州51名乡镇政法委员和县级综治中心业务人员开展信息化实训，通过“理论讲解+案例演示”，重点讲解综治信息平台应用、数据规范录入等基础技能，全面夯实“智慧综治”基础。

经验共享

玛沁县综治中心实现多部门集中办公，优化“受理—处置—反馈”闭环办理流程，大幅缩短办理周期，各类矛盾纠纷化解率稳步提升。积极探索“科技+治理”模式，运用“奥维地图”精准定位，成功化解一起长达20年的草山纠纷。专门设立“点点”调解室，优化调解、咨询、服务等功能，打造民族特色温馨小屋，让群众在家门口就能解决问题。

达日县协调法院、公安、司法行政等18家单位共19名工作人员入驻，构建“综合调解+金牌调解+可视化法律服务”的服务体系。精心组建21人的“调解人才库”，吸纳退休干部、法律工作者、乡贤等专业力量，目前共化解各类矛盾纠纷142起，为群众提供法律援助112人次，创新实施“访快巧稳”工作法，将“和睦四瑞”传统文化融入基层治理，通过文化浸润促进矛盾化解，营造和谐稳定的社会氛围。

班玛县赶超进度，提前完成600平方米县级综治中心建设，设置“1个服务大厅+3个办事窗口+7个功能室”。推进“智慧治理”，实时掌握辖区动态，84件矛盾纠纷档

案实现信息化。大力推行“警调、诉调、访调”对接闭环，明确各部门职责和协作流程，今年以来共化解矛盾纠纷84件、受理信访事项31件，联动处置效率大幅提升。

久治县按照“1个核心指挥区+1个综合服务区+N个特色功能室”的“1+1+N”模式，科学规划综治中心功能布局，明确各区域职责，推行公检法司等部门人员常驻坐班制度，打破部门壁垒，提升矛盾化解合力，共受理法律援助案件16件、开展诉前调解18件、处理信访事项12件。

玛多县将3个乡镇综治中心资源整合至县级综治中心，设置“1个服务大厅+5个功能室+姊妹湖调解室”，实现资源集中利用、服务效能提升，为群众代写法律文书129份、办理法律援助案件12件，创新“司法所+法律顾问”服务模式，深入基层为群众解决实际难题15件。

果洛州司法局织密“责任、排查、调处”三张工作网，明确各环节责任主体和工作标准，推动矛盾纠纷从“被动应对”向“主动化解”转变。制定印发领导包案化解、接访、约访等制度，组织架构，运行管理制度，联席会议制度等文件，健全信息报告、交办督办等资料台账，保障综治中心高效运行。

思路共谋

据介绍，下一步，果洛州将以阵地标准化破解重挂牌轻运行等问题。

今年年底前实现县级综治中心标准化建设全覆盖、全达标，合理划分引导受理区、多元化解区、指挥调度区，配齐办公设备、视频监控、应急处置器材，打破“物理整

合”壁垒，推动法院、检察院、公安、司法行政、信访等部门集中办公、联合处置，设立领导接访室等，避免协调不动、处置不了。督促县级综治中心至少配备3名专职人员，杜绝责任空转现象，指导各县将中心运行经费纳入财政预算，争取于2026年完成乡镇综治中心建设全覆盖，并对乡镇综治中心给予补助，通过政府购买服务引入专业力量。

同时，以网格精细化解决队伍能力弱、末梢失灵问题。按规模适度，界限清晰原则调整网格，确保“不留盲区”，实现“1名专职网格员+2名兼职网格员”标配，解决力量不足问题。筛选村干部、退役军人等高素质人员任网格员，每年至少开展1次业务培训，2026年开始实现网格员能力提升全覆盖，破解“不会干”问题。建立“基础报酬+绩效奖励+荣誉激励”保障体系，将优秀网格员推荐为“两代表一委员”或纳入村社区后备干部，解决“不愿干”问题。制定印发《网格员工作职责清单》，聚焦信息采集、矛盾排查、政策宣传、便民服务，重点走访5项主业，杜绝“网格万能化”，让网格员轻装上阵。

为打破共享壁垒，完成公安、司法行政、卫健等部门相关数据对接，解决网格员采集信息无法同步公安系统问题，实现“一次采集、多方复用”。强化各级综治中心队伍建设，定期召开推进会，每年至少开展1次督导检查，建立定期例会制度。严格执行“受理—分流—处置—反馈—归档”五步工作法，明确“小事当场解、大事每日报”的处置时限，杜绝“受理后无人管、处置后无反馈”问题。

南京秦淮区「海青工作室」入驻综治中心 「综治+检察」高效化解纠纷

□ 本报记者 丁国锋
□ 本报通讯员 马胜伟 陈 静

近日，江苏省南京市秦淮区一名乘客因对网约车司机临时加价计价不满，冲动之下引发故意伤害案件，一方受伤，另一方被警方立案侦查。区综治中心“海青工作室”联动多元力量对该案进行调解，矛盾纠纷最终得以成功化解。

2024年8月，陈某和朋友乘坐司机刘某驾驶的网约车前往外市居住地时，陈某因不满刘某临时加价便取消订单，双方发生口角后上升为肢体冲突，造成刘某左肋骨折和左胫骨骨折。经鉴定，刘某轻伤二级。陈某被公安机关立案侦查。

今年3月18日，案件移送至秦淮区检察院后，承办检察官发现，陈某、刘某两人均有调解意愿，但因赔偿金额不一致而难以展开调解，遂于今年4月将线索移送至秦淮区综治中心“海青工作室”。

“海青工作室”负责人李海青受理此案后，积极开展检调对接工作，协同常驻综治中心的专职调解员，共同为案件“把脉”，为双方搭建沟通平台。

“我现在失业，真的拿不出那么多钱赔偿。”陈某的无奈透着窘迫。而刘某的委屈同样真切：“我的受伤对日常生活影响很大。”一边是无力赔付的现实，一边是亟待补偿的损失，双方对赔偿金额分歧较大，让调解一度陷入僵局。

但李海青和调解员并没有放弃，他们联合案件承办检察官，通过电话沟通、当面释法说理等方式，仔细阐明双方达成刑事和解的益处；告知双方彼此面临经济和身体等方面的真实困难，引导双方换位思考，并结合案件实际情况理性解决纠纷。今年6月，经多次调解，刘某主动提出降低赔偿金额。

考虑到调解时机成熟，陈某给刘某的4.3万元赔偿款到位并取得刘某谅解后，秦淮区检察院召开检察听证会，最终对陈某作出相对不起诉决定。一场小冲突引发的矛盾，经多轮调处，最终得到实质性化解。

“海青工作室”是秦淮区检察院于2011年1月以该院优秀检察官李海青的名字命名成立的，目前由有着丰富矛盾纠纷化解经验的3名控告申诉检察官轮流值守。今年年初，“海青工作室”入驻秦淮区综治中心，通过干警轮值常驻、与成员单位协作等方式融入综治中心工作，进一步延伸服务触角。入驻以来，工作室已成功化解矛盾纠纷11起。



今年以来，安徽省含山县加强综治中心规范化建设，整合资源、健全机制，集成指导调解、纠纷分流、司法确认、登记立案、速裁快审、以案释法等功能，提升纠纷化解质效。图为10月16日，居民在县综治中心办理业务。

本报通讯员 欧宗涛 摄

武汉新洲以政法智能化建设赋能基层治理 申诉求决类信访一次性化解率超95%

□ 本报记者 刘欣

一起楼上漏水引发的邻里纠纷，从民警接处警到综治中心处置完成并归档，需要多久？

湖北省武汉市新洲区给出的答案：两天。

8月11日，邾城街道学府佳园小区楼上楼下住户因漏水问题发生纠纷，一时僵持不下，楼下居民报警。民警接处警后，经反复沟通，仍收效甚微。

次日16时42分，新洲区公安分局警务指挥中心依托区社会治安综合治理网格化平台，将这起非警务矛盾纠纷报送至区综治中心，请求协同处置。

新洲区综治中心工作人员吴红林随即将这起纠纷派遣至邾城街道综治中心，街道综治中心工作人员张敏再将纠纷派遣至学府社区综治工作站。

8月13日，在社区组织调解下，楼上住户同意找第三方机构对房屋管道进行全面检修。

当日15时36分，社区综治工作站将处置完成情况通过平台上报至街道综治中心，最终由区综治中心归档。

这起漏水纠纷的高效化解，是新洲区运用信息化手段助力社会治理现代化的生动展示。

风险隐患发现难，纠纷分流化解难等

问题，长期困扰基层社会治理，也是新洲区委政法委致力研究解决的问题。

“只有深化政法智能化建设，才能切实提升基层治理效能。”新洲区委政法委相关负责人介绍说，新洲区着手研发依托湖北省综治网格化平台以及武汉市政法云大数据平台的区社会治安综合治理网格化平台，为基层综治工作赋能增效。

据悉，该平台打通区、街道、村（社区）及区直部门间的信息壁垒，畅通横向、纵向、双向业务流，做到矛盾纠纷信息准确录入、统一编码、一事一码、全程可溯。

平台自2024年8月运行以来，新洲区三级综治中心（含综治工作站）共分流转办矛盾纠纷近6000件，切实提升矛盾纠纷化解质效。

邾城街道综治中心负责人袁志勇对此有切身体会。邾城街道辖区某医院发生一起医疗纠纷，医患双方经多次协商，始终未能就赔偿问题达成一致，影响了其他病人正常就诊。

这起医疗纠纷经警情系统推送至新洲区社会治安综合治理网格化平台，平台随即向相关单位发出预警。邾城街道综治中心、徐古街道综治中心及区卫健局相关科室迅速响应，协同联动组成工作专班。

“通过平台我们迅速了解事件经过，研判矛盾风险，制定调解方案。”负责调解此案的袁志勇说。

8月11日，历经四轮调解，医患双方最终

就补偿问题达成一致并签订调解协议，实现案结事了。

依托社会治安综合治理网格化平台，新洲区各级综治中心对各类矛盾纠纷初步实现快速响应、高效化解。

据了解，新洲区现已建立“1+2+N”矛盾纠纷排查化解协调会议制度，即以区综治中心为主导，区司法局和区信访局参与，联合突出矛盾纠纷涉及的区直单位和街道，共同推进矛盾纠纷化解。

今年以来，新洲区信访工作呈现办理高效、总量下降、保障有力的良好态势，信访总量同比下降50.91%，申诉求决类信访事项一次性化解率达95%以上。

推进矛盾纠纷高效流转化解的同时，新洲区依托社会治安综合治理网格化平台做实风险研判预防。

平台在汇聚智慧信访平台访情，110接处警平台警情，“12345”平台民情信息的基础上，加强同武汉市域社会治理大数据监测平台的数据分析、碰撞对比，精准识别高风险事（人），向区委报送平安稳定形势分析报告，为区、街镇两级党委、政府决策提供参考。

平台还汇聚实有人口、户籍人口、居住人口等多维度人口信息，在压实主管部门责任的同时，对刑满释放、社区矫正等特殊人群、留守儿童等弱势群体以及报过警、求过助的人员，实现网格化精准管理，打通服务群众“最后一公里”。



跨省工伤保险待遇纠纷“云上解”

□ 本报记者 徐伟伦
□ 本报通讯员 李梦琪 安点

“感谢综治中心和行政复议工作人员，是你们的共同努力让我们的难题得到顺利解决。”近日，一场横跨北京、成都两地的工伤保险待遇纠纷，在北京市丰台区综合治理中心的统筹协调下，通过线上“云调解”方式得以成功化解。当事人王女士与人社部门达成一致，签订行政调解书，为这起纠纷画上句号。

该案的成功化解，是丰台区综治中心整合平台资源、推动多部门协同联动、深化矛盾纠纷多元化解机制的生动实践。

据了解，本案当事人李先生原为成都某公司职工，因在工作中受到同事伤害，导致急性特重型颅脑损伤，处于植物人状态，于2005年7月被认定为工伤，伤残等级为一级。今年2月，李先生达到法定退休年龄，其社会保险关系转入北京市丰台区。李先生在成都异地就医后，其监护人王女士向相关部门提起工伤保险先行支付的请求，却因材料问题收到《工伤保险费用退单表》，相关请求未获得支持。

对此，王女士提起行政复议，收到申请后，行政复议工作人员提请丰台区综治中心进行协调调度。作为基层社会治理的“指挥中枢”，区综治中心迅速响应，统筹区法院、区信访办及专业人民调解员等力量，成立专项调解工作组，并制定周密的调解方案。

经前期梳理研判，工作组厘清本案两大争议焦点：一是2006年的一份执行裁定能否作为判断第三人（侵权方）无力支付的凭证；二是当事人是否需就后续持续发生的医疗费用另行提起诉讼。同时，区综治中心了解到王女士及其家人远在成都，为减轻当事人奔波之苦，高效化解矛盾，在征得其同意后，决定启动远程“云调解”机制。

今年7月，丰台区综治中心组织各方召开线上调解会。会上，王女士及其家人充分陈述了诉求与实际困难。针对争议焦点，相关职能部门首先就政策依据和办理流程进行细致解释与说明，并对流程中可优化的环节进行坦诚沟通。丰台区人民法院法官从法律视角厘清各方权利和义务，提供专业咨询意见，引导各方理性看待争议；区信访办工作人员与人民调解员耐心倾听，着力疏导情绪，促进矛盾缓和；区司法局行政复议工作人员则融情、理、法于一体，深入阐释法律政策精神，引导双方互谅互让。

最终，在丰台区综治中心的统筹指导下，经过多轮线上协商，各方达成共识，并通过“线上+邮寄”的方式签署了行政调解协议书。至此，王女士的“心头石”终于落地。

此次调解中，丰台区综治中心高效整合司法行政、法院、信访等多方资源，推动矛盾化解从“单一主导”向“多元共治”深化，通过情理法交融的工作方法，既解开了案件的“法结”，也化解了群众的“心结”，为基层社会治理注入了坚实的“平安动能”。

下一步，丰台区综治中心将坚持和发展新时代“枫桥经验”，持续深化综治中心规范化建设与效能提升，切实提高人民群众的获得感、幸福感、安全感，为建设更高水平的平安丰台贡献力量。

“指尖服务”解群众急难愁盼

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 姜伟杰

今年以来，新疆生产建设兵团第六师五家渠市综治中心依托“平安六师”小程序，积极发挥“群众吹哨、部门报到”机制作用，为群众解决车辆受损理赔、路面塌陷修复、交通信号灯优化等一批关系民生的急难愁盼问题，赢得职工群众的广泛赞誉。

“本来以为要自认倒霉，没想到通过‘平安六师’小程序反映问题后，很快就解决了！”近日，市民张先生感慨地说。

8月初，张先生在辖区医院体检时，车后挡风玻璃破碎，并且伴有草屑。由于监控角度受限，责任难以认定，张先生一度求助无门。正当他自认倒霉之际，有人建议他试试“平安六师”小程序。

抱着试试看的心态，张先生通过小程序提交了诉求。师市综治中心接单后高度重视，立即对接师市卫健委协调处理。经医院核查，确认是后勤保洁公司作业所致，随即督促涉事的后勤管理服务单位主动联系张先生协商赔偿。

8月6日，张先生收到1000元车辆维修赔付金，对处理结果表示非常满意。

“平安六师”小程序上线后，群众只需动动手指线上求助，综治中心快速响应、部门协同办理，原本棘手的难题便迎刃而解。

8月中旬，青湖印象小区居民通过“平安六师”小程序反映，“单元门口的路面塌陷，出入不安全，希望能把路面维修一下”。

综治中心第一时间将诉求转办至军垦路街道办理。街道接到任务后，立即协调小区物业公司实地查看，虽然该路段已过保修期，但在街道的积极推动下，物业还是承诺尽快修复。

8月26日，施工人员提前进场对塌陷路面进行填铺修复，及时消除了居民出行的安全隐患。看到原本坑洼的路面重新变得平整坚实，居民们悬着的心终于放下了。

“路面平了，心里也踏实了，小程序真是咱老百姓的贴心人。”住户郭先生说。

“平安六师”小程序架起了居民和职能部门之间的桥梁，使办事效率更高，群众线上反映问题，综治中心居中督办，街道和物业快速行动，原本可能久拖不决的民生隐患在短时间内得到解决，体现出基层治理的温度和效率。

今年5月，一位每天通勤经过S231线昌五路路口的市民向“平安六师”小程序留言，反映该路口红绿灯设置不合理，早晚高峰车辆排队长，通行效率低下。

综治中心收到诉求后，马上将问题转至公安交管部门处理。交警部门高度重视，联合住建、市政施工等单位赶赴现场调研，分析车流量数据，迅速优化信号灯配时方案，并实施绿波联动控制。

自5月10日新方案启用后，该路口车辆通行效率显著提升，高峰期拥堵现象得到有效缓解。

“动动手指，行车就通畅了，这个小程序真管用！”经常路过此处的王女士说。

交通信号灯从发现问题到优化解决，前后不过数日，彰显了“平安六师”小程序在基层治理中通过数字化手段，让群众的出行诉求得到及时响应和落实的高效能。

截至目前，“平安六师”小程序已累计受理各类群众诉求591件，办结率96.95%。