

深化综治中心规范化建设

杭州钱塘综治中心数字化平台提升治理质效

实现矛盾纠纷提前预警快速处置

□ 本报记者 王 春
□ 本报通讯员 石徐师 姚佳好

“楼上漏水泡坏了我家天花板，找了物业好几次都没解决，来这儿一趟就成了。”近日，浙江省杭州市钱塘区居民李阿姨抱着试试看的心态走进钱塘区社会治安综合治理中心。没等多久，综治中心就协调了住建部门、物业和楼上住户各方坐在一起商议，不到半天就敲定了维修方案。这桩困扰李阿姨半个多月的烦心事能够快速解决，得益于综治中心的高效运转。今年以来，钱塘区以综治中心规范化建设为契机，通过实体化推进阵地建设，实战化做强指挥调度，数字化提升治理质效，全力推动矛盾纠纷高效化解。

多元共治

“原本以为要跟租车公司扯皮好几天，没想到一趟就把问题解决了。”近日，在钱塘区综治中心拿到租车押金的外卖骑手小程兴奋地跟工友分享。

8月，小程在一家租车公司租一辆电动车跑单，签合同同时对方承诺“退车当天返还

500元押金”，可当他退车时，公司却以“车辆有划痕”“电池损耗”等为由，只肯退100元。“之前听跑单的老乡说，碰到这种情况要先去市场监管局交材料，再跑消协申请调解，要是调解不成还得去法院起诉，光来回折腾就得大半个月。”小程说。

于是，小程揣着租车合同、押金收据走进综治中心。刚到引导受理区，工作人员就迎了上来，听说他要申请解决租车押金纠纷，立刻带他到多元化解区。窗口工作人员先拿出消费者权益保护法，跟小程解释租车押金的退还规定，随后联系租车公司调取车辆检查记录，确认车辆无明显划痕且电池状态正常。半小时后，租车公司同意全额退还押金。

据了解，法院、检察院、公安等部门常驻综治中心，物调委、消调委等专业委员会轮流坐班，再加上专门的综合调解委员会统筹，不管是邻里纠纷、劳动争议还是消费矛盾，来了都能找到“对口”的人。

数字赋能

在钱塘区综治中心指挥调度区内，大屏幕上实时显示着各类预警信息。前不久，系统通过多维度分析研判报警、投诉数据，

发现辖区工业园区多次出现欠薪投诉，立即把预警信息推送给人社部门和属地街道。工作人员当天就上门核查，提前化解了可能引发的群体性纠纷。

这背后，是综治中心搭载的数字化平台“钱塘e安”在默默发力。“钱塘e安”集成辖区区内人、房、企、事、物等信息，结合网格员上报的实时情况和街头监控画面，构建起全域感知网络。通过大数据分析和人工智能算法，平台能精准判断哪块区域容易出现“问题”，可能有什么风险，实现从“事后处理”到“提前预防”的治理模式转变。

“平台会对每起纠纷案件进行全程跟踪管理，从受理到解决，每个环节都清晰可见，办事效率大幅提升。”钱塘区委政法委副书记于禁说。

“钱塘e安”平台运行实现了矛盾纠纷的提前预警和快速处置，提升了办事效率和群众满意度，平台的运用使基层工作人员从以往繁琐的信息排查中解脱出来，能更专注于实际问题的解决，工作针对性明显增强。

特色调解

近日，在综治中心调解室，陈老伯在赡

养协议上郑重签字，一桩困扰他许久的家庭纠纷终于化解。

陈老伯老伴离世后，子女相互推诿赡养责任。综治中心接到案件后，迅速启动家事调解机制，组织村干部、法律援助律师与“钱塘湾嫂”调解团协同处置。“钱塘湾嫂”凭借女性特有的细致和亲和力，深入陈老伯家中，全面了解他的生活状况和身体条件，并且敏锐捕捉到子女间因财产分配问题产生的深层矛盾。

在综治中心的牵头指挥下，“钱塘湾嫂”配合村干部和法律援助律师阐释赡养义务，从亲情伦理和家庭和谐出发，疏导各方情绪，促进相互理解。最终，陈老伯同意合理分配财产，子女们也同意共同承担赡养义务，并就父亲入住养老院的费用达成一致。

“钱塘湾嫂”作为钱塘区的特色品牌调解队伍，依托综治中心，聚焦家事、邻里等纠纷调解，以法理情相融合的方式柔性化解基层矛盾，已成为综治体系中一支重要的“巾帼力量”。不仅如此，钱塘区综治中心还积极引入“宋司调解室”“‘河’解会工作室”“前调荟”等多支特色调解队伍，共同构建起多元共治、高效协同的矛盾纠纷化解网络。

□ 本报记者 刘志月 刘玖

“要不我们握个手吧，过去的事情见谅。”张女士主动向校方代表伸出手。近日，这起持续一年多的纠纷画上圆满的句号。

张女士是湖北省武汉市洪山区关山街道关山口社区居民，她的儿子就读于一所沿海地区的外国语大学，在校期间表现优异，一直是她和丈夫的骄傲。

2024年2月，张女士的儿子于返校前夕在宾馆轻生。张女士认为校方对此负有不可推卸的责任，她和丈夫多次到信访和教育部门反映情况，并向当地法院提起诉讼。

今年6月，当地党委政法委主动与武汉市委政法委对接，跨省联动化解。

按照武汉市委政法委专题协调会议要求，洪山区委政法委切实履行属地责任，区、街道、社区三级综治中心（含综治工作站）协调联动，联合外省政法工作专班共同化解纠纷。

得知张女士儿子去世后，关山街道综治中心、关山社区综治工作站工作人员第一时间上门慰问，与张女士夫妇谈心谈话，纾解其丧子之痛，持续关注他们一家的需求，通过定期走访、心理疏导、生活帮扶等，引导他们依法理性维权。

关山社区党委书记、综治工作站负责人吴曼丽经常邀请张女士参加社区举办的各种活动，帮助其办理失独家庭一次性补助申请等，让她感受到社会的关心关爱，努力开始新的生活。

最终，张女士放下心中执念，同意就此事与校方进行调解。

6月19日，在洪山区委政法委组织下，首轮调解在关山街道综治中心举行。区、街道、社区三级综治中心（含综治工作站）相关负责人、辖区公安派出所、张女士代理律师及外省政法工作专班等共同参加调解。

因双方就赔偿金额问题分歧过大，调解陷入僵局，调解人员并未气馁，坚持释法明理，并与代理律师一起做工作，引导死者家属合法理性反映诉求，在法律框架内解决问题。同时，积极做校方工作，争取使其加大赔偿力度。

“我们既要让死者家属意识到，他们的事情有人管，他们的诉求有人重视；也要让校方意识到，他们在日常管理及事故处理上确有过失。”参与调解的关山街道办事处平安办负责人汤景缀说。

在各方共同努力下，经多轮耐心细致调解，双方分歧逐步减小，并最终就赔偿问题达成一致。张女士主动向法院申请撤诉。

签约当天，校方在调解人员建议下，买了一束花送给张女士。接过花后，张女士主动提出握手，同时为自己的行为给学校老师带来的困扰表示歉意。

洪山区委政法委分管日常工作的副书记记帆全程参与了这起纠纷调解的指挥调度。在定帆看来，调解工作不是“和稀泥”，必须坚持法律思维，守住法治底线，推动矛盾纠纷在法律框架内解决，才能从根本上解决问题。

“我们将持续深入推进综治中心规范化建设，实战化运行，不断提升基层矛盾纠纷化解法治化水平，为洪山经济社会高质量发展营造安全稳定的社会环境。”洪山区委常委、政法委书记李田说。

地方特色文化赋能基层治理

探寻肇庆端州捧得『平安鼎』背后的综治密码

□ 本报记者 章宁旦
□ 本报通讯员 张达志

近日，在平安广东工作会议上，肇庆市端州区捧得“平安鼎”，这座象征和谐稳定的铜鼎，既是广东平安建设的最高荣誉，也是端州区用“和”文化淬炼出的社会治理勋章。

近年来，端州区在推进综治中心规范化建设中，创新将地方特色文化智慧熔铸成现代治理密钥，探索出“砚汇容声”“包公和调”“五来工作法”“兵支书调解”等治理品牌。同时，将“中心受理”与“外出化解”相结合，不仅增强“一站式”解纷阵地，还组建一支超1200人、24小时响应的“社区平安守护者”队伍，推动形成高效闭环的社会治安管理体系。

数据显示，今年以来，端州全区综治中心共受理纠纷519宗，成功化解517宗，化解率达99.6%，其中外出至现场开展调解226宗，均实现当场化解处置。

运用“砚刻工艺”解纷

走进端州区综治中心调解室，墙上“一砚能容千层墨，众声得汇共识生”十几个字映入眼帘，折射出一幅和谐共生的基层善治图景。近年来，端州区将端砚文化融入矛盾纠纷化解工作，总结出“砚汇容声”等治理品牌。

前不久，端州区街两级综治中心结合“砚刻工艺”联合化解一起复杂纠纷。

A小区为增开消防通道出入口，拆掉与B小区之间的部分隔墙，引发B小区业主不满，双方发生争执。黄岗街道综治中心闻讯后立即介入，协调暂停施工，随后借鉴“打毛坏、修粗坯砚刻工艺”，组织住建、自然资源、公安等部门现场勘察，为调处工作打下基础。调解中，A小区表态，该出入口仅用于消防应急，双方对立情绪得以缓解。

不久，波澜再起。A小区在消防出入口增设行人通道并加装铁门，双方矛盾再次升级。区综治中心果断介入，运用“装饰雕工艺”，组织有关部门精心研判，制定详细调处方案。通过“执法+释法”，提供科学合理的消防通道优化方案，讲解“六尺巷”典故中“让”与“和”的朴素哲理，终于促成双方各退一步。

为巩固调处成效，综治中心采取“打磨上蜡工艺”，一方面由街道定期回访，确保案结事了人和；另一方面开展普法宣传，弘扬法治精神与“和为贵”思想，促进邻里和睦。

“端砚雕刻讲究刚柔相济、层次分明，调解矛盾纠纷同样需要精准拿捏力道。”端州区委政法委有关负责人说，端州区将石匠工艺精髓融入现代治理工作，总结出“刀走石开，砚纳千言”的调解哲学，以匠心独运定分止争，在实践中取得良好成效。

深挖“包公文化”精髓

“这样下去，我们一定会被噪声吵出病来。”近日，城东街道居民来到综治中心反映小区楼顶水泵噪声扰民问题。

中心受理后，立即组织人员前往相关楼栋勘察，经了解，该楼栋因高层水压不足，部分住户自行安装了抽水泵，其夜间运行产生的振动和噪声影响不少居民休息。一边是高层住户用水难，一边是其他住户的合法权益受到影响，矛盾该如何化解？综治中心精心研判后，决定汲取“包公和调”智慧，以和促调、定分止争。

调解员首先运用“五来调解工作法”，把矛盾双方与物业公司“迎进来”，安抚情绪让大家“坐下来”，再耐心听各方把诉求“讲出来”，随后引导大家“聊起来”，从而将纠纷“调下来”。

调解员从包公断案的“民为本、和为贵”思想出发，引导当事人求同存异，共商解决方案。为彻底化解矛盾，综治中心请物业公司在楼下安装统一的增压水泵，并加装隔音房，高层住户同意使用公共增压泵，拆除自装水泵，最终纠纷圆满解决。

“肇庆人尊崇包公文化，宋代名臣包拯任肇庆（古端州）知州期间常微服下乡，为百姓调解纠纷，留下很多断案故事，这些故事积淀为丰富的和解文化。”端州区委政法委有关负责人说，近年来端州区深挖“包公文化”精髓，创新打造“以和为贵”“致力中和”“别中求和”“和而不同”四大调解理念，为矛盾化解工作提质增效。

据介绍，除“包公和调”“五来调解工作法”外，端州区还打造“兵支书调解”模式，该模式通过整合辖区退役军人力量，利用其“敢担当、讲公道”的影响力，帮助化解邻里纠纷。一个个调解品牌的涌现，成为端州区创新基层治理、多元化解矛盾纠纷的生动注脚。

打造“云端解纷”平台

“对不起，我在外地，不方便配合。”

“没关系，您现在如果方便，请用手机视频连线，调解马上可以进行。”

前不久，端州区综治中心调解员与封先生经电话沟通后，开启一场远程调解。

原来，黄岗街道某小区业主练先生通过“平安信箱”反映，自家对面邻居封先生安装的大门尺寸远超常规，不仅占用公共空间，影响其搬运大件物品，且存在安全隐患，因与封先生沟通无果，邻里关系紧张。

端州区综治中心考虑到封先生在外地，遂依托视联网平台进行线上调解。连线过程中，镜头对封先生家门口的楼道、大门进行直播勘验，调解员结合现场情况指出封先生安装的大门存在不合理情形。随后又安排其与练先生“屏对屏”交流，调解员则一边调解，一边提出解决方案。经数小时“云端”调解，封先生最终同意整改大门，当事双方“握手”言和。

“凭借科技优势延伸服务触角，是我区调解工作的特色之一。”端州区委政法委有关负责人介绍说，端州区前期已覆盖建设村（居）综治视联网系统60个，推动专业调解资源直达基层。

为促进法官、检察官参与矛盾纠纷化解，端州区推行街道综治中心法官、检察官挂点联系制度，优化智慧调解，搭建“云端解纷超市”。同时，以法院推进各级综治中心智慧解纷屏建设为支点，让诉讼服务及司法确认在综治中心实质化运行。为更好发挥智慧解纷屏作用，端州区拓展引入AI案例分析，将事实导入系统平台即可分析出矛盾纠纷模拟的判处结果，为纠纷调解提供法律依据和参考。此外，端州区还打造线上“平安信箱”治理平台，为群众表达诉求拓宽渠道；依托信息化手段对全区重大矛盾纠纷进行动态监测预警，打通平安建设“最后一公里”。

“接下来，我区将以捧回‘平安鼎’为新起点，持续深化综治中心规范化建设，推进矛盾纠纷预防化解效能升级，绘就平安端州新‘枫’景。”端州区委政法委有关负责人说。



图为端州区综治中心组织多部门工作人员联合调解一起合同纠纷。 本报通讯员 李诺 摄



今年以来，新疆维吾尔自治区乌苏市社会治安综合治理中心不断提升矛盾纠纷预防化解法治化水平，打造矛盾纠纷化解“终点站”，确保群众每一项诉求有人办、依法办。图为一名务工人员乌苏市综治中心接待大厅咨询劳动仲裁事宜。 本报记者 潘从武 本报通讯员 张宇航 摄

海南乐东持续推进综治中心规范化建设

强化风险防控 厚植平安沃土

□ 本报记者 邢东伟 翟小功

“就来一趟，大伙伙就拿到了全部工钱！”8月25日，在海南省乐东黎族自治县综治中心服务大厅，工人代表梁某、田某对工作人员连声道谢。

此时，综治中心矛盾纠纷调处等各功能区井然有序，窗口工作人员正耐心服务群众，各部门联合办公高效运转，指挥中心电子屏上实时跳动网格动态、矛盾纠纷流转情况，呈现一幅基层治理现代化运行的生动图景。

乐东县委副书记、政法委书记张韵告诉《法治日报》记者，乐东县聚焦基层治理痛点难点，以综治中心规范化建设为突破口，通过建机制、强网络、优服务，提升矛盾纠纷调处工作质效，强化社会治安风险防控，推动建设更高水平平安乐东。

“三调两定”化解纷争

6月17日，王某来到乐东县综治中心反映称，某公司长时间拖延退款，且多次协商无果。

综治中心工作人员了解情况后，立即组织常驻单位乐东县人民法院的法官开展调解，经法官释法明理，该公司负责人陈某很快同意将4万元资金退还王某，并签订司法确认申请书和调解协议书。

记者了解到，乐东县持续推动综治中心规范化建设，8家常驻单位以及13家轮驻单位分别选派政治水平和业务能力双过硬的人员进驻。

“综治中心受理诉求后，经分析研判，需要有关单位答疑解惑或参与调解的，由中心吹哨，部门快速响应，及时安排业务骨干参与，逐步形成县城联动化解矛盾纠纷和防控社会治安风险的工作合力。”乐东县委政法委常务副书记张煜说。

据了解，乐东县以综治、公安、信访、法院等综治中心常驻力量为主体，针对全县土地纠纷多发的特点，配备以农业农村局为代表的行业部门“进村（居）

干部、法律工作者等多种力量共同参与，同时以法官为主导组建“专业调解+志愿调解”两支队伍，构建起人民调解、行业调解、社会调解和法官定分止争、定向指导的“三调两定”矛盾调处工作法。

自运行以来，该中心累计登记受理矛盾纠纷69起，办结52起，督促办理“12345+网格化+直通联办”66件，均按期办结。

织密网格延伸服务

此前，张某与乐东县利国镇某村14户村民约定在该镇一村种植玉米，由张某收购并支付货款，后张某违约。

利国镇综治中心迅速介入，联络利国司法所、镇综治中心网格员、村网格员共同到现场调查核实。原来，张某因资金周转困难，无法按时足额支付货款，欠款属实。

调解员仔细听取双方诉求，采用“明晰矛盾与思想引导”的调解方法，引导双方互让互谅。最终，张某同意分期支付货款。

乐东是海南省冬季瓜菜核心产区。针对瓜菜产业链中劳务纠纷、合同纠纷高发的特点，乐东县以网格化服务管理为抓手，将综治中心触角延伸至田间地头，实现“人在格中走，事在网中办”。

“我们将全县划分为410个网格，组建专职‘风险防控网格员’队伍，并整合基层党组织和各方资源力量‘下基层、驻网格’，实现一个网格由1名村干部、1名专职网格员、1名兼职网格员以及多方力量参与。”乐东县委政法委副书记劳宝兴说，全县构建起由县、镇综治中心网格员和村（社区）网格员组成的三级网格化服务管理体系。今年以来，全县网格员共收集社情民意信息3085条，排查安全隐患2528条，协助排查化解矛盾纠纷806件。

大安镇综治中心将规范化建设与民族地区治理特点相结合，健全镇、村、

网格三级联动指挥平台，设立“老唐调解室”，由熟悉黎族习俗、懂黎语的司法所所长唐定亮，运用“乡音、乡情、乡理”调解群众矛盾纠纷。

“全县8个镇级综治中心已完成规范化建设，我们深化完善网格化服务管理，在山区各镇推广‘黎语+普通话’双语调解室，探索民族地区善治路径。”劳宝兴说。

创新“候鸟”调解模式

叶某向伊某购买房产并支付购房款21万元，后交易中断，双方达成全额退款协议。协议履行过程中，伊某仅退还叶某4万元，剩余17万元迟迟未能兑现。

叶某多次催要未果，无奈之下向乐东县九所镇综治中心求助。考虑到纠纷涉及“候鸟”群体，镇综治中心协调九所司法所“候鸟调解室”及时介入。

九所司法所调解员敏锐把握纠纷核心，巧妙将“面对面”与“背靠背”策略相结合，与双方耐心沟通，最终伊某承诺将剩余款项一次性退还叶某。

乐东县地处热带，冬季气候温暖，九所、利国、黄流等沿海地区每年冬季都会吸引大批“候鸟”来此过冬。“候鸟”人群增多，引发邻里、物业、租赁等矛盾纠纷。

针对“候鸟”人群特殊需求和社会治理新课题，乐东县综治中心整合各地优势资源，指导“候鸟”人群聚集的乡镇，积极探索“候鸟”人群特色调解模式，让“候鸟”在乐东感受到家的温暖。

“下一步，我们将创新‘候鸟’人群服务管理机制，建立‘候鸟人才’数据库，吸纳离退休政法干部、医生、教师等参与矛盾纠纷调处和治安隐患排查，设立‘候鸟驿站’，提供法律咨询、心理疏导等服务。”劳宝兴说。

从建章立制到机制创新，从化解黎乡矛盾到创新“候鸟”调解，乐东县综治中心规范化建设的探索与实践贯通乡镇村，连党心民心，有效提升了基层社会治理水平，让平安之花在山海间持续绽放。

武汉洪山三级综治中心联动化解跨省纠纷