

深化综治中心规范化建设

一网兜起大小事 一站解开万千结

江苏高邮“网格+综治中心”全链条化解纠纷

□ 本报记者 丁国锋
□ 本报通讯员 周静宜 吕昌妍

近日，家住江苏省高邮市甘垛镇西张村的陈大爷心里一块大石头终于落了地。因为村东头一处鸡粪处理厂的异味问题，他和附近几户邻居的生活受到严重影响，多次跟厂主沟通无果后，大家一度准备联名信访。

后来陈大爷向村网格员小张反映了情况，没想到，几天后小张就组织厂主、镇环保办、综合执法队和调解员等来到村综治中心调解室协调沟通，不到两个小时就促成厂主同意关停鸡粪处理厂并拆除相关设备。目前，该厂已全面拆除，场地清理完毕并进行药物除臭，周边空气质量明显改善。

这背后，正是高邮市正在运行的“网格+综治中心”矛盾纠纷全链条化解机制在发挥作用。该机制像一套精密的“城市治理微循环系统”，让群众的烦心事、揪心事能够早发现、快响应、真解决。

矛盾早发现

“网格+综治中心”矛盾纠纷全链条化解机

制的源头活水，来自一处处活跃在基层的“毛细血管”。网格员小吴对此深有体会，他的工作不再是简单的信息登记，而是每天带着“找事”的任务去巡查。网格员穿梭在千家万户的一串串脚步，织成了无形的“防护网”，让矛盾产生的苗头无所遁形。

“有一次，我在巡查时发现，村民老张因家里菜地被破坏跟高压塔施工人员发生口角，眼看就要动手，我赶忙劝解并联系项目经理向老张保证进行赔偿，矛盾当场得以平息。这种小事如果不及时处理，可能成为一场更大纠纷的导火索。”小吴说。发现问题，能现场劝解的当场就办，办不了的，指尖一动，信息立刻上报。

这张“网”还在不断扩展。社区里的老党员、热心志愿者，甚至穿行在大街小巷的外卖骑手和快递员，都被发展成为捕捉社情民意的灵敏触角。前不久，正是一位外卖小哥在送餐时，发现某栋楼里有两户人家因为楼道堆物问题剑拔弩张，他迅速联系网格员和物业人员上门，一场潜在的激烈冲突消弭于无形。

解纷有章法

矛盾上报后，相关信息会进入一个设计精巧的“分流器”和“处理器”——“四级调处”体系。

“这就像一个治理‘金字塔’。”高邮市综治中心负责人说，塔基是网格，处理像邻里口角这样的“微矛盾”；往上是村社区，解决网络上报的“小纠纷”；再往上是乡镇，调处村社区难以解决的“硬骨头”；塔尖是市级，专攻跨领域、跨部门的“疑难杂症”。每一级都有明确的处理时限，确保矛盾不滞留、不升级。

如果调解失败了怎么办？该机制还内置一道“三层过滤”的法治路径。“我们鼓励‘调解优先’，但这不等于和稀泥。”高邮市综治中心负责人解释说，对于调解不成的，明确引导当事人走仲裁、行政复议或诉讼等法定程序；对于无法导入上述程序且当事人坚持信访的事项，信访部门受理后转交有权处理的机关、单位，通过信访程序依法办理，确保每个矛盾都能找到最适合的解决出路。

结案显温度

走进高邮市综治中心指挥大厅，各类矛盾纠纷数据在巨大的电子屏幕上实时滚动、一目了然，这里，就是整个机制的“智慧大脑”。

“从矛盾被发现的那一刻起，它在系统里就生成一个唯一的‘身份标识’。”平台管理员一边演示一边介绍说，“每个案子现在在哪个层级、由谁在处理、用了多长时间、处理结果如何，我们全程跟踪，直到最终‘销号’。”

据介绍，结案并不代表服务的结束。线上，市级回访专员会进行电话回访；线下，网格员会再次上门，像老朋友一样聊聊近况。这种“双线回访”确保了案结事了。

自高邮市“网格+综治中心”矛盾纠纷全链条化解机制全面推行一个多月以来，已通过网格层面排查并上报矛盾纠纷1019件，成功化解923件，化解率90.6%。如今，基层网格员队伍这张看不见的“网”和综治中心这座矛盾化解“驿站”，正悄然改变着城市的治理生态。

□ 本报记者 阮占江
□ 本报通讯员 张 樟

“跑一趟综治中心，电梯装好了，补偿款也如期到账，太感谢你们了。”近日，湖南省常德市石门县楚江街道居民刘先生拿着新电梯钥匙，向县综治中心报喜。一起耗时一年半的老旧小区电梯加建合同纠纷就此画上句号。

石门县委政法委有关负责人介绍，石门县将深化综治中心规范化建设作为坚持和发展新时代“枫桥经验”和石门信访维稳“五不”工作法的重要载体，力求构建“一站式”矛盾纠纷化解平台，实现群众解忧“最多跑一地”。

今年7月1日，石门县社会治安综合治理中心正式揭牌运行。中心整合信访接待、诉讼服务、检察服务、公共法律服务等职能，推动信访、公安、检察、法院、司法行政、人社、住建等10部门常态入驻，同时律师、人大代表等社会力量随叫随到，形成多元共治的调解合力。

通过“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的工作机制，石门县综治中心还同步更新省矛盾纠纷多元化解信息平台，对接12345热线和“互联网+政务”等数据端口，实现“一张表登记、一张工单流转、一个出口反馈”。运行3个月来，中心已接待群众349批次，分流调处各类诉求315件。

“大风刮掉招牌，车主找不到责任人，我们照样能依法快速解决。”永兴街道综治办主任陈集银道出基层干部的底气。这份底气源自该县创新的“三调联动”机制——将人民调解前置、行政调解介入、司法调解兜底有机结合，形成一条高效的调解流水线。一般纠纷“马上调”，重大纠纷则由“调解员+法官+律师+民警”组团服务，调解协议实行“线上司法确认”，平均用时不到24小时。

今年5月，蒙泉镇因土地权属引发群体纠纷，涉及3个村民小组、20余户村民。综治中心及时启动“三调联动”，仅用5天便促成和解，经司法确认后无一户反悔。

“以前遇事打110，现在先找网格员。”易家渡镇叶家坪村村民老杨的这句话，道出了社会治安综合治理的新变化。全县892名专兼职网格员、1230名“红马甲”志愿者与社区民警协同作业，形成“网格发现、中心派单、部门处置、结果反馈”的第四步工作机制，真正实现“小事不出格、大事不出村、矛盾不上交”。

据介绍，网格员通过日常巡查，利用平安常德580、湘乡调解等微信小程序实时上报信息，全部线索第一时间汇聚到县综治中心统一研判、分流、督办。今年1月至9月，全县摸排上报矛盾纠纷1521起，中心派单后就地化解1180起，化解率达77.58%，刑事案件案发率较往年显著下降。

“我们将以综治中心规范化建设为落脚点，打造社会治安综合治理‘最强大脑’，让更多矛盾纠纷妥善圆满解决。”石门县委常委、政法委书记谭本军说。

湖南石门努力让群众解忧『最多跑一地』



近日，江苏省睢宁县综治中心受理一起立案监督案件。驻综治中心“12309检察服务中心”检察官邀请人大代表、政协委员、人民监督员在综治中心举行公开听证会。图为听证会现场。

陕西甘泉三招激活综治中心工作效能 打造解纷“终点站”平安“压舱石”

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺
□ 本报通讯员 王进

“住了十几年的房子，今天终于拿到红本本了，没想到刚成立的中心真的很顶用，这下彻底踏实了！”陕西省延安市甘泉县美水街道北关社区居民王亚莉高兴地说。

王亚莉所说的“中心”是刚建立不久的甘泉县综治中心。今年以来，甘泉县将综治工作定位为“民心工程”“底线工程”紧抓不放。领导班子成员带头下访接访，面对面为群众解难题；通过专题会议破解工作瓶颈、明确推进路径。在此基础上，当地坚持和发展新时代“枫桥经验”，聚力推动县镇两级综治中心规范化建设，实体化运行，着力实现矛盾纠纷全域性排查、精准化分派、多维度化解，让综治中心切实成为解纷“终点站”、平安“压舱石”。

如今，全县矛盾纠纷调解成功率大幅提升，甘泉县已连续3年获全省平安建设示范县。

甘泉县位于陕西省北部，作为区域内城乡迁移活跃地带，人口流动带来的房产确权、邻里纠纷、就业争议等矛盾纠纷较为突出。

如何精准回应群众多元化解纷需求？甘泉县结合县域实际，以资源整合为突破口，于今年6月底，推动县综治中心充分盘活资源，与信访局进行场所整合、业务融合，圆满完成

规范化建设任务。

走进甘泉县综治中心，引导受理区、多元化解区、指挥调度区三大功能区划分清晰。中心内设有“樊九平”专职调解、信访接待、劳动仲裁、行政复议、速裁法庭等10个功能室。

据了解，通过该中心能实现矛盾纠纷全量受理，统一分流、归口办理。中心依托延安市综治信息平台、综治视联网和“平安延安E通”App，搭建起矛盾纠纷排查化解、网格事件上报处置、会议视频调度“一体化”综合治理平台，真正实现“进一扇门、办多样事、解百家愁”。

中心建好了，如何激活中心工作效能？实践中，甘泉县有三大“招”。

一是整合资源聚合力，架起说事“连心桥”。该县持续深化“综治中心+调解联盟”工作法，充分发挥常驻、轮驻、随驻单位职能优势，吸纳13个专业性、行业性调委会、36名金牌调解员及甘泉县人民法院10名常驻专职调解员加入调解队伍，构建起“横向到边、纵向到底”的诉求响应网络，以“攥指成拳”的协同效应，凝聚起矛盾纠纷多元化解的整体力量。

二是优化机制建体系，织牢风险“防控网”。全县科学划分网格1575个，配备网格员1594名，全面推行“党组织+网格化+大数据+铁脚板”模式，实现治理触角延伸至每一个角落。同时，建立“村级五抓单、镇级五精准、县

级五强化”分层化解体系，从源头遏制矛盾升级。在此基础上，该县创新推行县级领导常态化轮驻值班接访机制，通过三维设计，即时间固定化轮班、设立每周领导集中接访日，变“盲目上访”为“精准对接”；空间下沉式轮班，推动接访点向村社延伸；效能聚合型轮班，依托“高位协调”优势，以“轮班领导+一案一专班”模式破解积案，实现机制效能的突破。

三是品牌引领提质效，打造解纷“终点站”。甘泉县持续擦亮“樊九平”调解品牌，创新推行矛盾调解“五心十法”，实行“分层分级调、点单派单调、联动联合调”模式，构建县镇村三级“樊九平式”调解组织体系，利用“百警连万家”民警微信群等线上平台，对简易纠纷进行快速调解，实现数据多跑路、群众少跑腿，纠纷实质化解的良好效果。

据统计，甘泉县综治中心自今年6月运行以来，共接待来访群众550人次，受理各类群众诉求165件，依托法官工作室、劳动仲裁室、“樊九平”专职调解室开展前端调解99件，较前期调解案件量提升近15%。

“甘泉县综治中心的规范化建设与实体化运行，推动全县社会治安综合治理从‘分散作战’向‘系统协同’、从‘被动应对’向‘主动防控’转变，为平安甘泉、幸福甘泉建设筑牢了根基。”甘泉县委常委、政法委书记齐小昕说。

今年7月，牧业公司负责人抱着最后的希望走进英吉沙县综治中心。

综治中心工作人员了解情况后，立即组织法院、检察院、司法局等入驻部门对关键证据进行审查，发现商贸公司并非恶意拖欠，而是上游企业占压货款致资金链断裂。

次日，综治中心组织进行“圆桌调解”，一方面向商贸公司阐明，若进入诉讼程序将面临账户冻结、失信公示等后果，直接影响其正在投标的千万级项目；另一方面引导牧业公司理解对方困境。经调解，双方就分期付款达成一致，同步由法院进行司法确认。

从案到签订协议仅用48小时，既保住牧业公司的合法权益，又为商贸公司赢得融资周转期。

者面临营业危机，引起商户不满。

综治中心了解商户诉求后，组织县信访局、检察院、国资委等相关部門组成联调小组。8月4日，经两轮联调，28名商户代表与承包公司就过渡期租金达成协议，惠及200多家商户，目前该市场秩序持续向好。

英吉沙县综治中心探索的“党委领导+成本公开+渐进协商”阶梯调解法，在此类案件调解中取得成效，将群体性矛盾化解在诉讼前端，为临时市场管理提供了“维权不停业、涨价有边界”的实践样板。

2023年，喀什某商贸公司在竞标市政工程时向英吉沙县某牧业公司借款200万元作为投标保证金，约定项目结束后即归还。不料商贸公司后续经营困难，拖欠两年未还。牧业公司多次催要未果，合作10余年的伙伴关系濒临破裂。

从『法庭见』到『综治中心见』

锡林郭勒法院探索与综治中心深度融合路径

□ 本报记者 刘玉璟
□ 本报通讯员 梁 琦

今年以来，内蒙古自治区锡林郭勒盟两级法院积极探索与本地区综治中心的深度融合路径，依托综治中心“小窗口”，推动司法资源与综治中心优势互补、效能叠加，提供“家门口”司法服务，“一站式”化解矛盾，“有矛盾找综治中心”正逐渐成为共识。

“一站式”解纷

“原本打算去法院起诉，追讨拖欠多年的租金，没想到综治中心当场就给我解决了。”居民郭某近日对《法治日报》记者说。

张某租用郭某的车库6年多，却未如约支付租金，郭某多次索要无果后，来到了锡林浩特市综治中心寻求帮助。

法院入驻综治中心的调解员受理后，发现该案事实清楚、权利义务关系明确，但并未简单引导双方进入诉讼程序，而是第一时间联系张某核实情况，确认有关证据。不到3个小时，张某便将剩余的6800元车库租金现场履行。

一件即将进入诉讼程序的案件得到妥善化解，这是“综治中心+法院”工作的日常。今年以来，锡林郭勒盟中级人民法院开展全盟特调调解员培训100余人次。各基层法院推行“调前讲法、调中明法、调后析法”模式，法官深度参与综治中心案件调解，提供精准法律支撑，将每一次调解转化为生动的法治公开课，推动基层调解专业化水平显著提升。

“一揽子”调处

今年3月，东乌珠穆沁旗人民法院立案庭工作人员收到多份起诉状，发现这几起纠纷的被告均为苏某。

“我是真的想还钱啊，可是今年扩大经营失败了，我实在没钱。”苏某充满无奈。

案件能否妥善化解关乎经营者以及多个家庭能否回到正常的生活轨道。法院工作人员秉持“如我在诉”理念，及时联系多方当事人，征得同意后，便立刻联合旗综治中心、苏木级综治中心、辖区司法所、特邀调解员，组织苏某与其所有债权人进行调解，最终所有出借人表示愿意放弃借款利息，并同意苏某分期偿还本金。终于，多起纠纷在“综治中心+法院”调解下“一揽子”化解。

一直以来，锡林郭勒盟法院不断加强与综治中心及各职能部门的沟通协调，通过信息共享、联合研判、联席会议等举措凝聚合力，在民间借贷、金融借款、物业服务、劳动争议、道路交通等领域深化多元化化解机制，助力矛盾纠纷化解从“被动应对”到“主动防控”，从“单打独斗”转为“协同作战”。

“一盘棋”思维

“听说这里既能解决矛盾，还能起诉立案？我这货款被拖欠17年了，能直接起诉吗？”吴先生因货款被拖欠，到苏尼特左旗综治中心诉讼服务窗口询问。

经沟通了解，吴先生因工作原因无法在上班时参加调解，为便利当事人，法官提前梳理好案件涉及的法律要点和争议焦点，迅速联动全国模范人民调解员巴特尔，于清晨6点赶赴当事人家中，法官和调解员从情理交融的角度耐心疏导，结合法律条文细致释法，仅用不到两小时就促使双方达成和解。

“有时候，法官解释两句、答疑一下，当事人就像吃了‘定心丸’，法官的加入让我们的调解更专业了，效果也更好了！”巴特尔说。

今年以来，锡林郭勒盟中级人民法院组织开展全盟特邀调解员培训100余人次。各基层法院推行“调前讲法、调中明法、调后析法”模式，法官深度参与综治中心案件调解，提供精准法律支撑，将每一次调解转化为生动的法治公开课，推动基层调解专业化水平显著提升。

对于涉及人数众多、案情高度类似的案件，锡林郭勒盟法院推行“示范调解+类案指引”工作模式，为调解工作提供明确法律依据和参考范例，实现“调解一案、化解一批”的目标。从机制搭建到全员参与，从个案调解到批量化解，锡林郭勒盟法院以“一盘棋”思维融入综治中心规范化建设，让矛盾纠纷在“全周期”调解中妥善化解。

郑州金水区多方联动 成功化解一起校园纠纷

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 韦 改 薛艳艳

“要是没有这场听证会，我心里的疙瘩不知道要结到什么时候。我们愿意接受调解。”10月13日，在河南省郑州市金水区综治中心，初中生小王的母亲说。

这场听证会实质性化解了一起校园琐事引发的纠纷。

今年6月，初中生小王在课间休息时，将图钉扎在同班同学小李鞋上，二人因此发生肢体冲突，导致小王鼻骨骨折，经鉴定，构成轻伤二级。

事发后，学校与社区多次组织双方家长协商，小李家长认为只是孩子间玩笑开大了，不愿承担高额赔偿。小王家长则坚持讨要说法，要求追究小李的刑事责任，并向公安机关报案。因小李未达到刑事责任年龄，公安机关作出不予立案决定，小王母亲不服，向金水区人民检察院申请立案监督。

承办检察官在走访两个家庭及学校、社区后认为，两个处于青春期的孩子心理尚不成熟、情绪易冲动，同学间的摩擦并非出于恶意，但案件处理结果直接关系到两个孩子的学习生活，该案的核心不应是“追责”而是“解结”。

9月24日，金水区检察院邀请区综治中心金牌调解员、社区调解员和学校教师等担任听证员，召开不公开听证会。听证会上，公安机关详细说明了不予立案理由，小王家长充分陈述了意见。听证员在充分明晰事实之后，认为公安机关不予立案理由成立。

“发生在校园学生间的矛盾冲突，看似虽小，但关系到孩子的未来。”听证员结合校园生活分析矛盾根源时一致认为，要为两个孩子的长远成长考虑，建议再次组织调解，促成双方家长和解，避免矛盾延续。听证员有理有据又饱含温情的分析，让小王母亲的态度发生转变，当场表示接受调解建议。

听证会后，金牌调解员、检察干警、区妇联干部分别从不同角度与双方家长沟通。最终，双方家长就赔偿事宜达成一致。

据了解，金水区检察院联合区妇联在区综治中心挂牌成立家庭教育指导