



深化综治中心规范化建设

筑牢治理“桥头堡” 架好服务“连心桥” 南平：综治中心成了家门口的“吃茶话事”点

□ 本报记者 王莹
□ 本报通讯员 吴款

“没想到综治中心成了家门口的‘吃茶话事’点，我们喝着茶就把困扰半年的停车杆纠纷解决了！”近日，福建省南平市建阳区某小区商户王女士看着重新优化的停车杆，难掩满意之情。这起曾让商户、物业、业委会三方剑拔弩张的纠纷，最终在建阳区综治中心的统筹协调下圆满化解。

近年来，南平市以综治中心规范化建设为抓手，通过建强硬件基础，完善机制体系、建优专业队伍，构建起“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的社会治安综合治理新格局，为闽北大地筑牢平安和谐根基。

打造“一站式”综合体

走进南平市延平区综治中心，一层的便民服务大厅格外醒目。窗口工作人员正耐心接待前来咨询的群众，一旁的调解员与当事人轻声沟通。走上二楼，信息化平台大屏幕实时滚动着各类数据，工作人员通过平台精准调度各方力量……

为破解基层社会治安综合治理“力量分散、场所不足、功能单一”等难题，南平市将综治中心规范化建设纳入“一把手”工程，全市共新建县、乡两级综治中心57个，扩建45个，提升50个，实现市、

县、乡153个综治中心全覆盖。

在硬件建设中，南平市坚持“功能集成、资源整合”理念，推动各级综治中心统筹法院、检察院、公安、司法行政、信访等部门入驻，整合矛盾纠纷调处中心、12345便民服务平台等6大平台功能，打造“一窗口受理、一站式服务、一揽子调处、全链条解决”的治理综合体。

同时，南平市深挖闽北茶文化底蕴，在综治中心与村居因地制宜设置“吃茶话事”点，将调解场所从“会议室”搬到群众“家门口”，让群众在轻松氛围中表达诉求，化解矛盾。

据统计，2025年以来，全市综治中心“一站式”化解矛盾纠纷1.1万余件，群众满意率达99.24%。

构建“四个一”新格局

“感谢综治中心和平安指导员，帮我们24名农民工拿回了拖欠多年的工资！”一名农民工感慨道。

据了解，今年1月，南平市顺昌县大历镇运用“四个一”治理机制（以一个综治中心为枢纽，以一个涉稳风险隐患信息化平台为支撑，以一支平安指导员队伍为骨干，以一项“吃茶话事”机制为载体），成功化解一起欠薪问题。通过贯穿市、县、乡三级，横向联结多部门的涉稳风险隐患信息化平台，大历镇综治中心接到该起“派单任

务”。随后，该中心第一时间启动联动机制，协调法院平安指导员介入处置。

在就近的“吃茶话事”点，平安指导员凭借专业法律知识，指导调解人员梳理工时、薪金信息，向欠薪方吴某某阐明法律后果，同时安抚农民工情绪，最终促成双方达成调解协议并申请司法确认。

面对吴某某后续“躲债”行为，镇综治中心联动法院启动“绿色执行通道”，通过拘传、查封财产等措施，成功为农民工追回11万余元薪资。

据介绍，为配强基层社会治安综合治理政法力量，南平市选派2353名政法干警担任行政村（社区）平安指导员，158名县级政法单位班子成员挂点联系乡镇（街道）综治中心，实现全市全覆盖。

“这些平安指导员深入基层开展普法宣传，摸排风险隐患，指导调处矛盾纠纷，2024年以来已摸排涉稳风险隐患2321处，指导调处矛盾纠纷1.08万起。”南平市委政法委有关负责人介绍说。

南平市还以“吃茶话事”机制为纽带，邀请“两代表一委员”、乡贤等参与议事调解，推动群众从“旁观者”变为“参与者”。2024年以来，全市“吃茶话事”点共开展群众讲堂3084场次，处理群众意见诉求1.04万件，化解矛盾纠纷1.07万件。

跑出“基层解”加速度

“从纠纷发生到拿到赔偿，只用了几天时间，

只跑了一趟，综治中心真为我们老百姓办实事！”今年4月，南平市建阳区水吉镇一起交通事故的家属对综治中心的调解效率赞不绝口。

4月13日，水吉镇池中村村民罗某驾驶两轮摩托车与外省籍务工人员胡某驾驶的货车发生碰撞，罗某经抢救无效死亡。因胡某事发时身着某单位工人服装，罗某家属20余人前往该单位门口聚集，要求赔偿60万元。

接到报告后，南平市、建阳区两级综治中心立即启动“乡呼县应”机制，协调交警大队、司法局、保险公司等单位下沉水吉镇，一方面安抚家属情绪，另一方面深入调查事故责任，积极搭建协商平台。经过几天的耐心调解，双方当事人顺利达成协议，纠纷成功化解在基层。

这样的高效处置，在南平市并非个例。据统计，2024年以来，全市综治中心受理矛盾纠纷的调处成功率达99.91%，实现了“小事不出村，大事不出镇、矛盾不上交”。

“从城乡的综治中心到村居的‘吃茶话事’点，从信息化平台的精准调度到平安指导员的上门服务，综治中心已成为基层社会治安综合治理的‘桥头堡’、服务群众的‘连心桥’。”南平市委政法委有关负责人表示，下一步，南平市将持续深化综治中心建设，不断完善社会治安综合治理体系，为群众幸福感、安全感“加码”。

对标谋划 系统推进 阜新新邱区：服务群众讲“三心”

□ 本报记者 韩宇

“这效率真是没说的！谢谢综治中心的同志！”近日，辽宁省阜新市新邱区综治中心工作人员成功化解一起矛盾纠纷后，当事人姜阿姨表达了感谢。

原来，姜阿姨在夜市购买绿豆糕时发现异味，与商家协商退款未果，便来到综治中心寻求帮助。中心工作人员了解情况后联系辖区市场监管所，与商家现场调解，最终商家向姜阿姨退款并道歉。

这个让姜阿姨暖心的事例，正是新邱区综治中心高效化解矛盾纠纷的一个缩影。

实践中，新邱区委、区政府加大人力、物力、财力投入，区委书记刘昕对标谋划，系统推进综治中心规范化建设，实体化运行，新邱区委政法委统筹区综治中心总结、提炼，形成了一套以“初心、匠心、恒心”为核心的“三心”工作法，有效运用法治思维和法治方式解决事关群众切身利益的矛盾和问题。今年以来，受理群众诉求160件，调解成功157件，调解成功率98%以上，社会治安综合治理效能持续提升。

秉持为民初心 当好群众“主心骨”

据了解，新邱区综治中心始终秉持为民初心，将彻底解决矛盾纠纷、维护群众合法权益作为工作的出发点和落脚点。

为畅通诉求渠道，该中心对群众反映的矛盾纠纷问题，认真倾听，详细登记，根据矛盾纠纷内容，及时分派给相应责任单位处理，反馈、形成闭环。

同时，该中心强化“首问负责”，制定新邱区综治中心“首问负责制”工作制度，责任单位的首位接待人员作为“主办员”，全程跟踪、一盯到底，确保群众诉求“事事有人管、件件有回音”，杜绝推诿扯皮。

面对情绪激动的群众，新邱区综治中心工作人员先安抚、后说事，以真诚态度倾听诉求，以换位思考理解难处，有效平复当事人情绪，为后续调解奠定坚实基础。

前不久，家住长营子镇的李女士，到该中心反映通信运营商线路压迫墙体导致房屋受损问题，李女士当时情绪激动，扬言要采取极端手段维权。

新邱区综治中心工作人员耐心与李女士沟通，疏导其情绪。李女士情绪稳定后，该中心工作人员来到现场查看情况，并联合长营子镇人民调解委员会联合调解，最终推动双方达成和解。

锤炼专业匠心 当好矛盾“化解器”

实践中，新邱区综治中心着力提升工作人员的专业素养和调解能力，锤炼“专业匠心”，确保矛盾纠纷化解的专业性和有效性。

为了持续加强队伍建设，该中心通过案例研讨、技能培训等方式不断提升工作人员的法律素

养，调解技巧和应急处置能力，同时优化工作流程，利用信息化手段提升矛盾纠纷受理、分流、调解、反馈各环节效率，不断提升社会治安综合治理现代化水平。

居民郑女士在置换房屋期间由于历史遗留问题导致无法办理新房产权证，遂找到该中心求助。

同时，该中心工作人员坚持“现场工作法”，深入一线准确把握第一手情况，为责任认定掌握事实依据。

此外，该中心还推动部门联动，建立入驻单位常态联动机制，定期召开分析研判会，快速厘清问题症结，实现多方力量有效协同。

居民郑女士在置换房屋期间由于历史遗留问题导致无法办理新房产权证，遂找到该中心求助。

该中心协调进驻单位新邱区住房和城乡建设局、阜新市自然资源局新邱分局，与置换房屋相关负责同志研究解决方案，最终帮郑女士等3户居民补齐了相关材料，问题顺利解决。

坚守服务恒心 当好和谐“守护者”

工作中，新邱区综治中心追求的不是一事一时的平息，而是坚守服务恒心，根本性、长效性修复社会关系。

据悉，该中心对已调解成功的纠纷建立台账，定期进行电话或上门回访，了解协议履行情况，例如补偿款是否到位、垃圾是否清运、薪资是否发放，确保问题彻底解决，真正实现“案结事了”，防止反复。

同时，该中心通过对个案的分析，查找共性问题 and 风险点。针对独生子女费发放问题，责成入驻部门推动对类似问题的集中排查；针对降雨导致的房屋受损问题，建立信访与镇街信息共享与预警机制，从源头上减少类似矛盾纠纷的发生。

此外，该中心调解人员既严守法律政策底线，清晰界定各方责任，又善于运用情理和乡规民约进行疏导，引导各方互谅互让，寻求利益“最大公约数”，确定合情合理的解决方案。

近日，刘某在饭店卫生间摔伤，饭店老板却不愿赔偿因此产生的医疗费。新邱区综治中心介入后，人民调解员王丽从情理和责任层面进行耐心调解，老板当场向刘某支付医疗费作为赔偿，这场因摔伤引发的赔偿纠纷得到圆满解决。

“新邱区综治中心通过践行‘三心’工作法，成功化解了一批涉及群众切身利益的矛盾纠纷，有效维护了社会和谐稳定，展现出基层社会治安综合治理体系的强大活力和工作的高效快捷，为全区营造安全稳定的社会环境和公平公正的法治环境提供了坚实保障。”新邱区委政法委有关负责人说。



近日，黑龙江省大庆市萨尔图区人民法院驻区综治中心诉讼服务团队通过“联动调解+司法确认”模式，高效化解一起因楼上漏水引发的财产损害赔偿纠纷。图为调解现场。

本报通讯员 刘德阳 摄

整合资源破壁垒 优化服务解民忧 新疆沙湾：多部门协同发力有“枢纽”

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 马金明 张小兰

今年以来，新疆维吾尔自治区沙湾市社会治安综合治理中心以“整合资源破壁垒，优化服务解民忧”为核心目标，创新构建起集多功能于一体的“一站式”综合服务模式，真正把服务送到群众“家门口”，打通基层社会治安综合治理与民生服务的“最后一公里”，成为守护地方平安、传递民生温度的“前哨阵地”。

在沙湾市综治中心，每天都能看到一群调解员忙碌的身影：他们经验丰富，穿梭在各个调解室，耐心倾听群众的急难愁盼，用专业与温情化解一桩桩矛盾纠纷，让剑拔弩张的双方渐渐放下隔阂，化干戈为玉帛。

不久前，市民朱某因土地承包费被拖欠的事情愁得寝食难安，抱着试一试的心态来到综治中心求助。

工作人员迅速梳理事件脉络，打破“分头沟通、反复跑腿”的传统模式，将申请人朱某、承租人刘某及担保人三方约至综治中心现场调处。

经过工作人员多轮耐心沟通与疏导，最终促成双方达成和解协议；为彻底打消当事人顾虑，调解员还主动指导双方完成司法确认。

“头一天刚反映情况，第二天就把人约齐调解好了，还拿到了有法律效力的文书，真是帮我解决了大麻烦！”朱某的话语里满是感激。

这样的高效调解并非个例。截至目前，该调解窗口已成功化解各类矛盾纠纷837件，从家长里短的邻里摩擦、牵动人心的家庭矛盾，到关乎生计的劳资纠纷、涉及权益的合同争议，几乎覆盖群众生活与生产经营的方方面面。

为进一步提升调解质效，沙湾市综治中心还搭建起市、乡、村三级联动调处机制，创新推行“背靠背调解疏心结、换位思考促理解、典型案例引方向”等实用技法，构建起“情感疏导为基、道理说服为撑、法律规范为底”的三维调解体系，让绝大多数矛盾纠纷在基层就能得到妥善解决，真正实现“小事不出村，大事不出乡、

矛盾不上交”。

“我们始终将‘便民、高效、暖心’放在首位，不管是来咨询政策、申请调解，还是寻求法律帮助，每一位当事人都会得到热情接待。能为沙湾的社会稳定 and 经济发展出一份力，我们也觉得很有价值。”综治中心人民调解员王晓明的话语，道出了所有工作人员的初心。

在公证服务窗口，“便捷高效”同样是群众口中的高频词。

工作人员坚持“一次性告知、一站式办理”原则，将所需材料、办理流程、到场人员等信息清晰告知每一位群众，从根源上避免“多次跑冤枉路”的情况。考虑到部分群众的特殊需求，综治中心还积极拓展服务渠道，推出“零接触”公证业务——群众无需到场，通过线上提交材料，远程核验身份即可完成办理，真正把“便民服务”做到群众心坎里。

“这次来办房产公证，体验感超出预期！业务员把需要准备的手续、材料和到场人员都讲得明明白白，我们一次就办好了，省了很多时间。这样的服务，必须点赞！”刚办完业务的市民王佳琪，忍不住向身边人夸赞。

如今的沙湾市综治中心，早已成为多部门协同发力的“治理枢纽”——公安、检察、法院、司法行政、信访、人社、住建等部门力量在此汇聚，25项具体业务可“一站式”办理，且服务内容仍在根据群众需求不断拓展。

一组组数据，更是见证着沙湾市综治中心的服务成效：截至目前，沙湾市综治中心共接待群众6545人次，办理各类事项6939件，排查矛盾纠纷1713件，成功化解1650件，累计为群众挽回经济损失超2000万元。

“群众的急难愁盼，是我们工作的重中之重。我们将继续聚焦基层社会治安综合治理的重点难点，进一步优化工作流程，强化服务效能，用更全面、更贴心的服务满足群众多元化需求，全力守护沙湾的平安稳定与百姓的幸福生活。”沙湾市委政法委副书记、综治中心主任张梦妮说。

□ 本报记者 刘志月 刘欣

数十起纠纷，一次性解决。这是《法治日报》记者近日在湖北省武汉市江岸区综治中心看到的一幕。

纠纷因车位引发。开发商逾期办理车位初始登记，导致大量业主无法及时办理车位权属登记，遂诉至法院。江岸区人民法院启动诉调对接机制，将案件流转至区综治中心。

“我们采取‘示范判决+类案调解’方式，选取其中一件开庭审理，其他由特邀调解员参照调解。现在集中签订调解协议。”江岸区法院驻综治中心法官舒婷指着厚厚一摞调解材料说。

这样依法高效处置纠纷，已是江岸区综治中心的常态。

“作为人口超百万的省会城市中心城区，我们坚持和发展新时代‘枫桥经验’，不断加强和完善区综治中心规范化建设，实现矛盾纠纷一站受理、联动化解、源头预防。”江岸区委政法委副书记张桦说。

分得清

走进江岸区综治中心，只见宽敞明亮的一楼大厅里，方形的分流转办区居正中，里面设有法律援助、律师援助、行政复议、公安信访等多个开放式窗口。工作人员统一身着蓝马甲，接待来访群众。

小区正在联系加装电梯，因住一楼，如安装会影响我家采光，想咨询律师如何维权；对整形效果不满意，要求院方退款，申请调解……服务台上的江岸区综治中心矛盾纠纷申请单，写满了各式各样的诉求。

“符合受理条件的我们会出具受理告知单，再将矛盾纠纷导入不同化解渠道，推动依法化解、高效化解。”窗口工作人员介绍说。

居民王女士的丈夫在外区某医院治疗期间，由于医护人员操作失误导致腿部骨折，后因并发症死亡，与医院协商未果，王女士四处反映情况均未得到满意答复，于是来到江岸区综治中心寻求帮助。

工作人员热情接待了王女士，详细了解她的诉求后，将其引导至入驻中心的江岸区医疗纠纷人民调解委员会。

江岸区医调委主任吴俊杰多次接待了王女士，帮助分析其丈夫病情找准解纷切入点，精心制定调解方案并协助其与院方沟通，促使双方达成一致。

最终，院方同意免除患者本次医疗费用，并对死者家属进行适当补偿。

接得住

随着经济社会发展，矛盾纠纷日益复杂，群众进了综治中心“一扇门”，是否能化解“千般愁”？对此，江岸区综治中心给出肯定答复。

在这里，江岸区信访局整体进驻，各政法单位、人社、妇联等9个部门派骨干常驻，卫健等12个部门轮班，公证、心理咨询、仲裁等社会组织按需点驻。

同时，江岸区综治中心引进医疗、婚姻、物业、劳动、交通等6个领域专业调解组织，8个品牌调解室，5名金牌调解员，集中提供调解、信访、速裁等9大服务。

“进驻综治中心后，我们根据问题性质，既可以横向推送给其他入驻单位，也可以借助区级综治中心力量，调度街道、社区参与解纷。”江岸区公安分局法制大队信访负责人李明卓说。

前不久，一名“00后”侗族女孩走进江岸区综治中心寻求帮助。

女孩是个网络主播，独自在武汉打拼。恋爱期间，陆陆续续通过网络贷款3万多元借给男友。分手后男友将其拉黑，避而不见。现如今，债主找上门，她手足无措。

李明卓接待了女孩，协调辖区派出所联系上其男友，组织双方到综治中心调解。在各方见证下，双方签订还款协议。

数天后，女孩送来锦旗。自江岸区公安分局信访团队整体进驻综治中心以来，这样的锦旗已挂满一面墙。

“群众得实惠，我们工作也有劲。”李明卓说。

记者从江岸区委政法委了解到，综治中心效能逐渐凸显带来一个可喜变化：部分矛盾纠纷多发领域主管部门主动申请派员进驻，共同参与纠纷化解。

调得好

有些纠纷并不是一个部门就能解决。

今年6月，一名在武汉求学的学生驾车与一名重庆游客发生严重碰撞，致游客多处骨折。

武汉市公安局江岸区交警大队事故处理中队核定为学生全责，但双方就赔偿无法达成一致。

“如果处理不好，会给武汉文旅抹黑。”民警们有些担心。

综合考虑之下，事故处理中队启动“三调一快审”分层过滤解纷机制，即简案交警现场调，复杂案件人民调解组织调，疑难案件多部门联动调，将争议较大或调解不成的导入诉讼程序，委托江岸区综治中心道路交通事故纠纷人民调解委员会进一步调解。

调解员调查发现，当事人双方情况均不乐观：学生患有严重糖尿病，经济能力有限；游客则为未成年人，多次往返武汉，重庆两地就医，部分医疗票据缺失，后续治疗存在不确定性。

调解员联动交警共同调解，向双方详细讲解道路交通安全法，引导通过一次性赔付赔偿方式化解纠纷。

经多轮协商，双方最终达成一致，并借助江岸区法院云上调解平台在线签订调解协议。

据了解，依托“三调一快审”分层过滤解纷机制，今年以来，诉至江岸区法院交通案件数同比下降23%。

这只是江岸区矛盾纠纷多元化解流程图的一角。

在劳动纠纷领域，由人力资源和社会保障局牵头，联合法院、司法局、总工会建立“仲裁+法院+司法+工会”多元化解模式；在家暴纠纷领域，由妇联牵头，联合公安局、法院建立湖北首个“妇联+公安+法院”三方反家暴协作机制……

“我们积极引导当事人优先使用调解程序化解，对调解不成的依法导入行政司法程序化解。”江岸区综治中心主任霍阅读说。

统计数据显示，江岸区综治中心实体化运行三年来，受理化解22万件矛盾纠纷，全区信访总量同比下降19%，命案发案数同比下降80%。

矛盾纠纷一站受理联动化解源头预防
武汉江岸区：『一扇门』能解『千般愁』

