

深化综治中心规范化建设

化解矛盾纠纷有力度也有温度

内蒙古化德县整合“三心”资源实现民生诉求“一站办”

□ 本报记者 刘玉琛

“以前觉得邻里纠纷，生活难题解决起来又慢又麻烦，现在好了，不管是停车刚蹭，还是小区污水外溢纠纷，都能在综治中心或社区的帮助下快速理顺，咱们老百姓心里踏实多了。”近日，内蒙古自治区乌兰察布市化德县先锋社区居民王大爷向《法治日报》记者讲述如今的变化。

从矛盾纠纷“难化解”到“快处置”，从民生诉求“多头跑”到“一站办”，化德县以综治中心规范化建设为抓手，创新整合县综治中心、信访接待中心、12345政务服务便民热线“三心”资源，构建“一站式”受理、全链条处置、闭环化管理”的服务体系，用一个个鲜活案例书写社会治安综合治理的“民生答卷”。

回忆起今年5月那起停车刚蹭纠纷，长顺派出所民警常志强和丁斌仍心有余悸，当时康某报警称其在家门前遭人殴打，民警到场后发现，这是一起因停车刚蹭引发的冲突，双方均受伤且态度强硬，随时可能升级为“民转刑”案件。派出所多次联合社会工作者调解无果后，于7月将案件移交县综治中心。

“这类纠纷光靠单一力量不行，必须整合公检

法司专业资源，既讲法律边界，又疏解对立情绪。”化德县委政法委书记史炜说。

7月4日，由县委政法委牵头，综治中心组织派出所、法院、检察院、律师及专职调解员成立专班，先“背脊背”与双方沟通，民警摆调查事实，司法人员解读相关法律，以案释法说明互殴后果，社工则耐心疏导情绪。最终，原本剑拔弩张的双方终于握手言和，签订《治安调解协议书》。

“原本以为拆迁的事得跑好几趟，等好久，没想到乡综治中心的工作人员主动上门了解情况，还帮我们协调解决，真是省了不少心。”白音特拉乡白头村村民姚玉龙兄弟，此前因整村搬迁时房屋被拆未获通知，多次通过12345热线和信访反映诉求。

记者在白音特拉乡综治中心看到，墙上悬挂的信访代办工作流程图清晰明了。

“我们推行‘信访代办员’全程代办，严格落实‘首问负责制’和‘限时办结制’，就是要做到让群众‘最多跑一次’。”白音特拉乡党委副书记、政法委员谢向成说。

针对姚家兄弟的诉求，乡党委立即牵头成立专班，下沉一线入户走访，查阅资料，最终确认村

委会因搬迁任务紧未联系到姚玉龙兄弟，存在工作失误。专班随后组织协调会，邀请县司法局、法院工作人员提供法律支持，一方面批评通报村委会，另一方面向姚家兄弟解释政策，引导双方达成和解。

“信访工作不能只‘办结’，更要‘办好’。”谢向成向记者展示信访事项台账，从甄别登记到办结反馈，终结回访，每一步都有记录，“我们还定期召开联席会议，分析社情民意，把矛盾纠纷消灭在萌芽状态。”谢向成说。

化德县通过制定标准化工作流程，对群众通过综治中心现场反映、信访接待中心来访、12345热线等渠道提出的诉求，统一进行登记、分类、派单、办理、反馈和评价，实现信息互通。

截至目前，县、乡镇两级综治中心共受理矛盾纠纷案件97件，成功调解94件，其中疑难复杂案件11件；协调县处级领导接访约访下访149次，接待群众195批次共422人次，化解信访事项84件；12345热线派发工单3547件，办结2943件，响应率达99.96%，办结率达82.97%。

“社会治安综合治理的核心是‘为民’，要整合

资源，调动力量，让群众诉求有回应、难题有解法。”化德县委政法委书记赵建国说，化德县近年坚持和发展新时代“枫桥经验”，以综治中心规范化建设为核心，一方面整合综治、信访、12345热线资源，建立“一站式”服务体系，通过“前台综合受理、后台分类办理”实现“一窗通办”；另一方面推动“党小组+网格长+联户长”“铁三角”机制下沉，延伸治理触角。

同时，化德县健全督查督办、考核问责制度，将“三心”工作纳入年度考核，出台《“一中心三平台”考核办法》，设响应率、办结率、满意率指标，打通多平台数据库实现信息互通；推行“线上+线下”服务，线上靠热线、政务App保服务不间断，线下结合“铁三角”提供专家调解、法律援助，形成“民生+法治”治理格局。

下一步，化德县将继续深化综治中心建设，提升调解员专业素养，完善“民情收集—处置—反馈”闭环机制，持续深化“三心联动”改革创新，完善工作机制，让社会治安综合治理既有“力度”，能及时化解矛盾，维护稳定；更有“温度”，能贴心服务群众、解决难题，真正织密平安和谐的治理网络，努力打造服务新标杆。

□ 本报记者 宋学鹏 王莹
□ 本报通讯员 李婷

一张泛黄的欠条，承载着潘某10余年的追款之路。近日，他拿着这张欠条来到福建省三明市沙县区综治中心，驻点法官仅用几天时间就为他解开了多年的“法结”与“心结”，让他顺利拿到司法确认裁定书，成功追回欠款。

近年来，沙县区人民法院积极探索新时代“枫桥经验”实践路径，主动融入社会治安综合治理“大格局”，将立案、调解、速裁全流程嵌入区综治中心，出台《融入综治中心多元调解工作的暂行规定》，构建“一站式”受理、多部门联动、全流程化解”的矛盾纠纷化解新格局。

沙县人民法院打破传统“先调解、后审查”模式，在综治中心设立司法确认快速通道，建立“调解员现场调解、法官在线指导、文书即时生成”工作机制，对权利义务明确的调解协议实行“当场受理、同步审查、即时确认”，赋予调解成果强制执行效力。自2024年4月入驻综治中心以来，沙县人民法院共成司法确认案件202件，自动履行率超92%。

今年4月1日，一起因房屋漏水引发的相邻权纠纷在沙县区综治中心的速裁法庭内得到高效化解。

此前，楼上住户刘某因装修破坏防水层导致楼下住户张某房屋受损，赔偿问题拖了两年仍未解决。当该纠纷流转至综治中心后，驻点法官联合特邀调解员采取“现场勘验+情绪疏导”的方式，促使双方在速裁法庭当庭达成赔偿协议。

据了解，沙县区综治中心以沙县区法院构建的“分级过滤、闭环处置”解纷机制为基础，设立矛盾纠纷分流枢纽，对物业、家事、相邻关系等民生纠纷实施“精准分诊、专项化解”。同时，沙县人民法院还向乡镇综治中心派驻干警42名，开展“巡回问诊”102次，推动乡镇矛盾纠纷就地化解。

数据显示，自2024年4月入驻综治中心以来，沙县人民法院累计化解矛盾纠纷600余件，其中涉民生案件占比超70%，群众满意率达98.5%。

此外，针对医疗纠纷、劳动争议等专业性较强的“硬骨头”案件，沙县人民法院还以综治中心为枢纽，整合行政部门、行业协会、专业调解组织等力量，形成“法律+专业+心理”的立体化调解模式，实现“事心双解”。



近日，天津市红桥区居民刘阿姨因小区杂物堆放问题与小区物业、邻居产生矛盾，她来到红桥区综治中心寻求帮助。驻综治中心的红桥区人民检察院干警联动相关部门工作人员成功调解一起纠纷，图为刘阿姨到综治中心签署调解协议。

本报记者 范瑞恒
本报通讯员 伊帅 摄

群众办事解纷“只进一扇门”

大庆大同区综治中心为群众提供“一体化”服务

□ 本报记者 张冲
□ 本报通讯员 王彦琦

黑龙江省大庆市大同区持续推进综治中心规范化建设，按照“中心吹哨、部门报到”要求，选用“综治中心+信访中心”模式，整合公检法司、信访、人社等部门调解资源，打造“114+N”工作方法，为群众的诉求提供登记、受理、转办、办理“一体化”服务，实现矛盾纠纷“一站式”化解。

近日，大同区委常委、政法委书记史国庆告诉《法治日报》记者，大同区委政法委统筹协调政法单位和行业部门力量，推动各部门“职能、人员、信息、资源”有效整合下沉综治中心，形成多元化调解合力。自6月3日实体化运行以来，大同区综治中心已开门接待来访群众200余人次，受理化解各类矛盾纠纷70余条，化解率100%。

为进一步提升综治中心规范化建设的知晓度与影响力，大同区综治中心精心统筹，组织各乡镇、街道及相关职能部门开展全方位、多层次的宣传活动，营造良好氛围。

大同区综治中心结合工作特点，采用“线上+线下”相结合的宣传方式。线下在社区广场、市场等人员密集区域悬挂条幅，发放宣传资料，通过面对面讲解，用通俗易懂的语言向过往群众介绍综

治中心工作职能及重要意义；线上通过智慧广播平台扩大宣传覆盖面，让群众随时随地都能了解到综治中心工作内容。同时，利用1014个网格互联集群推送综治中心宣传图文及小视频，形成“广播有声、指尖有料”的宣传格局。

“自综治中心开展宣传活动以来，效果显著，赢得了群众的广泛认可。”大同区综治中心副主任刘思义介绍说，宣传活动结束后，综治中心事件受理量提升60%，涵盖矛盾纠纷化解、法律咨询等多个事项。

6月11日，大同区外卖员李某向区综治中心反映，某外卖平台给他结算工资时少付近800元，他希望能讨回这笔工资。

大同区综治中心接到求助后，迅速启动“一站式”矛盾化解机制。鉴于纠纷涉及劳动报酬，第一时间联动区人力资源和社会保障局劳动监察部门。该局工作人员耐心倾听李某陈述，细致核查配送记录与结算凭证，并通过电话与平台负责人沟通。沟通中，一方面依据相关法律法规，向平台负责人阐明“用人单位应当按照约定及时足额支付劳动报酬”的法律义务，明确单方变更报酬标准的违法性；另一方面向李某细致解读维权途径，引导其依法律理性表达诉求。经过多轮沟通，平台负责人认识到自身行为的

不当，立即通过微信向李某支

付拖欠的800元报酬，双方握手言和。

大同区综治中心干事徐畅说，此次纠纷的圆满化解，是大同区综治中心“一站式”矛盾化解机制高效运转的生动实践。通过联动职能部门，既以法律为依据厘清权责，让平台老板正视自身行为的违法性，又为劳动者明晰维权路径，实现“情理法”的有机融合。

大同区综治中心严格执行专人坐班制度，接待来访群众并做好登记，各职能部门业务骨干通过常驻、轮驻、随驻等方式入驻综治中心，确保能够准确、清晰回应群众诉求。

大同区综治中心每日对群众来访事项进行整理归档，建立清晰可查的工作台账，同时安排专人时刻关注平台，查看分拨至职能部门的事件化解处置情况，对未及时解决的事项，第一时间向部门或属地发送《工作提示函》及《风险提示函》。中心每周、每月会对矛盾纠纷的化解情况、各部门的处置效率、存在的共性问题等进行全面梳理与分析，在总结经验的基础上，不断优化工作流程，为后续工作开展提供遵循。

大同区综治中心主任刘莹说，大同区将始终以群众需求为导向，常态化推进矛盾纠纷调解、政策解读服务、法律援助咨询等工作，切实保障群众办事解纷“只进一扇门”“最多跑一地”。

湖南新晃“321”工作法调解矛盾纠纷见成效

超九成矛盾纠纷化解在村镇

□ 本报记者 阮占江 帅标
□ 本报通讯员 蔡瑜华

近日，湖南省新晃侗族自治县晃州镇村民张某与前妻因婚姻存续期间的共同债务及孩子抚养费问题发生矛盾，争吵激烈。经村级3次、镇级2次调解未果，上报至县综治中心后，中心迅速组织县法院、县司法局和妇联婚恋纠纷调解专家共同协调，在多部门联动配合下，双方当事人达成共识，并签订调解协议。这是新晃县综合运用“321”矛盾纠纷调解工作法的一个缩影。

“‘321’矛盾纠纷调解工作法，即一起矛盾纠纷发生后，村级至少组织调解3次，镇级至少组织调解2次，县级至少组织调解1次。”新晃县综治中心主任姚仲木介绍说，该工作法既给予镇村两级充分的信任和足够的尝试空间，又避免了矛盾纠纷在镇村两级久拖不决而引发风险。

值得一提的是，县层级进行最后一次综合性调解，是矛盾纠纷进入诉讼程序前最后一道“防火墙”。如调解失败，则依法导入诉讼渠道，实现人民调解与司法诉讼的无缝衔接。

“机制、流程确立了，矛盾纠纷调解效率就会提高很多。”新晃县司法局副局长陈立均介绍说，以张某与其前妻的矛盾纠纷为例，村里先后组织3次调解，虽然未成功，但稳定了当事人情绪，避免了事态进一步恶化。转到镇里后，由镇政法委员牵头，组织镇妇联、司法所、派出所、村书记对该矛盾纠纷共同进行分析研判，开展调解。调解员们通过情况分析、案例解析和法律宣传等方式，劝解当事人换位思考，依法表达合理诉求，虽仍未达成一致，但当事人之间的矛盾冲突持续降级，为县级最终调解成功打下良好基础。

“作为镇级人民调解员，我全程参与了这起矛盾纠纷的调解。在与县里调解专家的交流中，我深受启发，为以后调解类似矛盾纠纷积累了经验。”晃州镇人民调解员杨仕田说。

徐祖龙是贡溪镇上河村村民，2020年受聘担任村级人民调解员，曾参与村里上百起矛盾纠纷调解。谈及工作法实施以来的变化，徐祖龙说：“自从施行‘321’矛盾纠纷调解工作法以来，我们村级人民调解员的事虽然多了，但村里的

前端受理 中端分流 后端督办

哈密综治中心“一站式”全链条闭环解纷

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 王月 李思琪

今年以来，在社会治安综合治理的探索与实践中，新疆维吾尔自治区哈密市坚持和发展新时代“枫桥经验”，立足预防、立足调解、立足法治、立足基层，让“有矛盾纠纷去综治中心”成为当地群众的共识。

“我市将综治中心规范化建设作为政法工作主抓手，构建‘市统筹抓总、县区聚力攻坚’的联动工作格局，紧扣矛盾纠纷‘一站式’化解，激活社会治安综合治理新动能，打造更高水平的平安哈密、法治哈密。”近日，哈密市委政法委常务副书记田凯接受《法治日报》记者采访时说。

只跑一地

13名务工人员被工程项目方拖欠劳务费，因未签订劳动合同维权困难。近日，他们到巴里坤哈萨克自治县综治中心求助，“一站式”闭环解纷机制随即启动，在综治中心的协调下，司法局工作人员梳理劳务关系、固定证据，提出劳务费核算方案；人力资源和社会保障局工作人员依职能对劳务关系、劳务费标准等予以明确，争议双方最终和解，务工人员拿到劳务费。

今年以来，哈密市推动全市3个区县完成综治中心新建或改造工作，采取常驻、轮驻、随驻相结合的模式，调动整合各方力量，打造“一窗受理，多元联动”服务平台。

伊州区在综治中心划分引导受理区、多元化解区，指挥调度区3个区域，设置7个调解室和12个功能室，实现矛盾纠纷调处专业化、精细化。伊吾县按照“1+6+7+N”（1个中心，6家单位常驻，7家单位轮驻，N支社会力量随驻）工作模式，推动社会治安综合治理从“碎片应对”向“系统治理”转变。巴里坤县构建“三区一厅九室”（3个综合服务区、1个接待大厅以及9个功能室）工作格局，选派调解经验丰富、群众工作能力突出的业务骨干常驻综治中心，提供全方位司法服务。

哈密市各区县综治中心构建前端受理、中端分流、后端督办的“一站式”全链条闭环解纷机制，将矛盾纠纷“化解在小、处置在早”，今年以来已接待群众3630人次，受理各类矛盾纠纷2000余件次，化解成功率达91%。

高效解纷

哈密市在综治中心规范化建设中探索矛盾纠纷特色化解模式，不断丰富和发展社会治安综合治理的“哈密实践”。

“我们将物业、家事、合同等类型纠纷通过综治中心协同式平台精准匹配至对应调解室及人民调解员，大大提高了调解成功率和群众满意度。”伊州区委政法委副书记张彦平说。

伊州区某小区业主王某因与开发商存在房款纠纷，连续13年拒交物业费，被物业公司诉至法院。近日，此案通过诉调对接机制转入伊州区综治中心，入驻综治中心的伊州区人民法院法官陈湘向双方释明以房款纠纷为由拒交物业费缺乏法律依据，王某认识到自身错误，物业公司也让步同意减免部分滞纳金，双方和解，王某一次性结清了物业费。

“在综治中心，我努力推广‘诉前调解+司法确认’模式，降低当事人的诉讼成本，有效化解矛盾纠纷。”陈湘谈及“新岗位”颇有成就感。

今年以来，在哈密市委政法委统一部署下，各区县围绕矛盾纠纷预防化解法治化“路线图”，突出登记受理、分析研判、先行调解、裁决诉讼、指挥调度5个环节，制定综治中心工作流程、日常管理制度等10余项制度规范，推动3个县级综治中心建立全流程运行工作机制，辐射带动乡镇综治中心规范化建设，通过引导、协同和督办，让治理始终围绕群众急难愁盼发力，确保责任落实到人、问题解决到位。

数智赋能

今年4月，伊吾县公安局110指挥中心接到迪女士遭遇家暴的警情，在处置的同时将警情推送至县综治中心。综治中心启动妇女儿童维权响应机制，相关单位迅速采取保护措施。法院发出人身安全保护令，禁止施暴人接近迪女士；妇联为迪女士提供心理疏导和临时安置帮助；公安机关跟踪核查，确保人身安全保护令得到有效执行。

在多方协作下，迪女士逐步走出家暴阴霾，并于8月经法院判决离婚，开启新生活。

“警情—联动—保护”全流程精准办案，彰显哈密在维护妇女儿童权益方面的机制效能和法治温度，也开拓以“智”促“治”的社会治安综合治理新路径。

近年来，哈密市依托算力产业优势，连接和打通110接处警、信访、12345政务服务等行业部门数据平台，并通过“新疆平安E家”App转办各类矛盾纠纷及群众困难诉求，建立覆盖全市的网格治理微信群，基层公共服务智能化供给水平大幅提升。今年以来，哈密市通过各类智慧系统受理登记矛盾纠纷1396件，先行化解1266件。

目前，哈密市通过综治中心规范化建设，打造“市级指挥中枢+县级枢纽+乡级支点”治理框架，整合行业部门资源，汇聚社会治安综合治理力量，完善线上线下联动机制，强化科技赋能，实现矛盾纠纷全周期预防化解，推动传统治理向智慧治理转型升级。