



F 深化综治中心规范化建设

博州综治中心引入法律专家力量 装上“智慧大脑”实现效能融合

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 张蕾 童文艳

“法律专家‘坐诊’，不仅讲清了法律依据，还帮着对接部门，3天就解决了问题！”近日，在新疆维吾尔自治区博尔塔拉蒙古自治州博乐市综治中心，拿到工伤赔偿款的务工人员艾某，将一面锦旗送到了帮助他的法律专家手上。

这是博州破解综治中心“融合表皮化、服务碎片化”难题的生动实践。

过去，博州两市两县（博乐市、阿拉山口市及精河县、温泉县）综治中心虽实现多部门集中办公，却常因缺乏专业“黏合剂”，陷入“各管一摊、物理叠加”的困境。如今，依托法学会基层服务站点入驻综治中心建设，综治中心正经历一场从“空间聚合”到“效能融合”的深刻变革。

破局

“今年以来，综治中心的服务正在从‘能办’向‘好办’升级。法律专家的入驻，就像给我们装上了‘智慧大脑’，让各部门协同更顺畅，服务更精准高效。”10月29日，博乐市综治中心副主任范恒晴对《法治日报》记者说。

为改变部门入驻但协同不足的现状，博州法学会从高校、律所、退休的政法系统干警中遴选68名涵盖民事、商事、涉外领域的法律专家，为两市两县综治中心量身定制“常态化坐诊+按需出诊”服务体系。

博乐市在综治中心设立“法学会议事厅”，每月开展“案例会诊”，配套完善“三级课题分类管理体系”，精河县推行“专家+网格”联动，12名法律专家服务99个村（社区）综治站，群众扫码就能预约上门服务；阿拉山口市针对口岸涉外纠纷多的特点，组建“涉外法律服务专家组”，在综治中心设立“口岸法治岗”，今年已化解11起跨境货物运输纠纷。

截至目前，博州法律专家已累计“坐诊”595场次，接待群众咨询1200余人次，推动跨部门协同处置事项240件。

攻坚

8月8日，温泉县扎勒木特乡一起棘手的羊群



10月20日，新疆维吾尔自治区博乐市综治中心工作人员正在为群众提供服务。 张蕾 摄

承包纠纷在草场画上句号。这起涉及多户牧民的纠纷能顺利化解，离不开法律专家、新疆爱博（温泉）律师事务所主任才仁加甫的专业支持。

郑某等3户村民将羊群承包给王某后，因对方擅自转交他人代牧造成损失，双方为剩余羊群的分配问题争执起来。温泉县综治中心接到案件后，邀请才仁加甫联合调解，他用通俗的语言解释法律规定，迅速厘清双方的法律责任，并提出清晰的分配方案。最终，在他和调解小组的共同努力下，各方达成一致，并在现场完成羊群分配。

在博州，这样的纠纷由法律专家攻坚已成常态。针对征地拆迁、劳动争议等骨头案，综治中心建立“专家牵头+多部门协同”机制，让法律专家当主调人，统筹信访、住建、人社等部门力量，既用法律划清权责，又用政策解决实际困难。今年5月，阿拉山口市综治中心法律专家成功化解某外资企业

与报关公司的侵权纠纷，为企业避免了跨境诉讼的高昂成本。

此前，精河县农贸市场某商户因供暖问题求助，法律专家才仁加甫介入后，精准提出“不能因企业间争议影响商户供暖”原则，引导供热公司在政策框架内研究费用减免办法，最终为商户恢复供暖。

“以前化解复杂纠纷，部门各说各理；现在专家‘调子’，大家拧成一股绳。”温泉县综治中心负责人李军说，今年以来，法律专家已牵头化解重大矛盾纠纷14起，特别是成功化解了僵持3年以上的纠纷6起，得到群众一致好评。

升级

“以前招聘服务员，没签合同怕纠纷，签了合同又怕不规范；现在有了专家给的合同模板，心里

踏实多了！”在博乐市青达拉街道开餐厅的李某某，翻着手里的《经营主体常用合同示范文本集》，笑得合不拢嘴。

这一变化，源于博州综治中心推动从“个案化解”向“行业规范”的升级。此前，博州餐饮、枸杞种植、旅游等行业常因合同不规范，风险预警难，陷入纠纷化解了问题还在的循环。法律专家入驻后，提出“行业把脉+机制护航”的思路，推动综治中心强化事前防范。

在精河县，针对枸杞种植户常因土地流转、收购定价引发纠纷的问题，专家团队深入枸杞种植村调研，梳理出法律风险，推动建立“村综治站+合作社+专家”的预警机制。今年枸杞采收季，全县相关纠纷同比有所下降。

阿拉山口市综治中心组建由20名专家组成的涉外法治人才专家库，涵盖国际贸易、海关、仲裁等领域专业人士，培养了15名中哈双语人才，建立“专业律师+法学人才+外籍调解员”的涉外调解队伍；同时，引进新疆爱博律师事务所、天津臻恒律师事务所在该市设立分所，签约派驻资深律师常驻，通过“法治体检”“送法进企业”等活动，将纠纷化解关口前移。

今年以来，阿拉山口市法律专家为全市1175家企业提供专项法律支持，办理涉外公证案件27件、行政复议案件3件，接待法律咨询100余人次，受理各类法律援助案件3件，审批满意率和承办满意率均为100%。

“以前是‘头痛医头’，现在专家帮着建机制，一个行业规范了，一片群众都受益。”博州综治中心负责人表示，截至目前，法律专家已完成6个重点行业治理调研，形成《行业纠纷防范指南》等成果12项，推动3个行业纠纷发生率平均下降62%，真正实现了“化解一起纠纷，规范一个行业”。

如今，行走在博州的乡村社区、企业车间，总能看到法律专家与综治中心工作人员并肩忙碌的身影。从物理聚合到治理融合，从个案化解到行业规范，这支“外脑”力量正让博州综治中心成为社会治理综合治理的“智慧中枢”，用专业与温情，守护着平安与和谐。

规范化建设筑基石
深圳龙岗三级综治中心织密基层平安网
实战化运行提质效

纠纷150件，涉案金额约3000万元。

在劳动争议化解领域，宝龙街道依托综治中心打造“四位一体”的调援裁诉“一站式”服务中心，将调解、法援、仲裁、诉讼有机衔接，形成了分层递进、无缝链接的纠纷化解链条。

宝龙街道还探索劳动争议案件简易速裁程序，对事实清楚、权利义务明确的简单案件实行限时办结制度，办案周期由原来平均需要45天缩短到29天，如采取速裁办案则只需要20天。

去年春节前夕，某建筑公司拖欠人工工资，17名工人向社区调委会反映情况，请求协调法律援助律师起诉诉讼程序。入驻街道综治中心的法院收到消息后，第一时间到组织调解，实施简案速裁程序，引导双方签订调解协议并进行司法确认，工人在一个月内顺利领薪返乡过年。

此外，龙岗区在妇女儿童权益保护方面也探索出特色路径，通过建立全市首批妇女儿童维权关爱系统，整合36个诉求渠道，实现111项权益保障事件一键发起、指令秒达，构建起“维权+关爱”的双重保障体系。

力量融合

龙岗区在推进社会治理综合改革过程中，高度重视专业力量、群众力量与科技力量的深度融合，积极构建共建共治共享的新格局。

近日，居民黄女士将一面写有“龙城大爱，执政为民；心理干预，专业有方”的锦旗送至龙城街道综治中心，感谢其通过心理服务化解了她遇到的亲子关系危机。

近年来，龙城街道综治中心探索“矛盾调解+心理疏导”模式，建成1个街道社会心理服务站、11个社区心理服务室和18个园区心理服务点，组建专业心理咨询师团队提供24小时服务。

龙岗街道综治中心创新提出“调解志愿者”概念，搭建“一家人”多元化联合调解平台，鼓励党员、热心居民参与，组建起一支活跃在社区的调解志愿者队伍，目前已已有465名志愿者扎根一线。

据介绍，退休工程师薛峰三年参与调解纠纷20余起，成功率90%，其通过专业测绘厘清责任的邻里漏水纠纷调解案例，成为“群众解决群众事”的典范。

吉华街道甘坑社区综治中心开发微信小程序“甘坑数字化调解平台”，整合部门、行业及社会组织力量，将调解触角延伸至企业及“三小”场所（小档口、小作坊、小娱乐场所）。2024年2月，某工业区的调解负责人上报纠纷信息后，甘坑社区综治中心立即启动联动机制，提前化解涉及300余人的劳资纠纷。目前该平台注册调解员1394人，调解成功率96.8%。

平安建设不仅需要硬件投入、机制构建，更需要在共治共享中凝聚合力。当专业调解与心理疏导相结合、数据赋能与群众路线相促进，社会治理便能在法治轨道上行稳致远，让平安成为群众可知可感的日常底色。”龙岗区委政法委副书记吕金斌说道。

□ 本报记者 唐荣 李文茜

面对庞大的外来人员数量、多元的产业结构和复杂的矛盾纠纷化解需求，广东省深圳市龙岗区以综治中心规范化建设为抓手，创新构建“平台集成、机制创新、力量融合”三位一体的社会治安综合管理新格局。

自2018年在全市率先实现11个街道、111个社区综治中心全覆盖以来，龙岗区有效整合政法力量、网格员、楼栋长、法律顾问、调解专家、志愿者等，构建“横向到边、纵向到底”的社会治安综合治理网络，织密基层“平安网”。

平台集成

龙岗区将综治中心规范化建设作为“一把手”工程，通过高位推动、系统谋划，实现了从分散治理到集成治理的深刻转变。

近日，《法治日报》记者走进龙岗区综治中心，首先映入眼帘的是整洁明亮的群众接待大厅，各个功能区域标识清晰、布局合理。

记者发现，这里不仅整合了矛盾纠纷化解处室、在线司法确认室、心理咨询室等，还创新设置了部门进驻工作室等，真正实现了“一中心多功能”的集约化布局。

在此基础上，龙岗区着力推动平安建设力量深度融合。通过建立“中心吹哨、部门报到”工作机制，区综治中心组织公检法司及信访5个单位常驻，人社、住建、教育、卫健、城管、交通等矛盾纠纷多发部门设立专门窗口，其余各部门均明确专人对接，形成了“一个窗口”受理、精准导入责任部门”的高效运作模式。

“该模式有效破解了群众化解矛盾纠纷‘多头跑、反复跑’的困境，真正实现了‘只进一扇门，办成所有事’。”龙岗区综治中心有关负责人介绍说。

平台的延伸进一步激活了社会治理综合改革的基层神经末梢。在平湖街道华南城商圈，这个集聚1.3万余家商户的大型商业区内，商圈综治中心自2016年成立以来，已成功调处劳资、买卖、物业、租赁等纠纷4000余起，涉及金额近亿元，调解成功率95%以上。

布吉街道推动辖区17个社区综治中心的调解阵地进一步下移前置，推动实现矛盾不出小区、不出社区。目前已在花园小区、城中村、商业楼栋内打造18个联合调解工作室。

机制创新

在夯实平台基础的同时，龙岗区注重通过机制创新提升社会治安综合效能，推动纠纷化解从“事后处置”向“源头防治”转变，实现“解决一件事”到“解决一类事”的跃升。

面对物业纠纷占比高、化解难的问题，龙岗区在全市首创“宜和居”物业纠纷调处中心。2024年3月，某小区百户业主因物业服务质量不到位集体拒交物业费，调解员采取“背靠背”调解法，一方面督促物业公司整改服务，另一方面向业主释法说理，最终不仅成功化解了单个纠纷，还推动物业公司全面改进服务，带动同类纠纷批量化解决。今年上半年，该中心成功调解物业



11月17日，江苏省南通市某企业17名退休职工来到南通市崇川区综治中心送上锦旗，感谢在该中心协调下，圆满解决了困扰他们多年的“工龄认定”问题，并帮他们拿到了补偿款。

本报通讯员 许从军 摄

内蒙古准格尔旗综治中心创新“三融共治”模式 一揽子解决各类矛盾纠纷

□ 本报记者 刘玉璟

“现在想起那一幕还挺感慨的。”内蒙古自治区鄂尔多斯市准格尔旗综治中心工作人员刘喜艳近日回忆道，“当时马某拿着一面印有‘依法为民做主 执法替民解忧’的锦旗走进来，向我们一个劲儿道谢，反复说着‘没想到这么快就能拿到运费’。”

此事源于马某完成运输业务后被拖欠运费，求助准格尔旗综治中心后，工作人员仅用一通电话便促成了问题解决。

“能帮他这么快解决难题，看到他满意的样子，我们心里也特别高兴。”这暖心的一幕，正是准格尔旗以民服务为初心、创新“三融共治”模式的生动缩影。

准格尔旗矿产资源非常丰富，作为资源型地区平安建设的探路者，该旗以民服务为理念，通过机制、力量、效能三维度融合，打造“共建共治、共管共治、共享共赢”新格局。

准格尔旗综治中心主任吴喜平向《法治日报》记者介绍，针对群众“多头跑、重复访”的痛点，准格尔旗综治中心构建了“综治中心+矿区会议中心+相关单位”的“1+1+N”调解工作体系，信访、人社、自然资源、矿区事业发展中心等12个部门常驻办公，9大专业调解委员会覆盖土地、劳资等民生领域，实现矛盾纠纷“一窗式受理、一揽子解决”。

准格尔旗综治中心创新“准办会”全流程管理，群众扫码即可提交诉求、查询进度，结合中心各相关部门业务数据整合，形成“群众监

督+领导督办”双机制。同时，通过受理告知单、转送交办单、结果告知单以及工作提示函、风险预警函“三单两函”实现闭环管理，明确责任分工、强化风险预警，确保“小事不过夜、大事不逾期”。

据介绍，准格尔旗综治中心还从群众最关心的事入手，推行村民说事、书记理事、联动办事、闭环不议事、法治评事的“乡安五事”工作法，精准对接群众需求。

不久前，友谊街道苏计沟村因煤矿开采引发房屋裂缝纠纷，街道书记逐户走访，中心联动住建、“矿区会议中心”等，通过鉴定评估圆满化解，并以案例普法引导群众依法维权。

据了解，“矿区会议中心”建起多部门联动的涉矿纠纷化解模式，创新“一分两步三解”“一分”即找准矛盾症结，实行分类处理；“两步”即坚持调解优先，诉讼兜底；“三解”即行政纠纷化解到位、民事案件调解到位、信访矛盾纠纷化解到位工作法。2025年以来，已审理调解涉土地案件71件，实质性化解50件，涉案金额超500万元。

据统计，2025年以来，准格尔旗综治中心受理各类矛盾纠纷503件，调解成功率达85%。

从某煤业公司征拆纠纷一个月内圆满化解，到苏某等7名劳动者通过法律援助快速拿到补偿款，再到张某劳资纠纷中涉及的20万元调解款即时兑现……一个个案例见证着“三融共治”的实效。

如今，准格尔旗综治中心已成为集纠纷调解、信访接待、法律援助等多功能于一体的“一站式”服务枢纽。

□ 本报记者 张国强 韩宇

“我家楼上的管道修好了，终于能睡个踏实觉了。没想到这么快就解决了问题，谢谢你们！”近日，解决完漏水问题的张女士给辽宁省丹东市振兴区综治中心打电话，电话里难掩感激之情。

一句朴实的道谢，承载着群众对综治中心工作的认可，也反映了丹东市各级综治中心为民解忧的坚定决心。

为群众化解矛盾纠纷是筑牢社会稳定基石的关键之举。近年来，丹东市各级综治中心将群众的急难愁盼作为工作的“风向标”，通过统筹协调、整合各类资源，搭建起解决群众急难愁盼问题的坚实桥梁。

从邻里间的管道漏水纠纷，到生活中的各类矛盾摩擦，每一次纠纷化解的背后，都是综治中心工作人员深入基层，倾听民声、主动作为的生动实践。今年以来，全市矛盾纠纷化解率保持在85%以上，命案发案率同比下降72%，死亡人数下降75%。

市级统筹全局

市级综治中心承担着统筹协调、宏观指导、督促落实的重要职责。

丹东市综治中心通过整合公安、检察院、法院、司法行政、信访等部门资源，建立起协调联动、信息共享、会商研判、协同处置的工作机制，对重大矛盾纠纷进行集中研判、系统性研究，制定解决方案，推动问题有效化解。

“我们组织公安、检察院、法院、人社等部门对各县（市、区）综治中心进行入驻指导，就是要让县级综治中心在为群众化解矛盾纠纷时更专业、更高效。”丹东市委政法委相关负责人介绍说。

据了解，今年以来，全市两次集中组织各部门、各县（市、区）召开中心规范化建设现场会议，并对6个县级综治中心运行情况进行调研，确保为群众解决纠纷时更专业、更贴心。

县级整合资源

“综治中心的同志把老板叫来谈话了，工钱终于要回来了！”前不久，5名农民工说起他们的讨薪经历，十分感慨。

面对5名农民工被拖欠8万元工资、情绪濒临失控的局面，凤城市综治中心工作人员迅速化身“解铃人”，接待人员主动协助5人填写维权材料，一句“马上办”稳住了情绪激动的他们。

依托综治中心高效的统筹协调机制，凤城市人社局、住建局即刻联动介入，与施工单位展开沟通；为避免矛盾升级，凤城市综治中心紧急约谈相关负责人，明确要求5日内结清款项。

在多方合力调处与持续跟进下，5名农民工终于足额拿到工资，一场可能演变为群体性冲突的劳资纠纷，在凤城市综治中心的快速响应与精准处置中得到了及时化解。

作为化解矛盾纠纷的前沿阵地，丹东市6个县级综治中心已全面达成“五有”建设目标（有牌子、有场所、有力量、有机制、有效果），实现从“有形覆盖”到“有效服务”的跨越——党委政法委统筹指导，综治中心搭台，公安、检察院、法院等6个部门常驻，教育、卫健等11个部门轮驻，N个社会组织灵活补充，20余个部门打破壁垒、协同联动，构建起“一站式受理、全链条处置”的矛盾纠纷化解格局。

如今，群众走进综治中心，推开一扇门，就能对接多元力量、解决复杂难题，真正告别“多头跑、反复问”的困扰，让矛盾化解既有速度，又有温度。