

深化综治中心规范化建设

# 打造群众家门口的“一站式”解忧中心

## 庆阳以综治中心实战化提升平安建设效能

□ 本报记者 周文馨 赵志锋  
□ 本报通讯员 张治贤

“拖了一年的伤残就业补助金和工资讨回来了，真是多亏了你们！”今年6月17日，在甘肃省庆阳市西峰区综治中心大厅，务工人员胡某拿着赔偿调解协议激动地说。

今年以来，庆阳市委政法委把市县乡三级综治中心规范化建设实战化运行作为提升社会治安综合治理效能的重要举措，坚持以党委领导为核心、完善综治中心规范化、矛盾化解精细化、风险防控信息化、群众服务专业化“一核四化”工作机制，制定工作流程，整合资源力量，强化实战功能，切实把综治中心建成群众家门口的“一站式”解忧中心。

### 整合资源做强“规范化”

今年5月6日，买房多年且已经入住的王某，为迟迟办不下来的房产证而苦恼，抱着试试看的心态来到庆阳市综治中心寻求帮助。

市综治中心接待的调解员认真听取了王某的诉求，才知道因开发商未完成竣工备案，导致房产证办理迟滞。

市综治中心立即启动矛盾纠纷化解机制，按照程序分流至住建、不动产登记、信访等部门；同时，按照规范化工作流程，将王某诉求录入综治信息平台，建立“诉求—办理—反馈”台

账，及时跟踪督促开发商补齐备案材料。

一个月后，王某顺利拿到了房产证。他说：“我为了这事跑了那么久，没想到在综治中心终于解决了。”

王某的事例只是庆阳市综治中心规范化建设、实战化运行的一个缩影。今年以来，庆阳市深入践行和发展新时代“枫桥经验”，整合优化资源、服务、平台，做强做优县级综治中心“枢纽平台”，做实做精乡镇综治中心“实战平台”，推动县、乡矛盾纠纷在“最多跑一地”中实质化解，确保群众的每一项诉求都有人办、依法办，进一步释放了综治中心助力高效能治理的新动能。

### 下沉一线构建“精细化”

当离婚彩礼、物业费欠费、卖羊余款等“针头线脑”的纠纷一股脑涌来，综治中心该如何做？

今年7月15日，庆阳市庆城县综治中心一大早便迎来了一大波群众，其中李某因夫妻感情不和要求对方返还彩礼，刘某等人因房屋空置被物业要求支付物业费、养殖户赵某卖了羊后一直收到不到余款……

面对群众维护自身利益的急切心情，庆城县综治中心接待员们通过专业询问找准群众诉求，分别指引他们前往各自办事窗口，让现场秩序马上安静了下来。

在调解过程中，县综治中心严格按照闭环处置流程，统一兜底受理之后，按照事项类别、

职责范围、责任主体分流转办至相关单位和责任人限期办理，并采取“线上+线下”的方式督促催办，确保按期办理。

接到县综治中心回访电话时，李某感激地说：“非常感谢你们的帮助，我已经收到返还的彩礼了。”同样，身陷物业合同纠纷的刘某等人也反馈，他们的纠纷已顺利化解。

今年以来，庆阳市以“绣花”功夫化解矛盾纠纷，扭转“坐诊”作风，全面推行“一线摸排、分类施策、联动攻坚”的工作模式，推动工作力量下沉村组，让矛盾纠纷在“村口、棚口、家门口”化解。

庆阳市综治中心主任李军介绍，市委政法委部署开展了“重点人员管控、命案防范、精神障碍、未成年人违法犯罪”四个专项行动。今年以来，全市依托综治中心化解矛盾纠纷3.4万件，化解率达98.6%。

### 培育品牌打造“专业化”

家住庆阳市华池县的朱某与翟某是多年同村邻居，却因几米护庄地闹得不可开交。朱某向华池县人民法院起诉，法院征得双方同意后，启动“诉调对接”机制，将案件推送至华池县综治中心。

华池县是“马锡五审判方式”发源地，县综治中心一直践行“调查研究，实事求是，就地办案”的马锡五司法精神。今年2月18日受理该案后，在“马锡五审判方式”调解室里开展调解。



图为近日，浙江省武义县公安局溪潭派出所民警走访辖区花卉种植基地，了解生产经营状况，开展安全防范宣传。

本报通讯员 徐文荣 摄

# 双向“互驻”，瑶海法院有家综治分中心

□ 本报记者 李光明 范天娇  
□ 本报通讯员 钱 进

近年来，安徽省合肥市瑶海区人民法院全力支持、参与推进区综治中心规范化建设，立足法院职能，整合解纷力量径向汇聚到综治中心，多措并举开展先行调解，形成专业力量靠前、调解与审判衔接的工作格局，实现矛盾纠纷的前端预防和多元化解，满足人民群众多元司法需求。

### 导入司法资源开展先行调解

今年9月，瑶海区综治中心在瑶海法院设置全省首个综治分中心，“有矛盾纠纷到综治中心”的红底白字宣传标语格外醒目。

《法治日报》记者在现场看到，该分中心在法院诉讼服务中心设有“综治中心”和“先行调解”两个专属功能窗口，由综治中心派员驻点。对于前来法院咨询或者立案的群众，工作人员在尊重其主观意愿的基础上，将适宜先行调解的纠纷就地通过合肥市多元矛盾纠纷管控与化解平台“合和码”登记录入并分流给综治中心处置。

而在隔壁的瑶海区综治中心，一进门也能看到瑶海法院的诉讼服务窗口。今年5月22日，按照综治中心规范化建设要求，重新建设的瑶海区综治中心启动试运行。瑶海法院整合力量，以“4个中心（诉调对接中心、自助式诉讼服务中心、“瑶解决”涉诉信访化解中心、执行和解中心）+6个速裁团队+18名驻院调解员+N个社会调解组织”的全要素模式入驻综治中心，派驻法院干警28人，将庭审力量、业务能手、调解资源径向汇聚，为群众提供咨询、立案、调解、速裁等“一站式”服务，同时建立“法官+人民调解+行业专业调解”协同调解机制，对于综治中心分流到法院的矛盾纠纷，组织力量先行调解，并与综治中心

的其他调解力量联动，强化调解指导，共同推进矛盾纠纷实质化解。

“在综治中心和分中心双引擎驱动下，法院定分止争的司法职能更深入地嵌入党委领导、多方联动的矛盾纠纷多元化解大格局中，也进一步提升了矛盾纠纷预防化解法治化水平，畅通和优化了诉讼与非诉讼衔接，为群众提供更加高效、快捷、优质的司法服务。”瑶海法院党组书记、院长凌岩说。

### 打造调解品牌融入中心工作

9月28日，在瑶海区综治中心的“瑶海法院·e事庭”，值班法官夏毓萍接到春江社区综治中心调解员发起的视频连线申请，立即进入线上调解室，指导化解物业公司与业主之间的纠纷。

“物业公司有义务在接到报修通知后的合理时间内进行维修，若因未及时维修给业主造成损失，需承担相应责任……”在夏毓萍的专业指导下，调解员梳理了调解思路，分别与业主代表和物业公司进行沟通协商，经过近两个小时的努力，双方终于达成和解。

“依托瑶海法院自主研发的‘e事庭’小程序，全区71个社区综治中心可以主动发起现场连线，值班法官实时参与指导调解或接受法律咨询，打破了时间和空间的限制，让专业的司法力量能够及时介入纠纷调解，有效提高了调解成功率。”瑶海法院党组成员、副院长刘军说。

在参与推进综治中心规范化建设过程中，瑶海法院将优质司法资源前置到基层矛盾化解一线，着力打造既融入综治中心又颇具法院特色的调解品牌。该院在综治中心设立了“老院长调解室”，以瑶海法院退休副院长加强为主，发挥其权威性强、审判经验丰富、群众基础好的优势化解疑难复杂案件，让“银发力量”持续发光发热，并将“瑶解决”涉诉信访化解中心

“搬”入中心，强化其与综治中心功能衔接，统筹建立信访联动防范化解机制，更好地运用法治思维和法治方式化解信访矛盾。

### 强化诉调对接推进简案快审

走进位于瑶海区综治中心二楼的“瑶法·星火”法庭，满满的科技感扑面而来。

记者了解到，建立“数智法庭”是瑶海法院的一次创新尝试。该法庭将前沿科技与物联网技术深度融合，搭载智能语音交互体系，可以语音控制庭审设备，高精度捕捉庭审各方发言，即时转换成文字并将精简后的笔录同步呈现。内置的智能辅助办案引擎，依托大数据分析 and 法律知识图谱，还能为法官提供类案检索、争议焦点归纳等科技支持。而将“数智法庭”设置在综治中心，为的是便于调解不成的纠纷或当事人要求诉讼的案件就地开庭，进一步提升案件审理质效。

在瑶海法院的支持参与下，瑶海区综治中心畅通诉讼与非诉讼的衔接，构建“登记分流—多元解纷—调确衔接—速裁快审—执行保障—信访化解”全链条解纷机制，经过非诉讼形式达成的调解协议，当事人申请确认其法律效力的，由法院依法审查后及时予以确认，调解不成的引导至法院诉讼，其中小额速裁及简易快审案件交由入驻中心的速裁团队办理，让来访群众在综治中心即可完成咨询、调解、立案、开庭等流程，实现“矛盾不升级，纠纷不积压”。

“我院将以入驻综治中心为契机，主动融入党委领导下的社会治安综合治理格局，加强与综治中心其他成员单位之间的协作配合，实现信息共享、优势互补，推动矛盾纠纷快速响应、有效调处和实质化解，将矛盾纠纷化解在立案前、止于萌芽。”凌岩说。

□ 本报记者 潘从武  
□ 本报通讯员 赵书城 穆小兵

自两个月前邻居在楼顶修建了花池，吴先生家的墙壁总是渗水。

“花池没做防水，浇花时水从楼板流下来，渗到我家墙壁，导致墙皮潮湿、发霉。”新疆维吾尔自治区克孜勒苏柯尔克孜自治州阿图什市的吴先生多次找邻居协商，对方均以“没证据”为由，拒不解决。

今年9月，吴先生将此事反映至阿图什市综治中心，中心组织住建、司法、公安等部门工作人员上门“会诊”，经现场测试，花池确实存在渗水现象。邻居不再推脱责任，双方坐进调解室，经释法析理，邻居同意为花池铺设防水涂层，并承担吴先生家渗水墙壁的修复费用。

今年以来，克州各级综治中心充分整合各类资源力量，形成解纷合力。

如今，若在克州各县(市)、乡镇社会治安综合治理中心门前驻足，定能发现办事群众的变化：进门前，或情绪激动、一脸愁容；出门后，大多气定神闲、眉舒目展。

这是克州扎实推进综治中心规范化建设的生动注脚。近年来，克州坚持和发展新时代“枫桥经验”，不断完善社会治安综合治理体制机制，努力让每起纠纷都在法治轨道上得到妥善解决，有力回应群众期盼。如今，42个县、乡两级综治中心在克州落地生根，当地基层矛盾纠纷化解路径悄然改变，平安克州、法治克州“枫”景正好。

### 整合资源建强“神经末梢”

社会治安综合治理是群众感知公共服务效能和温度的“神经末梢”。

过去，矛盾纠纷调处资源呈碎片化，分散在司法、公安、街道等多个部门，难聚合力，群众也面临多头跑、跑多次的问题。作为首批全国社会治安防控体系建设示范城市，克州依托综治中心有效防范化解各类矛盾纠纷隐患，切实解决群众急难愁盼，形成了社会治安综合治理创新的克州实践。

综治中心要发挥作用，首先要适应群众需求。

辐射面广、交通便利、群众办事方便，这是克州县、乡两级综治中心建设选址的标准。如今，阿图什市综治中心矗立在城区繁华地段，日均人流量超百人；阿克陶县综治中心落户城区主干道与劳务市场相邻处，可辐射周边近万名居民；阿合奇县综治中心位于县城中心，毗邻219国道，交通便利，标识明显，自带“广告效应”；乌恰县涉外运输事务频繁，该县综治中心在货车司机集中住宿地设分支机构，2000余名货车司机可以“零距离”享受普法、调解、法律咨询等服务。

除了场所位置方便群众，克州还着力破解部门“物理隔离”，建立联动工作机制，切实发挥综治中心职能作用。

在克州党委政法委员会的统筹下，当地县市区综治中心建立健全“统一受理、分类流转、依法办理、督办落实”等6项工作机制，解纷有了法治化“路线图”。

阿图什市委副书记、政法委书记张岩介绍，自今年4月投入运行以来，阿图什市综治中心根据矛盾纠纷形势，按照“高频事项常驻，低频事项轮驻”原则，已推动19个部门入驻，综治中心解纷、服务力量大幅增强。

转办、告知、受理，阿克陶县综治中心创新的制式登记单涵盖10余项事务，登记统一编号，不仅便于查询、归档和回访，还能让群众感受到办事流程规范化。目前，这一举措已在克州推广。

今年以来，克州各级综治中心累计接待群众1.82万人次，“有事找综治中心”已成为当地群众的共识。

### 攥指成拳高效定分止争

今年6月，乌恰县公安局民警在巡逻时了解到，某工地项目拖欠24名工人工资合计30万元。

线索随即移送至乌恰县综治中心。综治中心指派人社、司法、公安等部门工作人员及律师前往工地调解，核实欠薪事实，宣讲《保障农民工工资支付条例》，联系发包方垫付资金，经多轮调解，工人如数拿到工资。

众擎易举。如今，克州基层警务力量发现矛盾纠纷后，向乡镇综治中心移交率达97.51%；各级法院入驻综治中心后，委托调解案件数量同比上升118.11%。当前，克州已基本实现矛盾纠纷由综治中心“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

“在凝聚合力的基础上，克州还根据矛盾纠纷、困难诉求的不同类型和疑难程度，依托综治中心建立特色调解品牌，组建专家库或工作团队‘对症下药’，提升多元解纷的时效性和精准性。”克州网格化服务管理中心党支部书记周启亮说。

阿图什市综治中心联合银行、保险行业协会设立金融纠纷化解窗口，今年以来，窗口共调解59件由道路交通事故、信用卡逾期产生的涉保险、金融类纠纷，涉及金额达百万元。

乌恰县综治中心以当地司法局为主体，建立涉外纠纷联动调解机制。今年6月，在该机制的助力下，从事中吉跨境运输的某外籍货车司机成功要回了1.8万元运输费。

“蒙峰调解室”“巴仁咨询调解室”“坎吉古丽调解室”和“悦调解室”等15个品牌调解室相继在克州各级综治中心启动服务，一批金牌调解员得以大展身手，“全科解纷”格局已然形成。

今年以来，克州各级综治中心累计化解矛盾纠纷8500余件，涉及金额约3300万元。

### 因地制宜发动群众力量

“预防化解矛盾纠纷需要群策群力，群防群治，更需要让群众成为社会治安综合治理的参与者、受益者。”乌恰县委副书记、政法委书记黄志文说。

克州各级综治中心充分发动和依靠群众，听民声、解民忧、应民盼，全力解决群众的烦心事、揪心事。

深入排查风险隐患，及时发现矛盾纠纷，上万名活跃在田间地头、小区、巴扎等地的网格员、平安志愿者、“法律明白人”构成克州社会治安风险防控体系的一线力量。

阿克陶县综治中心选聘5名法院、检察院、公安退休人员为人民调解员，发挥其威望高、经验足、法律知识丰富的优势，专门调解复杂疑难纠纷，成效显著；阿合奇县200余名乡镇工作人员、老党员、热心群众组成志愿调解队伍，协助人民调解员，“法律明白人”普法解纷，最大限度把矛盾纠纷化解在基层。

乌恰县综治中心联合工会，为外卖员、快递员设立便民休息区“西极暖心驿站”，享受热水、充电、阅读等服务的同时，外卖员、快递员在解纷现场耳濡目染，学习法律知识。如今，近千名外卖员、快递员在乌恰县走街串巷，成为排查矛盾纠纷的“生力军”。

“维护社会安全和稳定，重心在基层，力量也在基层。对克州来说，综治中心既是多元解纷‘终点站’，也是为民服务‘桥头堡’。”克州党委政法委员会副书记阿布拉·艾比布拉说，克州将用好法治力量，持续拓展新时代“枫桥经验”的时代内涵，有形有效提升社会治安综合治理水平。

## 内蒙古鄂托克旗法院「一体通调」绘平安建设新「枫」景

□ 本报记者 刘玉璟 郭君怡  
□ 本报通讯员 贾丹丹

“你不如现在就把货款结清，早日化解矛盾，这样也能早日把精力重新投入经营中。”近日，在中国化学工程有限公司与某环境工程有限公司的买卖合同纠纷中，内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗人民法院法官鲍梅兰通过“云端面对”调解的方式，对当事人晓之以理、动之以情，引导双方换位思考。

最终，双方在线达成调解协议，实现了事心双解。这场跨越空间的调解能够圆满成功，得益于鄂托克旗法院利用“互联网+调解”模式，打造的集在线申请、线上委托、远程调解、司法确认、云端办理于一体的纠纷“一体通调”机制，这也是鄂托克旗法院深度融合综治中心，践行新时代“枫桥经验”的一个缩影。

鄂托克旗法院党组书记、院长赵慧卿近日在接受《法治日报》记者采访时表示，近年来，鄂托克旗法院始终坚持以人民为中心的工作理念，主动延伸司法触角，深度参与综治中心规范化建设，将司法服务前移至基层治理一线，凝聚调解合力，助推矛盾纠纷预防和多元化解，不断提升基层矛盾纠纷化解法治化水平，绘就基层社会治安综合治理新“枫”景。

鄂托克旗法院主动融入综治中心规范化建设，选派部分法官、法官助理和书记员等以常驻形式参与旗综治中心规范化建设，在旗综治中心设立诉讼服务功能区域和“一窗通办”窗口，提供指导调解、先行调解、立案登记、速裁快审等服务，创新“法院+综治中心”协同解纷机制，最大限度满足群众来访诉求，定分止争，“最多跑一地，接办跟到底”的需求。数据显示，自2024年入驻综治中心以来，该院分流先行调解案件6984件，调解成功2616件。

“真的非常感谢法官，没有法官的高效调解，我不可能这么快拿到工资！”近日，当事人包某某在拿到工资后，连连称赞法院的办事效率。

据介绍，为进一步优化资源配置，鄂托克旗法院选派速裁快审团队进驻旗综治中心，不断完善小额诉讼程序配套机制，对符合速裁程序条件的案件积极引导当事人适用该程序，带动批量案件快速化解，缩短当事人诉讼时间，让当事人享受高效便捷的司法服务。

此外，鄂托克旗法院还定期对综治中心调解员及特邀调解员等开展法律培训，进行技能指导，对《中华人民共和国民法典》中与调解工作密切相关的合同编、婚姻家庭编、侵权责任编等重点条文进行详细解读，对常见纠纷的法律适用要点与争议焦点进行精准辅导，进一步提升调解员履职水平。

调解员苏日娜告诉记者：“培训内容务实管用，不仅能‘及时解渴’，让我学到了许多行之有效的调解方法，更增强了我做好新时期调解工作的信心和决心。”

“在我的印象里，司法鉴定费时又费钱，而询价竞争机制为我们省了不少钱。”某大型企业法务部主任感叹道。

“法院真正是在为我们两家着想！”与此同时，另一方当事人也表示，“工程标的额大，法院在和我们协商之后选择的这一方式，真的是给我们减轻了很多负担。”

原来，双方当事人此前因建设工程施工合同纠纷来到鄂托克旗综治中心，经双方协商同意后，法院创新采用“摇号+询价”的方式，选取5家具备相应资质的鉴定机构作为询价对象，根据询价对象报价及鉴定周期等情况，确定报价最低的询价对象作为鉴定机构，在保障鉴定质量的同时，有效降低当事人约50%的鉴定成本，进一步提升司法效率。

在综治中心办事大厅，鄂托克旗法院还配备了专职工作人员负责鉴定案件登记受理，交通事故、人身损害、建设工程施工等需要司法鉴定的纠纷都能得到及时鉴定，走出了以往因事实争议不清导致纠纷久调不决的困境。

“云端握手”化解昔日干戈，速裁快审加速定分止争……鄂托克旗法院用创新为民书写着社会治安综合治理的新“枫”景，让公平正义与法治温度在千里草原熠熠生辉。