

深化综治中心规范化建设

诉求“一站”归集 纠纷就地化解
辽阳58个综治中心搭起矛盾纠纷化解“高速通道”

□ 本报记者 张国强 韩宇

“拖了半年的劳资纠纷，在中心跑一趟就全解决了。”近日，在辽宁省辽阳市弓长岭区安平街道综治中心，居民陈某仅用20分钟就拿到了司法确认书。

这份便捷背后，是辽阳市持续五年推进四级综治中心建设的成果。自2020年12月率先在全省构建起覆盖市县乡的58个综治中心网络后，2025年年初，辽阳市全面启动综治中心规范化建设工作。如今，这套集“制度筑基，科技赋能，多元共治”于一体的社会治安综合治理体系，正成为辽阳坚持和发展新时代“枫桥经验”的生动样本。

制度体系夯实运行根基

走进宏伟区长征街道长征路社区综治中心，墙上的《网格事项准入清单》清晰标注19类可人格事务，网格员正在核对当月的转办事项登记表。“过去遇到商铺扰民，物业社区互相推诿，现在照单办事效率倍增。”长征路社区党委书记、居民委员会主任李艳展示标准化台账，上面详细记录着事件处置流程。

据悉，截至目前，辽阳市7个县级综治中心已全部实现“有牌子、有场所、有力量、有机制、有效果”的“五有”目标，并在场所设置、部门入驻、运行机制等方面基本达到规范化标准。

辽阳市县级综治中心通过“政法单位常驻、关联部门轮驻、涉事单位随时随驻”的模式，实行合署办公、一体化调处，确保群众诉求“有人办、依法办”。同时提供法律咨询与援助等服务，成为基层化解矛盾的重要平台。

制度供给解决实际痛点。针对基层反映的职责不清问题，市委政法委精准制定入驻部门权责清单，明确公安、司法等12个部门208项职责的边界，配套统一受理登记表，分流交接单等10类文书。辽阳县综治中心率先开发电子档案系统，实现纠纷调解全过程留痕，在省督查验收中获评省示范案例。在太子河区综治中心，最新修订的矛盾纠纷分级处置规范挂在每个工位前，将案件细化为“简易—普通—复杂—疑难”四级响应流程。这些制度文书如同一把把精密的尺子，从职责边界到运转流程，再到档案规

范，为四级中心高效、有序运行提供了明确的操作指南和根本遵循。

为检验建设实效，市委政法委对盟省里制定的30条详细考核验收标准，对各县(市、区)综治中心进行了严格的阶段性验收评估。工作组通过暗访检查，直面问题核心。检查中发现的功能分区不合理、部门入驻不到位，系统使用不充分等现象，均当场反馈并提出限期整改要求。

智能平台驱动治理升级

在文圣区综治中心内，大屏实时显示矛盾纠纷调解进展，工作人员点击“风险预警地图”，系统自动标出3个矛盾高发小区。“依据12类指标生成热力图，我们能提前48小时调配力量。”文圣区综治中心负责人表示，这样的智慧治理，源于智能化平台建设。

基础平台实现全城联通。2021年，辽阳市启动建设“社会治安综合治理(网格化)服务管理平台”，纵向贯通市、县、乡、村，网格五级节点，横向联通439个部门。所有群众诉求，实体中心窗口、网格员采集或线上端口均统一流转汇聚于此平台，处置全程接受监督，痕迹可回溯、可查询。在灯塔市一起水管爆裂事件中，平台10分钟内将工单派至住建、水务、街道三方联动处置，处置时效提升70%。

数据汇聚激活治理潜能。依托矛盾纠纷排查化解等专项工作的强力推进，平台汇聚的数据资源日益丰富鲜活。截至当前，平台累计核实录入人口信息超过134万条，房屋信息近98万条，单位信息逾1.6万条。更重要的是，平台聚焦“人”这一核心要素，精准标注20类重点人群信息共6.8万人，累计录入矛盾纠纷4.5万余件，并为3.5万名不同风险等级人员建立动态预警模型，为各级综治中心精准研判、高效调度、主动督办提供了强大的数据支撑。

功能模块赋能实战场景。2023年，“社会治安综合治理(网格化)服务管理平台”系统升级后，新增的12个功能模块有力赋能实战应用。矛盾化解解系统细分家事、物业等98个场景，宏伟区“圆桌调解法”经验被植入智能推荐库，今年已自动匹配应用426次。弓长岭区试点的“一表通”系统，将网格员填表时间由日均3小时压缩为40分钟，相关做法已在全市推广。

多元共治构建解纷闭环

在改建一新的白塔区综治中心，居民张某走进法律咨询室，律师30分钟就帮其拟定物业诉讼方案。该中心汇集了10个部门资源，就像进了矛盾纠纷“全科医院”。这背后是辽阳深耕多年的治理资源整合。

物理空间优化便民服务。全市7家县级中心统一临街改造，新增速裁法庭、心理疏导室等12类功能分区，灯塔市综治中心设置“流水线”解纷区，今年分流处置纠纷1432件，平均处置周期缩短至5天。

部门协同打破行政条块限制。全面推行“6+N”工作模式——6家常驻部门实体化入驻，轮驻单位随需响应。弓长岭区还将教育、农业等纳入协同网络，解决跨领域纠纷周期缩短65%。在调解一起系列拖欠农民工工资案件中，辽阳县综治中心推动人社、住建、工会三部门联合介入，成功在两周内追回欠款217万元。

社会力量提升专业温度。全市引进法律、心理等专业机构35家，培育品牌调解室19个。宏伟区退休法官刘守鹏工作室年调解量突破200件，其总结的调解法写入市级工作指南。社会力量同步壮大，549支“共襄平安”队伍今年排查隐患2100余处。

流程再造保障处置实效。在太子河区综治中心综合受理窗口，智能系统自动生成案件编码，全程记录处置轨迹。该区试行的“一案双评”机制，让当事人和监管部门共同打分，推动群众满意度提升至98%。全流程优化的“一站式”服务，支撑全市矛盾化解率达99.1%，重复信访量下降42%。

五年来，辽阳市将市县乡三级综治中心打造成矛盾纠纷化解的“高速通道”，制度体系让治理从“碎片化”走向“标准化”，四级综治中心实行统一规范、统一流程、统一考核；数字平台推动治理从“经验决策”转为“数据驱动”，230万条基础数据支撑起精准治理；多元协同实现治理从“单打独斗”到“集团作战”，部门、专业、社会力量在制度框架下形成合力。

“四级综治中心不是机构的简单叠加，而是治理要素的深度重构。”辽阳市委政法委主要负责人表示，该市将继续深化体制机制创新，聚焦省级平台互联互通、综治网格双网融合，多元调解力量培育三大方向持续发力。

□ 本报记者 邢东伟 翟小功

“如果没有你们帮忙，我真不知道什么时候才能拿到这笔赔偿。”10月4日，死者钟某某家属握着海南省三亚市崖州区综治中心工作人员的手说道。

9月28日，台风“博罗伊”肆虐崖州，倒伏树木砸死骑行人钟某某。事故发生后，死者的家属通过信访提出赔偿诉求。崖州区综治中心迅速介入，组织司法局、派出所、信访等多部门参与调解。

经过两天多轮耐心沟通，相关单位同意向死者钟某某的家属支付抚慰金32万元，当场签订调解协议。这起纠纷的快速化解，正是崖州区综治中心规范化建设的缩影。

“作为三亚市的‘西大门’，崖州区既是进出三亚交通枢纽，也是自贸港重点园区崖州湾科技城所在地，承载着‘菜篮子’‘果盘子’的民生重任。”近日，三亚市崖州区委常委、政法委书记余学军告诉《法治日报》记者，崖州区以综治中心规范化建设为抓手，打造集矛盾化解，治安防控，服务管理于一体的基层平安“桥头堡”，为崖州区高质量发展和打造自贸港科创高地注入平安动能。

科创高地护营商

9月3日，农民工刘先生与同事樊先生到崖州湾科技城保障农民工工资服务中心反映，他们在南繁科技城某项目务工期间被拖欠工资38万元。

在了解事情经过并掌握相关材料后，该中心与崖州综治中心联合联动，工作人员先与分包公司联系，发现欠薪原因在于工程资金不足。随后，联系了总包公司，核实拖欠工资事实。

在工作人员的协调督促下，总包公司不久后便将工资全额结清。此次劳资纠纷得到快速解决，是崖州区构建和谐劳动关系，优化营商环境方面的生动实践。

作为海南自贸港13个重点园区之一，崖州湾科技城聚焦南繁种业和深海科技两大核心领域，汇聚了众多高新技术企业，打造自贸港科创高地。随着园区建设快速推进，劳资纠纷、合同纠纷等矛盾增多。“崖州区综治中心主动作为，立足科技城发展需求，搭建‘综治统筹、部门联动、专业调解、司法保障’的矛盾纠纷化解平台，出台协调调度机制等，完善群众和企业诉求登记受理、转办、办理、回访、审核办结等工作闭环，将法治服务精准嵌入园区发展的各个环节。”崖州区委政法委员会副书记张新建表示。

不仅解决眼前的矛盾，更要防范潜在的风险。崖州区综治中心在化解劳资纠纷的过程中，注重“调解+普法+服务”一体化推进，组织开展“法治进企业”“法治体检”活动。“综治中心的专业服务，让企业能够集中精力搞研发、谋发展，也让员工更加安心工作。”崖州湾科技城某企业负责人表示。

在崖州湾科技城，有矛盾纠纷综治中心已成为企业和职工的共识。崖州区综治中心通过多部门联动发力，有效化解了一批涉企矛盾纠纷，维护了企业和职工的合法权益，为崖州湾科技城高质量发展营造了稳定、公平、透明的法治化营商环境。

山海相依解民忧

7月19日，广东某公司的一艘船舶在三亚市崖州中心渔港避风。当天，该公司负责人程某在船上巡查时未发现员工朱某。次日，朱某被发现在海中溺亡。

悲痛尚未平复，关于安葬费、抚养费后续事宜的协商却陷入僵局。死者家属与用人单位就赔偿金额多次沟通，始终无法达成一致。7月29日，案件转至崖州区人民调解委员会，经两次调解未果。

以高水平安全护航自贸港科创高地
三亚崖州区：综治中心规范化建设打造平安“桥头堡”

8月1日，崖州区综治中心组织死者家属、用人单位、联合保港边防派出所、三亚市城郊法院崖城法庭、区人民调解委员会工作人员，开展第三次调解。

经过多轮释法明理、情感疏导、反复协商后，用人单位同意将赔偿金额调整至69万元，家属最终接受这一结果，双方约定分两次结清款项，目前已履行完毕。

三亚市崖州中心渔港，作为崖州区拥有的全省首个国家级中心渔港，是海南省重点民生工程，承担着渔业生产、物资补给，水产品集散等重要功能，辖区海域渔船众多，涉海矛盾纠纷时有发生。

针对这一情况，崖州区综治中心立足渔港实际，海陆统筹促和谐，整合海事、海政、旅游、司法、公安、综合执法等部门力量，组建专业调解队伍，实现涉海、矛盾纠纷的快速化解，有效维护渔港生产秩序和渔民合法权益，打造新时代“海上枫桥经验”。

此外，崖州区有南山，大小洞天两处5A级景区，旅游资源丰富，涉旅游矛盾纠纷化解也成为基层平安建设的重点。崖州区综治中心探索涉旅游矛盾纠纷联动化解机制，实现旅游投诉“一站式”处理，全链条服务。“旅游纠纷能不能快速解决，直接影响游客的体验和崖州的旅游形象。”张新建表示。

田间地头止纷争

马某甲、马某乙共同承包了崖州区果农邹某某80亩芒果园。2024年5月，经邹某某介绍，马某乙擅自以58万元的价格将950棵芒果果树转让给刘某某。

随后，刘某某将58万元转让费转至邹某某账户，邹某某却以马某乙未补缴租金和介绍费为由，仅向马某乙支付32万元。同时，马某乙亦未将收到的转让款分配给马某甲。

刘某某经营芒果园受阻，遂向三亚市崖州区果蔬纠纷人民调解委员会申请调解。了解情况后，调解员立即组织当事人开展调解，但4次调解均未果。

随后，崖州区综治中心通过“法庭+调委会+派出所”模式，陆续开展多次调解。在各方努力下，马某甲改变态度，认可马某乙转让行为，邹某某亦同意再支付13万元给马某乙，各方当事人最终达成调解协议。崖州区是三亚主要的农业产区，是海南最大的瓜菜生产基地之一，也是全国重要的“菜篮子”“果盘子”。随着农业产业化的快速发展，瓜菜收购、土地流转、农资使用等涉农矛盾纠纷日益增多，直接关系到农民的切身利益和农业生产的稳定发展。

“崖州区综治中心整合部门资源，联合崖州区果蔬调解委员会等专业机构，构建起覆盖全区的涉农矛盾纠纷调解网络，将调解服务延伸到田间地头，为群众提供专业、便捷的调解服务。”张新建表示。



近日，三亚市崖州区两位群众到崖州区综治中心咨询欠薪问题。图为咨询现场。 本报记者 邢东伟 摄

河南台前：检察特色窗口推动多部门协同发力

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 谢佳杏

近日，一起因邻里纠纷引发的涉检信访问题在河南省濮阳市台前县综治中心得以化解。

“我们通过打造‘入驻县综治中心+N职能’模式，全力化解信访案件，有效提升平安建设质效。”台前县人民检察院党组书记、检察长王振涛向《法治日报》记者介绍说。

台前县人民检察院在县综治中心设立固定服务窗口，实行每日排班轮岗制度，选派素质高、能力强的干警常驻，并根据专项活动、特定时期或专业事项需求，安排相应业务部门骨干轮值驻点。同时，根据检察履职情况，设立“民事支持起诉综合服务”等特色窗口，推动各业务部门协同发力，通过微信集成、为群众提供控告申诉、法律咨询、矛盾调解、线索受理等“一站式”服务，有效畅通群众诉求渠道。

针对案情复杂、反复信访的案件，台前县人民检察院在县综治中心推行“控告申诉+业务部门”联合接访机制，由控申部门侧重情事疏导和情理释明，业务部门侧重法律政策阐释，形成化解信访问题的合力。同时，与县法院、县信访局等单位建立信息通报、联席会议、案件移送等机制，联合县综治中心专业调解员、值班律师等社会力量共同化解涉检矛盾纠纷，实现案结事了人和。对当事人情绪激烈的信访案件，通过检察院相关负责人主持召开公开听证的方式，广泛听取各方意见，对群众诉求精准分类处置，将矛盾纠纷和风险隐患化解在萌芽、处置在前期。

“我们通过科技赋能，将需要协调处理的矛盾纠纷、风险隐患，通过信息平台快速推送至县综治中心，县综治中心将发现的涉检涉诉矛盾纠纷线索及时推送给我们，共同进行研判，提升风险预警水平，有效推动问题的解决。对发现的治理类问题，及时制发检察建议，开展类案监督、专项监督，推动相关部门完善制度，实现‘办理一案、治理一片’的效果。”王振涛说。

新疆沙湾：综治中心成为群众信赖的“解忧驿站”

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 张梦妮

自成立以来，新疆维吾尔自治区沙湾市社会治安综合治理中心始终秉持“为民解忧、护佑平安”的初心使命，以党建为引领，以创新为驱动，以实效为导向，构建起“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的矛盾纠纷多元化解工作体系，真正实现群众“只进一扇门，化解万千愁”。

强化政治引领 织密多元解纷“组织网”

沙湾市综治中心着力构建“市委政法委统筹指导、综治中心具体牵头、市镇村三级联动，多部门协同参与”的工作格局，整合政法、司法、住建、人社等20余家单位资源，设立党员先锋队6个，组建由党员干部、法官、检察官、律师及法学会会员等共同参与的“红色调解队”，跨跨区域、跨行业复杂纠纷，实行“党组织牵头+专班攻坚”模式。

近日，在安集海镇某村辣椒种植合同纠纷化解中，党员调解员主动担当，联合新疆生产建设兵团第八师142团司法所成立兵地联调专班，深入田间开展调查、释法说理，最终促成收购方与4户农户达成和解，为农户挽回损失30余万元，生动诠释了“一名党员就是一面旗帜”的使命担当。

今年截至目前，沙湾市通过党建引领成功化解跨跨区域、跨部门纠纷186件，成功率达98%以上。

汇聚专业力量 打造法治解纷“智囊团”

沙湾市综治中心高度重视专业力量在矛盾纠纷化解中的支撑作用，积极整合法学会、首席法律咨询专家等优质法治资源，建立涵盖婚姻家庭、劳动争议、合同纠纷等12个领域的专业调解人才库，吸纳专职调解员8名、兼职调解员126名，引入品牌调解室5个，形成“一领域一专家、一类纠纷一套方案”的精准化解模式。

同时，该市充分发挥首席法律咨询专家的智库作用，对重大疑难案件进行专业研判和调解指导。

在虎某夫妇购房贷款逾期纠纷中，调解员依托扎实的金融法律知识，既阐明法律后果，又考虑实际困难，最终促成双方达成分期还款协议并持续跟踪履行。

此外，该综治中心还定期邀请法官、检察官及法学会专家开展专题培训，通过“以老带新”、案例研讨等方式提升调解员专业素养，纠纷化解成功率较初期提升35%，让群众在每一起案件调解中感受到公平正义和专业温度。

深化科技赋能 构建智慧解纷“高速路”

依托自治区“一体化”治理平台，沙湾市综治中心构建“线上线下一体化”智慧解纷体系，实现群众诉求“一网通办、全程可溯、实时反馈”。针对外出务工人员、老年人等特殊群体，创新推出“远程调解+零接触公证”服务模式，通过微信小程序、视频系统实现异地解纷。

沙湾市市民王某因异地购房委托公证，综治中心通过人脸识别、远程指导等技术，实现“足不出户、公证书到家”，群众获得感显著提升。

该综治中心运行以来，已办理线上公证67件、线上调解72件，平均办理时长缩短50%；运用大数据分析高频纠纷类型，建立风险预警模型，推动治理模式从“事后处置”向“源头预防”转变，以科技赋能提升基层社会治安综合治理效能。

聚焦源头预防 筑牢社会稳定“防火墙”

沙湾市综治中心坚持“预防在前，调解优先”原则，着力构建“网格排查+专业调解+法治宣传”三位一体源头治理体系。组建由网格员、社区干部、青年普法志愿者等组成的排查队伍，每月开展拉网式排查，重点聚焦婚姻家庭、土地流转、物业服务等高发领域，建立“早发现、早介入、早化解”预警机制。

结合地域特点，沙湾市综治中心联合法学会开展法治直播、校区巡回宣讲等活动，普及民法典、人民调解法等法律法规，融入民族团结内容，发放宣传资料12万份，引导群众依法理性维权。

在某小区充电桩选址纠纷中，网格员提前预警，调

解员及时介入召开恳谈会，邀请电力专家现场解答，成功避免矛盾升级，切实筑牢了平安稳定第一道防线。

健全共治机制 奏响多元解纷“协奏曲”

为深入践行“共建共治共享”理念，创新“情理法”融合调解模式，整合社会各界力量参与矛盾化解，沙湾市综治中心积极推行“背靠背调解、圆桌谈判，案例引导”等6种调解技法，对复杂纠纷实行“情感疏导—法律释明—联动落实”三步闭环机制。

全国模范人民调解员顾海英在处理某建筑施工合同纠纷时，经过13轮耐心调解，以情感人、以法明理，最终促成和解，彰显了多元解纷的力度与温度。

同时，沙湾市综治中心强化兵地联动、企地协同，建立跨区域纠纷联调机制，打破治理壁垒，形成“上下联动、左右协同、社会参与”的解纷新格局。

沙湾市综治中心运行以来，已累计接待群众6633人次，化解纠纷1035件，大量矛盾化解在诉前，诉讼量显著下降，综治中心成为群众信赖的“解忧驿站”。