

深化综治中心规范化建设

锦州综治中心全链条解纷结硕果

化解矛盾纠纷13415件化解率达96.9%

□ 本报记者 张国强 韩宇

全市刑事、治安案件连续呈下降趋势；信访总量扭转攀升态势，实现“止升转降”；矛盾风险吸附率、化解成功率和群众满意率显著提升……

去年11月以来，辽宁省锦州市始终把综治中心规范化建设作为践行新时代“枫桥经验”的重要抓手，聚焦“一站式受理，一揽子调处”，高标准推进综治中心规范化建设、实体化运行，实现群众诉求全渠道受理、矛盾纠纷全链条化解，使人民群众的获得感幸福感安全感不断提升。

搭建解纷新平台

“过去怕出事，现在有事知道找谁了。在综治中心，心理咨询、法律服务全部免费，感觉自己的腰板都直了。”提到太和区综治中心的暖心服务，张大妈欣慰地说。

目前，锦州市7个县级综治中心规范化建设已全部完成，总建设规模达4000多平方米。

升级改造后的综治中心，拆掉玻璃墙，降低导引台，设立了调解室、速裁庭和法律咨询等功能室，配备了急救箱、存包柜和饮水机基础设施，为行动不便的来访群众设置了无障碍通道，同时设有无差别受理窗口，实施敞开式叫号服务，提升群众办事体验。

依托群众熟悉的信访接待中心的超强吸附力，让群众方便来、愿意来，既避免了重复建设，又实现了优势互补。

锦州市各县级综治中心以政法、信访力量为核心，实现了法院、检察院、公安、司法行政、信访、人社等部门常驻，民政、自然资源、生态环境、住房城乡建设、卫生健康、退役军人、市场监管等部门和工会、共青团、妇联、法学会等群团组织轮驻，打造“1+6+N”联合受理模式，真正做到“一站式接待，一条龙办理，一揽子解决”。

自去年11月推进综治中心规范化建设以来，锦



图为群众到辽宁锦州义县综治中心法院窗口就婚姻家庭矛盾纠纷寻求帮助。

吴世忠 摄

州市依托各级综治中心，共排查矛盾纠纷13841件，化解矛盾纠纷13415件，化解率达96.9%。

拓展解纷新途径

近日，家住凌河区的小肖愁容满面地走进了当地综治中心。

“爷爷奶奶去世前与子女达成一致意见，将房产留给了我父亲，但我家一直未办理过户，后来我父母也去世了，现在我想要办理过户，房产处却说该房屋继承人不明确不能办理，这可怎么办？”

这件事一直困扰着小肖。但接下来的经历，让他体验到了舒心快速的解纷流程。

综治中心工作人员一边安抚小肖的情绪，一边了解事件的来龙去脉。这是矛盾纠纷化解流程的第一

步——受理登记。

随后，根据“职责清单”，这起财产继承纠纷被迅速分类转到入驻综治中心的凌河区人民法院。在多元化解区里，法官帮助当事人认真理清相关继承人，并向其释法说理。各位继承人均表示放弃继承，在法官的指导下签署放弃继承承诺书。

“真没想到让我日夜发愁的事情，这么容易就得到了解决。”该案成功调解后，小肖拿着法院出具的调解书由衷地感慨道。

工作人员后续还对小肖进行了回访，确保问题得到彻底解决，完成了矛盾纠纷化解流程的闭环管理。

锦州市围绕矛盾纠纷化解法治化“路线图”，聚焦矛盾纠纷“受理登记、分类流转、多元化解、闭环管理”4个环节，优化事项办理“发现、受理、分流、处置、跟踪、督办、回访、问责”8步流程，推动矛盾纠纷在法治

厦门同安区新民街道综治中心高效解纷护民安

“基层有矛盾，来综治中心”成居民共识

□ 本报记者 张淑秋

一桩因隐瞒婚史引发的婚恋家庭纠纷，不到一天就在综治中心得到解决——近日，程某与周某在福建省厦门市同安区新民街道“同新民安”调解室签订和解协议，走出了各自的情感困局。

上午在综治中心哭诉求助的程某，下午就心平气和地走出大门。群众纠纷当日解决，源自新民街道综治中心汇聚多部门合力的高效解纷模式。

构建长效工作机制

“新民街道构建‘1+7+N’工作体系，为综治中心高效运转提供保障。”新民街道综治中心负责人向《法治日报》记者介绍道。

“1”指街道综治中心，发挥统筹协调核心作用；“7”指7个村居综治工作站，承担属地排查与前端调解；“N”指公安、司法、民政等部门，按需参与、协同处置。

今年年初，新民街道综治中心成功调解一起纠纷：相岭村村民邵某等两人因土地界限问题争执不休，口角升级为肢体冲突。综治中心排查发现后，迅速统筹包村工作组、派出所、司法所、网格员等力量组成调解小组。工作人员查阅历史档案，实地勘测，找到原始划分依据，并在调解中从法、理、情多角度切入，最

终促成双方握手言和、签署协议，延续多年邻里情谊。

另一起案例发生在乌涂社区，居民徐某等两人因土地归属争执，险些演变为动手伤人。综治中心接到消息后启动“1+7+N”机制，联动公安、司法、综治、社区等力量，通过测绘界定、法治教育、亲情疏导等方式，最终促成和解。

“街道通过两轮全覆盖入户宣传，广泛告知综治中心的地点与服务时间、服务内容，有效提升群众知晓率。”新民街道综治中心负责人告诉记者，“基层有矛盾，来综治中心”已逐渐成为居民的普遍共识。

打造特色调解品牌

走进新民街道综治中心，各功能区划分清晰，标识明确。亮堂的大厅内，一间名为“同新民安”的调解室引起了记者注意。

“‘同新民安’调解室是新民街道综治中心的核心调解平台。”新民街道综治中心负责人介绍说，该调解室旨在以同理心为桥梁，综合运用情理法化解矛盾。

近日，“同新民安”调解室召开了一场协调会，新民街道综治中心主任组织相关部门集思广益，协调解决辖区内某村村民邵某的保险报销纠纷。

原来，邵某住院花费十余万元，申请报销时遭保险经纪公司以超时限为由拒绝，遂到综治中心寻求帮助。

综治中心受理后迅速响应，第一时间启动多元化解机制，统筹协调综合治理办公室、相岭村包村工作组、保险公司等多方力量联动处置。在严格遵守报销流程和相关规定的

基础上，中心研究形成“材料补正+流程加急”的解决方案，并指导邵某完善缺失的证明材料，由保险公司启动特殊案例绿色通道推动该矛盾化解。

据了解，“同新民安”调解室设置了“调解员让您选”公示栏，群众可自主选择由综治中心成员单位业务骨干及新民司法所一级调解员组成的调解团队，以公开透明机制保障调解公正性。

在7个村居综治工作站层面，新民街道同步打造“乐涂居兜兜”和“齐融心窝”“蔡宅明理院”等特色调解室，立足村情实际开展针对性调解工作，形成“一村一品”格局。

汇聚多元调解力量

村民邵某：“当年我爸就是这么跟他家划的界。”村民张某：“我家分到的面积就该到这儿。”

原来，辖区内某村征地拆迁工作启动后，两位村民因历史遗留的“模糊地带”问题产生纠纷。为多争取一点补偿，两人各执一词，调解陷入僵局。为化解这一矛盾，村支书邀请了两位德高望重的退休乡贤参加调解。

乡贤们分头上门找两人交谈，凭借独特乡情优势，有效缓解了当事人的对立情绪。几天后，在村里综治工

内蒙古商都县综治中心攥指成拳化解矛盾纠纷

基层矛盾“有人接有人管有结果”

□ 本报记者 刘玉瑾 郭君怡  
□ 本报通讯员 李 婷

内蒙古自治区乌兰察布市商都县社会治安综合治理中心暖意融融，玻璃忽镜乡郝家沟村村民代表送来的“综治联调化民忧，法润乡村解讼结”锦旗，不仅见证着一场跨层级联动调解的圆满落幕，更生动诠释了商都县综治中心“商事商办”工作理念的实践成效。

今年以来，商都县以“商都的事情在商都办、商都的事情商量着办”为核心，深耕新时代“枫桥经验”，联动公安局、检察院、法院、司法局、工信局等多部门攥指成拳，构建“只进一扇门，诉求有人办、事事依法解”的“一站式”化解体系，既高效办结上级交办案件，又妥善处置本级受理纠纷，更主动下沉一线化解基层难题，真正实现“矛盾不出县，小事不出乡，大事合力办”，用实际行动筑牢辖区和谐稳定防线。

商事商办破难题

近日，商都县综治中心接到一起上级交办的涉企民生纠纷案件，当事人纪某某陪护内蒙古腾鑫新材料有限责任公司两名烧伤职工，垫付伙食费等费用合计52480元，尚有20867.36元未结清。秉持“商事商办”“快响应、快处置、快落实”原则，商都县综治中心第一时间启动专项处置机制，成立由中心负责人牵头，联合工信局、人社局及法院、司法局骨干组成的联合工作组。工作组坚持“民生至上，依法协商”的核心要义，

践行“商量着办”的工作理念，一方面实地走访涉事企业，详细了解经营实际情况，耐心倾听企业诉求，做好沟通疏导；另一方面与纪某某、人社局做好劳资权益保障解读，法院干警现场解读民法典中劳务报酬支付的相关规定，明确企业拒不支付的法律风险。通过多部门联合协商、法理情多维度劝导，企业最终认可支付义务，将全部拖欠费用一次性足额结清。案件在规定时间内高质量办结，既维护了当事人合法权益，也规范了企业经营行为，更以“商事商办”的高效实践，得到上级综治中心的肯定与当事人的衷心感谢。

商事商办暖民心

群众的事就是商都的事，商都的事就得商量着办、高效办。商都县综治中心对本级受理的各类矛盾纠纷，始终以“商事商办”为遵循，构建“一站式受理、多元化协商、全流程跟进”的工作体系。

一名女士因婚姻中与丈夫发生肢体冲突，在妇联协助下到商都县人民法院提起离婚诉讼。立案庭干警细致询问纠纷详情，发现双方虽互有损伤，但感情未彻底破裂，且有育有幼婚生女，具备调解基础。秉持“能调则调、调解结合”原则，法院启动“案件互推”程序，梳理纠纷核心信息并附详细调解建议，精准推送至商都县

综治中心、法院联合综治中心、妇联、公安、司法等部门组建专项调解专班，践行“商量着办”理念，通过专业心理咨询疏导情绪，“拉家常”式解读民法典相关规定，结合典型案例开展法治警示等多元方式，引导双方理性看待子女抚养、财产分割等关键问题。

在调解过程中，工作人员充分尊重双方意愿，耐心倾听诉求，搭建平等沟通的桥梁，让双方在充分协商中寻求利益平衡点。最终，男方主动承认错误并道歉，女方放下芥蒂，两人围绕孩子教育成长达成共识，女方当场提交撤诉申请，成功以非诉讼方式化解婚姻纠纷。

今年以来，商都县本级受理的各类矛盾纠纷通过协商调解化解率达93%以上，多数纠纷在萌芽状态得到妥善处置，真正实现“商都的事情在商都办”，让群众感受到实实在在的公平正义与服务温度。

商事商办促和谐

商都县健全“县—乡—村”三级矛盾纠纷排查化解体系，以“商事商办”理念强化对下级上报纠纷的统筹协调与闭环管理，确保基层矛盾“有人接、有人管、有结果”。

面对突发冷雨导致气温骤降，商都县综治中心接到玻璃忽镜乡综治中心紧急求助，郝家沟村与某公司的补偿纠纷已拖延数月，双方分歧较大，需县级力量介入化解。

商都县综治中心当即抽调骨干力量下沉一线，与乡镇干部、派出所民警、司法局工作人员组建联合调解组，

轨道上规范流转，实质化解。

筑牢平安新防线

“赵老师，有位杨先生因为婚姻矛盾情绪十分激动，您现在有时间吗？”黑山县“半拉门镇人民调解小分队”队长赵如申在接到县综治中心的电话后，立即进入工作状态，“我随时都有时间，把他的联系方式发我微信上”。

“半拉门镇人民调解小分队”是由全国模范调解员赵如申创建的特色调解品牌，坚持把群众“家长里短”当要事，致力于将矛盾化解在萌芽。成立至今，该团队累计调解纠纷650余件。

锦州市将推进综治中心规范化建设作为坚持和发展“枫桥经验”的重要载体，坚持综合施策，创新多元化解矛盾纠纷机制，构建全链条调解体系，发动综治中心、司法、公安部门人员定期下沉一线化解矛盾纠纷；组织人社、妇联、法院、民政等部门开展婚恋家庭矛盾纠纷专项治理；依托“半拉门镇人民调解小分队”“乡贤调解队”“史继权人民调解工作室”等特色调解服务团队，提供专业化解决方案……

“调解员依法办事，既解‘法结’，又解‘心结’，将矛盾纠纷化解在诉前。”据了解，司法行政、法院、检察院等部门骨干力量入驻综治中心后，充分发挥专业优势，做到事前讲法、事中明法、事后析法，真正实现了在法治轨道上实现定分止争，切实把矛盾纠纷化解在基层。

“下一步，锦州市综治中心将在市委政法委的坚强领导下，持续抓好全市县（市、区）综治中心规范化建设，进一步推动县（市、区）完善定期会商、研判预警、协调联动等制度机制，优化工作流程，强化部门协同，确保制度运行更加顺畅高效。”锦州市综治中心负责人介绍说，将大力推进科技赋能，打通信息壁垒，让数据多跑路，群众少跑腿，切实把综治中心建设成为矛盾纠纷“一站式”化解的终点站。

□ 本报记者 唐荣

民生诉求同比下降38.02%，信访总量下降40.64%，矛盾纠纷化解率97.2%……一组亮眼数据勾勒出广东省深圳市坪山区综治中心规范化建设的显著成效。近年来，坪山区将综治中心建设作为民生工程与民心工程高位推进，通过体系重构、科技赋能、服务升级，构建起全域覆盖、多元协同、高效运转的社会治安综合治理新格局，为“东部中心、智造高地”建设筑牢平安基石。

织密全域治理“一张网”

坪山区高起点构建“1+6+24+N”综治体系，以1个区级综治中心为统筹核心，6个街道、24个社区综治中心全面实体化运行，并将服务触角延伸至产业园区、保障房小区、专科医院、高校等N个关键领域，实现治理阵地全域覆盖。深圳国家生物产业基地、大工业区综治中心覆盖600余家企业近6万名员工，聚龙花园保障房小区综治中心创新自治参与机制，康宁医院综治中心深化“心调援诉”特色机制，让群众和企业“抬脚就能找个说法”。

在力量配置上，坪山区推动服务资源下沉聚合，公检法司、信访、网格、劳动等部门“常驻”办公，其他职能部门“中心吹哨，部门报到”，心理服务、法律援助、行业调解等社会组织“随驻”响应。常态化选派政法、信访干部到各级综治中心值班督导，形成“常驻+轮驻+随驻”的多元力量格局，确保矛盾纠纷处置“叫谁谁到，谁叫谁到”。

激活智慧治理“新引擎”

“高空抛物监控精准预警，民生诉求一键转办、调解过程全程追溯”，科技赋能让坪山综合治理效能倍增。坪山区打破部门数据壁垒，整合诉讼、检察、信访等多领域功能，搭建统一数据共享平台与智能分拨系统，实现矛盾纠纷“一键转办、全程跟踪”的闭环管理。AI调解数字人7×24小时提供智能咨询，情形感知系统实时监测风险隐患，数据分析平台生成可视化报告，为决策提供科学依据。

在基层社区，科技与治理深度融合释放实效。如坪环社区通过“党群服务中心+民生诉求系统”改革，让居民投诉、咨询、建议快速上传处置，结合“民生面对面”每月常态化沟通，成功解决“僵尸车”占道、电动车充电桩建设等民生难题，实现车辆规范停放，居民出行顺畅的治理转变。

筑牢矛盾化解“第一道防线”

坪山区坚持“矛盾不往上走，问题留在当地”，建立“区—街—社区”三级兜底处置机制：社区主打“微纠纷”调解，街道聚焦“复杂事”处置，区级专攻“钉子案”攻坚，今年1月至10月97.2%的矛盾纠纷在基层就地化解。全国模范调解员“阿潘调解室”，客家“和”文化长鹿入驻中心，专职调解员与“社区熟人”志愿队协同发力，让专业调解更有温度。

针对产业园区劳资纠纷高发特点，大工业区综治中心创新“预防+调解+监督”三维机制，开展劳动合同法宣讲15场，通过“工会+律师+企业代表”联合调解模式化解群体劳资纠纷30起，涉及金额1900余万元。同时组建168名劳资法律监督员队伍，实现隐患纠纷早发现、早处置，推动劳动者维权成本降低近80%。

打通便民利企“最后一米”

坪山区综治中心以群众需求为导向，推动服务模式从“敞开门”向“往外走”深化，常态化开展“民生面对面”“民情下午茶”等活动，让干部与群众坐在一条板凳上解决问题。心理服务深度嵌入治理全过程，今年已接待群众526人次，成功开展11例危机干预，为特殊群体提供精准心理支持。

在助企服务方面，“法治助企行”活动走进产业园区，为243家企业提供合规体检；大工业区综治中心打造“星火能人空间”，选拔148名热心公益的职工担任调解，议事能人，开展各类服务活动120余场。从校园“开学第一课”法治宣讲到大型活动“零案件、零事故”保障，从劳资纠纷高效化解到企业风险精准防控，坪山综治中心正让“最多跑一地”成为辖区群众和企业最可感的治理日常。

下一步，坪山区将持续深化综治中心规范化建设，实体化运行，在风险防范、矛盾化解、应急处置、人员帮扶上精准发力，不断提升社会治安综合治理现代化水平，为法治坪山建设的高质量发展提供更坚实的平安保障。

深圳坪山区建强综治中心绘就平安建设现代化新图景  
矛盾纠纷处置『叫谁谁到、谁叫谁到』