



F 深化综治中心规范化建设

呼和浩特筑牢基层解纷防线 综治中心实战化运行守护平安

□ 本报记者 刘玉璟

“以前解决邻里纠纷要跑好几个部门，现在综治中心‘一站式’受理，没几天就帮我们化解了矛盾，真是太方便了！”近日，内蒙古自治区呼和浩特市托克托县村民张某在拿到邻里土地纠纷调解结果后，由衷地感慨道。

今年以来，呼和浩特市坚持和发展新时代“枫桥经验”，以综治中心规范化建设为抓手，推动实战化运行与信息化建设深度融合，构建起“一站式”矛盾纠纷化解体系，让群众的操心事、烦心事、揪心事在基层得到有效解决。截至目前，全市各级综治中心共受理矛盾纠纷12300余件，化解7600余件，为筑牢祖国北疆安全稳定屏障贡献了首府力量。

构建一站式解纷格局

呼和浩特市将综治中心规范化建设列为深化改革重点任务，制定专项实施办法，推动县级综治中心与县信访局、乡镇级综治中心与司法所合署办公，9个县区、84个乡镇级综治中心全部达到“五有”“五个规范化”标准。

据呼和浩特市综治中心主任赵伟介绍，在力量整合上，当地创新“常驻、轮驻、随驻”模式，统筹公安、法院等6个部门常驻，民政、自然资源等11个部门驻驻，公证、心理服务等7类力量随驻，实现矛盾纠纷“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”。

赛罕区综治中心的改革实践颇具代表性。针对基层法院“案多人少”问题，该区推动法院立案庭、行政复议和仲裁团队整体入驻区综治中心，同

时推动市级优质调解组织下沉，将物业、供暖等5类纠纷全部推送至综治中心前端化解。

在乡镇层面，明确政法委员兼任综治中心主任，司法所、派出所、人民法院负责人兼任副主任，设立4类干事岗位，形成上下联动、分级负责的运行体系，让矛盾纠纷有人接、有人管、有人办。

机制创新提升效能

“矛盾纠纷化解关键在精准、高效，我们通过闭环管理、模块化解、精准攻坚，努力为每一起纠纷找到‘最优解’。”赵伟表示。呼和浩特市综治中心整合公安、法院、信访、12345热线等信息源，建立接办、交办、督办、代办、商办“五办”流程，构建多项制度机制，实现矛盾纠纷从汇集到处置的全闭环管理。

针对房产业务、拆迁征收等多发性纠纷，呼和浩特市设定类型化解模块，明确责任主体、时限要求和衔接路径，让群众看图办事、干部按图履责。和林格尔县综治中心就运用该模式，成功化解一起跨度长达20年的房屋权属纠纷。

在信访积案化解上，呼和浩特市建立“一把钥匙开一把锁”机制：综治中心精准评估诉求、匹配责任部门，责任部门制定化解方案，最终推动双方达成一致。土默特左旗综治中心运用这一机制，化

解了一起农民工欠薪案。

农民工贾某向综治中心反映，2021年在某牧场务工的工资被拖欠。中心接办后，及时交办至人社局劳动监察部门，经多部门协调，最终促成牧场承包方5个工作日内支付了欠款。“没想到这么快就能拿到工资，综治中心真是我们农民工的‘说理地’。”贾某拿到欠款后说。

激活基层神经末梢

近年来，呼和浩特市通过构建“一个底座、三轮驱动”模式，筑牢社会治安综合治理的“第一道防线”。“一个底座”即网格（小区）党小组（党支部）+网格员+楼栋（单元、户）长基层微治理体系；“三轮驱动”指以党旗业委会（物管会）、金牌调解室、“村居吹哨”未诉先办机制为抓手的创新举措。明确楼栋（单元、户）长、网格员、党小组（党支部）三类关键角色职责，通过积分兑换、补贴激励等方式激发治理内生动力。全市74万名楼栋（单元、户）长、6158名网格员、7493个党小组（党支部）协同发力，确保“小事不出楼栋、大事不出网格”。

在“三轮驱动”实践中，“党旗业委会（物管会）”靶向攻坚物业纠纷，全市1741个小区党支部的459个党旗业委会（物管会）化解物业矛盾4300余件，推动12345热线物业类投诉下降18%；“金牌调解室”专业赋能，413名法学会会员、法律工作者下沉服务，提供法律培训1005场，参与化解矛盾1300余件；“村居吹哨”闭环联动，梳理23大类637项“吹哨事项”，今年以来发起“吹哨”10400余件，办结8200余件。

赛罕区高院社区宝塔庄园小区在老旧小区改造中，因部分居民对墙体保温涂料质量不满，阻挠施工，引发矛盾纠纷。楼栋长及时将问题反馈社区网格员，网格员随即上报网格党小组。党小组迅速统筹协调，召开5场居民协商会，推动施工方采用性价比高、环保达标的材料，将居民关切转化为改造亮点。“改造后的墙面既安全又美观，社区真正把好事办到了我们心坎上。”小区居民说。

打造智慧解纷模式

依托信息化建设，呼和浩特市综治中心深化数据赋能，推动解纷从被动应对向主动预防转变。实战化应用信息平台动态更新人、地、事、物、组织等治理要素，汇聚县、乡、村三级基础数据，录入口334.4万人、房屋2116万间，实现“一次采集、多方共享”。

通过平台科学调度巡查任务，网格员累计走访4万次，发现并处置异常情况272件。智能研判风险等级和高发区域，依托数据模型预警潜在隐患，并推动矛盾纠纷线上全流程办理。

武川县综治中心借助智慧解纷优势，运用“五办”工作法5日内化解一起工伤纠纷。齐某某施工时腿部骨折，赔偿问题协商无果。派出所通过“110非警情推送机制”将纠纷导入综治中心后，多部门进行协商，促成责任方一次性支付2万元赔偿款。

下一步，呼和浩特市将持续聚焦综治中心规范化建设和实战化运行，不断优化“一站式”解纷体系，创新矛盾纠纷化解机制，提升社会治安综合治理效能，让矛盾纠纷化解更高效、更有温度，为群众安居乐业和社会和谐稳定提供坚实保障。

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺
□ 本报通讯员 张茵

“有矛盾，就去综治中心，整个过程就像在医院的便民门诊，挂号、就诊、取药都在一个地方完成！”初冬时节，陕西省渭南市临渭区下邽镇综治中心，刚拿到调解书的外地客商王先生心中格外温暖。

这一幕，正是渭南市两级法院将诉服团队嵌入综治中心，大力推动矛盾纠纷多元化解的生动写照。

今年以来，渭南市中级人民法院坚持和发展新时代“枫桥经验”，指导基层法院诉服团队入驻综治中心开展调解指导、诉调对接等工作，确保群众解纷诉求“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

建立分层递进纠纷化解体系

夜色已深，刚调解完案子的侯云峰舒展了下身体，准备下班。半年来，他经常加班加点，只为处理好每一起纠纷。

今年5月，61岁的潼关县人民法院退休法官侯云峰听说诉服团队准备入驻综治中心，有着十多年基层办案经验的他主动请缨，当起了调解员。

在一起跨国离婚案中，侯云峰与驻点干警董二妮联系双方家长和社区核实确认双方身份，深入了解子女抚养、财产分割等情况，并考虑时差将调解安排在晚上。经耐心劝说，双方最终放下芥蒂，就争议事项达成和解，在线签订了离婚协议。

今年以来，侯云峰已成功调解132起案件。每调成一个案子，他总会自豪地说：“只要群众需要，我还能干！”

今年，在市委政法委的指导下，渭南中院统筹指导全市11家基层法院诉服团队入驻综治中心。面对“案多人少”困局，法院通过吸纳律师、行业调解组织、“五老”人员等社会力量，派驻综治中心指导调解工作。目前，全市法院有32名干警入驻综治中心，此外有特邀调解员682名。

为促进闭环解纷，渭南中院通过织密调解力量网、健全研判会商机制、加强案件跟踪反馈，构建起“社会解纷在前，法院诉讼断后”的分层递进式矛盾纠纷化解体系。

“调解成功的案件，根据当事人申请出具司法确认书。若调解失败则迅速转入审判程序，坚决防止久调不决。”渭南中院立案庭庭长张敏娟介绍道。

截至目前，入驻综治中心的法院诉服团队累计接待群众咨询3500余次，引导分流纠纷1300余件，调解案件700余件，成功化解640件，出具司法确认书312件。

协同联动凝聚化解合力

“没想到这么快就追回了我们的工资！”今年6月，3名务工人员到富平县综治中心寻求帮助，称被某建筑公司拖欠5万元工资，多次催要无果。富平县人民法院驻点团队主动联系县工会，启动“法院+工会”联动调解机制，最终促成建筑公司一周内全额支付。

今年以来，渭南中院依托“综治搭台+法院指导”模式，打破部门壁垒，联合司法、公安、民政等23家单位建立起横向联动、纵向贯通的类型化矛盾纠纷预防化解机制，并指导基层法院建立相关机制，通过定期研判、发送司法建议、发布司法审查报告、报送诉讼分析报告等方式促推矛盾纠纷前端预防、多元化解决。

其中，大荔县人民法院针对辖区内小商超侵权“大商标”频发的情况，建立“法院+行政机关”知识产权协同保护机制，并依托综治中心深入乡镇商超开展普法宣讲，结合真实案例讲解进货查验技巧。与此同时，通过网格员排查出侵权线索32条，引导经营者规范进货流程。借助前端预防、中端调解、后端普法的全链条服务，今年以来大荔县法院新收商标侵权案件同比下降30%。

此外，渭南市两级法院持续深化司法数据互通共促工作，将重点领域数据接入综治中心大数据平台，与网格矛盾数据、信访数据、治安数据等融合分析，精准定位治理薄弱点，为矛盾预防化解提供“数据导航”。

“示范文本”提升解纷效能

“‘两状’不仅是‘诉讼工具’，更是调解过程中的‘润滑剂’！”近日，收到100万元工程尾款的某建筑公司负责人李先生感慨道。该建筑公司承揽某园林公司项目，2018年12月工程完工并通过验收，但某园林公司仅支付了部分款项，剩余的100万元尾款迟迟未付。今年6月，临渭区人民法院在征得双方同意后，将案件委派至综治中心，由派驻干警赵娟丽联合调解中心开展先行调解。

赵娟丽引导李先生填写“要素式起诉状”，同时为某园林公司提供“要素式答辩状”。调解员通过比对文本要素中的“工程金额”与“付款时间”争议点，很快厘清了案件情况，随即组织双方“对簿公堂”。

因事实清晰、证据充分，双方很快达成和解协议，经法院司法确认并执行，仅11天后，某园林公司就支付了全部尾款。

如何实现示范文本和案例指引的解纷效能最大化？目前，渭南中院诉服团队在综治中心推广运用了67类起诉状、答辩状、执行申请书示范文本。记者采访了解到，标准化的文书格式能让当事人快速准确地陈述案情、明确诉求，缩短立案时间，明确案件争议焦点，为精准调解奠定基础。同时，法院聚焦辖区高频争议焦点，将涉众型、具有普遍指导意义的案例引入综治中心，进一步发挥案例示范引领作用，助力破解司法实践中的“类案不同调”难题。

“下一步，我们将融合综治中心力量，充分发挥司法职能作用，在源头预防、前端调处、多元化解方面加力、再深化、再延伸，通过‘法院+综治’，发挥矛盾纠纷化解前沿阵地作用，实现润民民心、法护民生的良好效果。”渭南中院党组书记、代院长赵进轩说。

渭南法院推进诉服团队入驻综治中心

北京密云全面推行“说法评理”机制

以新时代“枫桥经验”夯实平安根基

“真是太感谢了，要是没村里综治中心帮忙，这赔偿的事不知道要拖到什么时候！”近日，在北京市密云区高岭镇某村综治中心院里，村民陈某激动地拉着调解员的手，一遍遍表达着感激之情。

这温暖的一幕，源于村综治中心在灾后重建中充分运用“说法评理”机制，协同多方力量为群众破解难题、守护安宁的积极成效。近年来，密云区推动区、镇、村三级综治中心联动体系与“说法评理”机制深度融合，以新时代“枫桥经验”持续夯实平安根基。

今年7月，强降雨引发密云部分区域山洪灾害，京通铁路高岭镇某村段路基塌方，施工单位紧急抢修时造成村民陈某的承包地及树木受损，双方就赔偿问题陷入僵局。村综治中心凭借“人熟、地熟、情况熟”的优势，第一时间启动“说法评理”机制，组织乡贤调解员与驻村政法干警同步介入。

村综治中心主任胡文波向记者介绍，“乡贤调解员”由退休老干部、老教师或村内德高望重的老组成，“他们熟悉乡情民意，说话有分量，群众愿意听”。经“说法评理团”释法说理，双方最后形成“抢险救灾是首位”“弄坏个人财产，不是故意也得赔”的共识。

对于具体赔偿数额，镇综治中心工作人员及时介入，最终促成双方达成一致，陈某顺利拿到了赔偿款。

2023年以来，密云区全面推行“说法评理”机制，将政法、行业等多方力量前移至村（社区），461名政法干警下沉到330个村和66个社区，当起了村（社区）干部的“智囊团”。今年年中，区、镇、村三级综治中心建立后，“说法评理”机制融入其中，村（社区）书记可根据需要直接“点单”，政法干警应需开展调处，推动矛盾纠纷稳妥化解。

对于村综治中心难以独立化解的矛盾纠纷，由镇综治中心提级办理。冯家峪镇村民商某就曾接受过镇综治中心的帮助，洪灾过后，生活拮据的商某收到了一笔3000元的救助金。然而，因此前未履行民事判决义务，这笔救助金在到账后被异地法院冻结。多次沟通无果后，他一度萌生越级上访的念头。对此，镇综治中心启动镇级“说法评理”机制，联合派出所、司法所、信访办及律师等力量，引导其通过合法途径维权，并数次陪同前往异地法院申请。最终，法院依法解冻了救助金，解了商某的燃眉之急。

对于跨部门、跨领域的重大疑难矛盾纠纷，密云区综治中心发挥“指挥中枢”作用，通过构建“一中心统筹、多部门联动”工作格局，同时依托“说法评理+心理服务”机制，以专业心理疏导、重点案件危机干预与服务对象综合评估等方式，分级分类精准施策，打通难题破解“快车道”。

近日，20多名群众来到密云区综治中心，要对多年未解决的住房安置问题“找个说法”。据了解，该安置房建设项目涉及49户居民共108套房屋，但多方面的原因导致迟迟未能交房。相关居民多次通过12345热线、走访等途径反映情况，问题始终未得到解决。区综治中心了解情况后，迅速启动“说法评理”机制，联动区信访办、区住建委、区城投公司等成立专项工作组，在研判矛盾根源与潜在风险、向居民耐心解读法规政策的同时，依托社会心理服务组织为群众开展心理疏导，最终推动49户居民顺利入住新房，这起历时七年的群体性纠纷得以化解。

为进一步提升工作效能，密云区积极推进市级综治信息化平台应用，探索搭建“说法评理”线上平台，推动“线下处置+线上流转”双轨并行，实现矛盾纠纷受理、分流、调处、办结、回访等环节“一网通办”。同时加强调解队伍能力建设，区委政法委近日联合区司法局邀请专家、律师、退休法官等组成金牌讲师团，围绕农村宅基地纠纷、物业矛盾、邻里冲突等高频问题解读法律法规与政策边界，传授调解技巧与证据收集等实操方法，为基层调解员“充电赋能”。

截至目前，全区三级综治中心累计接待群众4000余人次，化解矛盾纠纷3000余件，全区12345热线工单量、治安案件量、刑事案件量均同比下降，信访调处成功率高于全市平均水平，群众安全感显著提升，平安密云建设持续向好。”密云区委常委、政法委书记陈伟航表示，密云区将持续完善三级综治联动体系，加快信息化平台建设，推动线上线下协同发力，让综治中心真正成为服务群众的“主窗口”，化解矛盾的“主阵地”，平安建设的“枢纽”，为确保首都和谐稳定、长治久安贡献密云力量。



12月1日，河北省廊坊市广阳区综治中心警务服务窗口，民警正在热情接待来访群众。
本报通讯员 陈硕 摄

深圳宝安统筹各类资源推进综治网络全覆盖 “三个三”解纷机制守护城市安宁

□ 本报记者 唐荣

在广东省深圳市宝安区，社会治安综合治理中心已成为群众信赖的矛盾纠纷首选地。从区级指挥部调度中枢到社区党群服务中心的调解角，一张覆盖全域、高效协同的治理网络已经织就，成为守护城市安宁、促进社会和谐的重要支撑。

近年来，宝安区坚持和发展新时代“枫桥经验”，围绕“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”目标，以实体实效为导向，统筹整合各类资源，通过三级联动、三端发力，三维创新的“三个三”工作机制，扎实推进综治中心规范化建设与实体化运行，不断完善社会矛盾纠纷多元预防化解机制，将矛盾纠纷精准有效化解在基层一线的同时，推动实现群众解纷“最多跑一地”。

三级联动打通治理“末梢神经”

近日，《法治日报》记者走进宝安区综治中心看到，1600平方米的空间内，引导受理区、多元化解区、指挥调度区有序分布，群众接待厅与专业功能室相辅相成，这里不仅是矛盾纠纷的“终点站”，更是风险研判的“智慧大脑”。

区综治中心的良好面貌，正是宝安区“区一街一社”三级综治平台建设成效的缩影。

从选址看，区综治中心毗邻地铁口，街道综治中心独立办公，社区综治中心嵌入党群服务站——三级阵地均位于交通便利、辐射力强的区域，且标识统一、功能分区清晰。

从组织架构看，区综治中心主任由区委副书记、政法委书记兼任，23个部门67名工作人员以“常驻+轮驻+随驻”模式入驻。在街道层面，司法所、网格管理中心等是常驻力量，日常办公人员达20人。这种“行政+专业”的组队方式，打破了部门壁垒，使综治中心从“收发室”升级为“终点站”。

此外，宝安区还制定了13项闭环工作机制，覆盖从情报预警到督办落实全周期。

群众诉求由综治中心统一受理后，按类型分流至责任部门，同时中心对重点事项跟踪催办。

“这种‘因地制宜+标准规范’的模式，既避免了重复建设，又确保群众就近解忧。更重要的是，通过整合诉讼、检察、信访等职能，群众无需在多部门之间奔波，真正实现了‘只进一个门、最多跑一地’。”宝安区委政法委常务副书记张军向记者介绍说。

三端发力推动矛盾就地化解

如何让矛盾纠纷化解从“碎片化”走向“体系化”？宝安区通过前端预防、中端调解、后端研判的“三端”流程设计，构建起全链条解纷机制。

近年来，福海街道网格员巡查发现，洪某与季某因女儿治疗费用等经济压力发生争执动手，遂上报至家事系统。

街道综治中心接案后组织公安、司法、妇联等部门召开联席会议，研判风险点，明确对策，并制定各部门职责清单。

派出所约谈洪某并开具《家庭暴力告诫书》，司法所提供法律咨询及援助，妇联则开展心理疏导。处置完毕后，综治中心加强回访，并协助申请医疗救助。经综合处置，这一矛盾纠纷得到有效化解，夫妻双方感情稳定，未再发生家暴。

在前端，依托“网格员+楼栋长”人熟地熟的优势，对重点领域开展常态化排查，做到矛盾纠纷“随排随调”。