



## 深化综治中心规范化建设

# 综治中心成百姓“解忧站”

## 益阳构建“三调”联动格局助力化解矛盾纠纷

□ 本报记者 阮占江 帅标  
□ 本报通讯员 刘首青

“以前遇到这种事不知道找谁，现在好了，走几步路就能来到综治中心，工作人员像自家孩子一样耐心。”近日，在湖南省益阳市南县社会治安综合管理中心，67岁的李大妈道出了许多群众的心声。

近年来，益阳市社会治安综合管理中心通过党建引领、资源整合与温情服务，努力让“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”成为现实，探索出一条平安建设新路径。

### 党建引领聚合力

“综治中心不是简单的‘物理整合’，而是要实现‘化学反应’。”益阳市委政法委分管日常工作的副书记欧阳小娥在南县综治中心调研时说。

益阳市把加强党的领导贯穿综治中心建设全过程，市委政法委切实履行统筹协调职责，将综治中心建设纳入年度政法工作重点，压实县（市）、乡镇（街道）主体责任。市级层面出台《益阳市综治中心规范化建设实施方案》，明确场地建设、人员配备、经费保障、运行规范等标准要求，推动各地统一标识标牌、统一功能设置、统一管理制度。

益阳市各地坚持因地制宜，整合司法所、派出所等资源，打造集指挥调度、矛盾调处、法律服务、心理疏导，便民办事于一体的“一站式”服务平台。资阳区综治中心探索“综治+法院”机制，法院派驻法官到综治中心，对宜解宜调的案件先行分流，减轻群众诉累，节约司法资源。安化县综治中心创新

推行“受理—研判—分流—督办—反馈”闭环式工作法，推动矛盾纠纷源头化解。

目前，全市已建成县级规范化综治中心7个、乡级规范化综治中心85个，初步构建起“纵向贯通、横向联动”的治理格局。

### 服务群众有温度

“群众来综治中心，不只是为了解决问题，更是为了寻求一份尊重和理解。”桃江县综治中心调解员、李狮工作室负责人李狮说，这位有着27年基层工作经验的调解员，用他的专业、智慧和耐心，调处疑难纠纷1800多件，荣获全国“人民满意的公务员”等40项荣誉称号。

益阳市坚持从群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手，着力提升办效率与服务温度，努力让每一位走进综治中心的群众都能感受到公平正义和人文关怀。正如群众所说：“综治中心是解忧的港湾。”

益阳市各级综治中心严格执行首问负责制、限时办结制、一次性告知制等制度，推行“前台统一受理、后台分类办理、结果统一反馈”运行模式，最大限度压缩办理时限。广泛吸纳退休干部、律师、乡贤、“五老人员”等组建专兼职调解队伍，培育一批叫得响、信得过的品牌调解室。同时注重情感疏导，让调解“有温度”，用真诚耐心赢得群众信任。各级综治中心还注重细节设计，在接待窗口设置无障碍通道，配备老花镜、医药箱、饮水机等便民设施；在调解室布置柔和灯光、绿植盆栽，营造温馨和谐的氛围；设立心理疏导室，为遭遇重大变故、情绪失衡的当事人

提供专业心理援助，做到“法理情”交融。

### 化解矛盾显成效

“平安建设要‘接地气’，用老百姓听得懂的话，办老百姓看得见的事。”桃江县沾溪镇副镇长、综治中心主任蒋武说。近年来，沾溪镇创新推行“屋场会”工作法，组织村民在屋场院落围坐一起，群众抛出问题，干部现场答，消除了隔阂，化解了矛盾，也密切了干群关系。

“今年9月，我们通过‘屋场会’发现一起潜在的邻里纠纷，经过及时调解，避免了矛盾升级。”蒋武回忆说。如今，“屋场会”已成为沾溪镇化解矛盾纠纷的“金钥匙”，今年以来已召开80多场“屋场会”，解决各类问题120多个。

益阳市各级综治中心坚持关口前移，重心下沉，充分发挥“前哨”作用，努力将风险隐患化解在萌芽状态。依托网格员队伍常态化开展“敲门行动”，全面摸排婚姻家庭、土地权属、征地拆迁等领域存在的矛盾隐患，建立工作台账，实行分级分类管理，构建“人民调解、行政调解、司法调解”三调联动格局，强化诉调、警调、访调对接机制。对于复杂疑难纠纷，由综治中心牵头召集相关职能部门召开联席会议，集体会商、协同攻坚。

今年7月，在处理一起住建领域房屋质量维权纠纷中，大通湖区综治中心统筹协调，联合区司法局、区住房和城乡建设局、街道办等单位，依托法院“洞庭和哥”特色调解品牌，组建专业团队，通过实地测量、政策解释、情感沟通等方式，最终促成双方达成和解协议，实现案结、事了、人和。

### 选树典型立标杆

在赫山区衡龙桥镇综治中心，陈大爷高兴地拿出手机向工作人员展示，“我经常看‘益阳政法’微信公众号，上面有综治中心的介绍和案例，一看就明白有问题该找谁帮忙”。

益阳市在推进综治中心建设过程中，不断总结提炼经验做法，加强宣传引导，推动形成“有矛盾纠纷，找综治中心”的社会共识，不断提升综治中心的知晓率。

益阳市委政法委在全市选树一批运行规范、成效显著的先进典型，通过现场观摩、经验交流、媒体报道等方式推广复制。南县综治中心规范化建设经验被湖南省委政法委作为典型推介，其“1+N”工作模式在全市范围内得到学习借鉴。益阳市委政法委充分利用“益阳政法”微信公众号、头条号等新媒体平台开设“综治中心规范化建设”专栏，发布政策解读、工作动态、典型案例；组织“红袖章”巡逻队、平安志愿者开展义务巡防，让群众知晓综治中心“是什么、干什么、怎么找”；鼓励社会组织、专业机构参与综治中心服务供给，引入律师团队提供免费法律咨询，邀请心理咨询师定期坐诊，形成多元共治的良好局面。

“综治中心不仅解决了我的问题，还让我与邻居重归于好，真心要给综治中心点个赞！”资阳区长春镇居民王女士因邻居噪声问题来到综治中心寻求帮助。调解员不仅解决了纠纷，还邀请双方一起喝茶聊天。“现在我们两家关系比以前还好，经常互相串门。”王女士笑着说。

□ 本报记者 徐鹏

“原本以为医疗纠纷赔偿难如登天，没想到综治中心‘一站式’受理，多部门联动，短时间内就促成我们和医院达成调解协议，帮我们拿到了赔偿款。”近日，钟某专程来到青海省海东市互助土族自治县社会治安综合管理中心，言语间满是感激。

8月31日，王某在某医院接受手术，术中发生并发症，经救治无效死亡。妻子钟某认为医院存在过错，提出索赔要求。双方申请至互助土族自治县综治中心进行调解。

面对这起标的额高、专业性强的复杂纠纷，综治中心调解团队详细审阅了全部病历，并咨询医疗专家，对医院诊疗行为是否存在过错及其与死亡结果的因果关系进行专业研判。在此基础上，多次组织医患双方沟通，最终促成双方自愿达成协议，医院一次性赔付122万余元。

为确保群众的每一项诉求都能依法办理，近年来，互助土族自治县深入推进综治中心规范化建设，通过资源整合、机制创新、规范运行，将综治中心努力打造成化解矛盾的“终点站”、便民服务的“直通车”，让“只进一扇门、最多跑一地”成为现实，为平安互助建设注入强劲动力。

### 整合资源

在推进综治中心规范化建设中，互助土族自治县充分整合各方面资源力量，推动相关部门和单位各负其责、齐抓共管、形成合力，在原有“一站式”矛盾纠纷调解中心基础上，将综治中心、矛盾纠纷调解中心、信访接待中心、公共法律服务中心、诉讼服务中心“五中心”资源深度融合，实现“物理集中、功能集成”的服务升级。

该中心大厅规范设置综合服务、公共法律服务、信访接待、劳资纠纷受理等7个专业化窗口，实现群众诉求“一窗对接、分类受理”。同时，配套设置综治信息平台室、调解室、县级领导接待室等9个功能科室，为矛盾纠纷调处、会商研判提供坚实保障。

互助土族自治县综治中心构建起“诉求受理—法律服务—纠纷调处—诉讼辅助”的全链条服务闭环，让群众彻底告别“办事跑多门、诉求反复提”的困扰。

### 创新机制

互助土族自治县综治中心创新建立“中心吹哨、部门报到”联动机制和“前台受理—后台处置—跟踪反馈”闭环运行机制，让每一项诉求都有迹可循。

针对跨部门、跨乡镇的复杂诉求，互助土族自治县综治中心发挥牵头抓总、统筹协调作用，只要“吹哨”，公安、信访、民政等相关部门便及时“报到”，通过会商研判明确责任、制定方案，集中攻坚疑难复杂事项，形成“一站受理、闭环办理、多方协同”的工作机制。

为确保服务不缺位、工作不脱节，互助土族自治县综治中心构建起“六项业务范围+七项工作规则+四项管理制度”的规范化体系。

在业务范围上，明确涵盖综治事项处置、矛盾纠纷化解、信访接待、公共法律服务等六大非诉讼类群众诉求，让群众清楚“有事该找谁”；在运行规则上，制定工作例会、首问负责、会商研判等七项制度，规范从受理到反馈的全流程，解决“事情怎么办”的问题；在管理制度上，通过岗位职责、考勤管理等四项规定，压实工作人员责任，确保“办就办到位”，一套制度闭环，让综治中心运行有章可循、服务精准高效。

同时，互助土族自治县综治中心严格落实“一案一码”要求，运用信息化手段实现诉求全程可查询、可追溯，保障限时办结、跟踪回访制度，确保“事事有回音、件件有着落”，让群众切实感受到“任何诉求到综治中心都有人管、都依法办”。

### 专业支撑

互助土族自治县综治中心始终将规范化建设贯穿服务全过程，矛盾纠纷化解既有温度更有力度。

该中心既发挥调解的基础性作用，又依托“综治中心+速裁法庭”模式强化司法兜底保障。比如，黄某因妻子分娩后新生儿死亡一事向医院索赔，经多次调解无果后，综治中心通过“综治中心+速裁法庭”模式，最终促使双方达成协议。

高效的背景，离不开专业的队伍支撑。在队伍建设上，中心采用“中心管理+派出单位保障”模式，择优吸纳法官、检察官、警官、调解员、信访专员、律师等业务骨干，组建15人常驻的“三官二员一律师”专业队伍，为纠纷调解、法律服务、诉求处置提供专业支撑。

自2022年5月建成以来，互助土族自治县综治中心以解决人民群众的“急难愁盼”为导向，累计受理调处各类矛盾纠纷2154件，为群众挽回经济损失约205亿元，调解成功率和群众满意度持续保持高位，为维护社会稳定、推动平安建设发挥了重要作用。

# 化解矛盾『终点站』便民服务『直通车』

青海互助土族自治县推进综治中心规范化建设

一站式接收  
一揽子调处  
全链条解决

新疆霍城县综治中心全力化解矛盾纠纷

□ 本报记者 潘从武  
□ 本报通讯员 龚彦晨

“终于拿到工资了，谢谢你们！”近日，在帮女儿要回暑期工资后，新疆维吾尔自治区伊犁哈萨克自治州霍城县惠远镇居民阿某向霍城县社会治安综合管理中心工作人员致谢。

今年暑假，阿某的女儿在霍城县某快递站打工，却迟迟没有拿到工资。听说综治中心能解决问题，11月初，阿某来到霍城县综治中心反映情况。

霍城县综治中心接到阿某诉求后，通过调查了解、实地走访，不仅确认了阿某的诉求事实，还了解到该快递站同时拖欠另外两人工资的情况。随后，综治中心组织公安、司法行政、劳动监察等部门联合开展调解。最终，快递站负责人支付阿某的女儿等3人工资共6000余元。

这是霍城县综治中心常工作的一个缩影。

自今年4月运行以来，该综治中心通过整合多部门资源、创新工作机制、优化服务模式，实现信访案件同比下降52%，各类矛盾纠纷化解率达96.5%，用“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”的工作机制，让群众“进一扇门、解所有忧”。

霍城县综治中心创新推行“收、转、办、督、访”五步闭环机制，对新出现的矛盾纠纷按“先易后难”原则，简单问题由窗口分级处置，复杂疑难问题联合金牌调解员及多部门协同化解，历史遗留问题则由信访部门牵头负责，一抓到底。县级领导每日在信访大厅坐班，为重大矛盾纠纷化解提供支持，确保“小事不出中心、大事合力解决”。

此外，综治中心打造“解忧4”便民服务平台，在全县公共场所、村（社区）及群众家中张贴、发放微信小程序二维码，群众可通过文字、语音、视频等方式，随时上报矛盾纠纷、安全隐患及意见建议。

霍城县人大常委会副主任、霍城县综治中心主任艾尼瓦尔·买买提说，霍城县综治中心不仅让信访案件量大幅下降，还让群众法治意识显著提升，遇事找法、办事依法成为共识。



## 三亚市海棠区建强综治中心打造深化平安建设“枢纽”绘就“国家海岸”平安底色

□ 本报记者 邢东伟 翟小功

冬天的清晨，海南省三亚市海棠区已是一派热闹景象：蜈支洲岛的快艇开起蔚蓝碧波，三亚国际免税城的大门迎来首批游客，酒店的林荫道上有游客惬意漫步。在繁华热闹背后，总有一抹“平安底色”的温暖守护——在三亚市海棠区社会治安综合治理中心，多部门进驻，功能区域划分清晰，纠纷处置流程高效顺畅。

“海棠区作为三亚的东大门，是三亚打造海南国际旅游消费核心区的重要承载地。”海棠区区委书记卢家强告诉记者，今年以来，海棠区综治中心以规范化建设为契机，着力打造回应群众诉求的“主平台”、化解矛盾纠纷的“主阵地”，深化平安建设的“枢纽”，为“国家海岸”世界海棠”建设筑牢和谐稳定根基。

### 多元联动

杨某承租苏某的房屋作为仓库使用，今年3月，因锂电池自然引发火灾，不仅仓库内的货物全部烧毁还造成苏某房屋损坏。双方约定，杨某负责将房屋恢复原状，苏某在租赁期满后返还杨某1万元押金。7月租赁期满，杨某将房屋修缮完毕，苏某以房屋未恢复原状为由拒绝退还押金，双方发生纠纷。海棠区综治中心了解情况后，迅速启动联动机制，力争第一时间化解矛盾纠纷。

三亚城郊人民法院海棠湾人民法庭、海棠区司法局、社区等多家单位的工作人员展开现场联合调解。

经过两轮调解，最终双方当事人达成一致意见：苏某退还扣除一定费用后的部分押金，并当场向杨某支付完毕。这起纠纷成功化解。

今年6月30日，海棠区综治中心正式揭牌运行，中

心设置引导受理区、多元化解区、指挥调度区等功能区域，设有综合窗口、法律咨询、法律援助等服务窗口。

“我们推动区级19个部门入驻中心，通过‘常驻+轮驻+随驻’方式，共同开展矛盾纠纷化解工作，形成多部门联动工作机制。”海棠区区委政法委常务副书记王剑告诉记者，对于群众反映的各类诉求，通过统一的接待窗口，规范的流程，明确的部门职责，让群众“只进一扇门、最多跑一地”。

自运行以来，海棠区综治中心共登记受理矛盾纠纷68件，化解63件，调解成功率92.65%。为辖区上百家群众提供了法律咨询、矛盾纠纷化解、信访受理等服务。

### 接诉即办

今年8月4日，三亚市公安局海棠分局林旺派出所接到辖区某酒店报警：一个旅游团队因房费支付问题与酒店发生争执。民警了解到，该团队此前在酒店预订了200间客房，后因行程变更多开19间，但未支付这19间房的费用。酒店方要求团队领队按时付款，而领队以公司财务流程问题为由要求延期支付，双方各执一词。

为避免纠纷升级影响酒店正常运营和其他游客入住体验，民警当即决定将双方引导至海棠区综治中心调解室。综治中心迅速启动旅游纠纷快速处置机制，通知区司法局值班律师和旅游服务相关工作人员到场参与调解。

经过耐心细致的调解，领队最终同意通过公司账户支付房费，这起旅游纠纷得以化解。

“旅游业的繁荣，离不开安全、有序、和谐的市场环境。”王剑说，海棠区综治中心自运行之初，就将维护旅游秩序、保障游客权益作为工作重中之重，针对辖区旅游业集中的特点，海棠区综治中心建立旅游纠纷快速化解机制，整合法院、公安、司法行政等

部门力量，组建专业调解团队，确保旅游纠纷“接诉即办、快速响应”。

### 警网融合

“当时情况很危急，杨某坐在藤桥河浅水处，任凭群众怎么劝说都不肯上岸，情绪十分低落。”回忆起那次紧急处置，辖区网格员至今仍有余悸。

不久前，网格员在日常巡查时发现杨某意欲轻生，便立即通过警网联动平台上报海棠区综治中心。接到信息后，综治中心第一时间调度派出所民警、区妇联工作人员赶赴现场，对杨某进行心理疏导，先行稳定其情绪。

“在综治中心协调下，多部门共同参与，以‘柔性调解+心理疏导’方式化解杨某心结，经过连续3天跟踪回访，其家人表示杨某情绪稳定。”藤桥派出所副所长梁豪杰告诉记者。

海棠区区于今年10月创新推出警网联动工作机制，将警务工作与网格化管理深度融合，在网格内开展流动人口信息采集、矛盾纠纷排查化解、法治宣传教育等工作。

“由综治中心牵头，有效整合警务资源和网格力量，第一时间发现风险隐患、第一时间处置，构建起‘人在网中走、事在网中办、矛盾早化解’的平安建设新格局。”海棠区综治中心主任刘素贞说。

截至目前，三亚市海棠区通过警网联动机制开展工作113次。共组织警力415人次、网格员354人次、联防队员310人次，调处矛盾纠纷51起，开展反诈宣传活动21次，发放防范诈骗宣传手册1746份，进行未成年“护苗”家访工作16次。

在这片被誉为“国家海岸”的热土上，海棠区综治中心以其规范化、高效能的平安实践，默默守护着这里的繁华与安宁。

