

深化综治中心规范化建设

建强综治“主阵地” 构筑解纷“全链条” 来宾三级综治中心矛盾纠纷化解成功率普遍超90%

□ 本报记者 吴良艺
□ 本报通讯员 韦 晋

“这是我们辛苦劳作一年的血汗钱，从瑶寨出来一趟不容易，你们可要帮我们追回来呀。”近日，钟某等3名务工人员跑到广西壮族自治区来宾市金秀瑶族自治县综治中心反映被拖欠工资。中心当日启动“中心吹哨，部门报到”机制，组织相关部门联合调解，最终促成双方达成分期支付协议，成功化解这起欠薪纠纷。

近年来，来宾市以综治中心规范化建设，实体化运行为抓手，积极探索“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的社会治安综合治理新路径，推动矛盾纠纷从“多头跑”向“一处解”，从“程序空转”向“实质化解”转变。

阵地聚合强战力

日前，记者走进忻城县城关镇综治中心看到，大屏幕上实时跳动着网格事件处理进度，指挥调度区、矛盾调处区、心理疏导区功能分明，工作人员正通过“乡呼县应”平台协调处置一起土地纠纷。

“我们在解决复杂纠纷问题时，对接县級综治中心联合公安、法院、检察院、司法局、林业等入驻部门资源，实现群众只需进一扇门，就能找到所有解纷渠道的目标。”城关镇综治中心负责人黄桥荣介绍。

这样的场景，在来宾并非个例。近年来，来宾市大力推进市县乡三级综治中心标准化、实体化、实战化建设，推动阵地、机制、力量“三融合”。

在阵地建设上，来宾市各地综治中心普遍按照“多中心合一、一中心多用”思路，整合接待大厅、调解室、指挥中心等功能区，实现“一个平台管治理”。

在力量整合上，来宾市各地推动部门常驻、轮驻、随驻相结合，实现“中心吹哨，部门报到”。其中，合山市推动19个部门进驻，武宣县二塘镇整合人大、纪委、法庭等工作力量常态化入驻，形成“综治牵头、多元参与”的工作格局。

“过去群众解决纠纷要跑好几个部门，现在只要到综治中心，就能‘一站式’得到响应。”来宾市综治中心主任哪富武表示，综治中心已成为社会治安综合治理的“实体枢纽”和“服务总台”。

闭环发力破难题

在忻城县，一套“五步闭环”工作法正推动社会治安综合治理效能显著提升。记者了解到，该工作法通过“综合受理、分流转办、分类办理、跟踪督办、办结反馈”五个环节紧密相扣，确保群众诉求“事事有人管，件件有回应”。

“我们还通过‘一案一码’全程追溯，发放受理告知单、转送交办单，办理结果告知单、工作提示函、风险预警函‘三单两函’跟踪督办，对超期未办结事项启动问责程序，以刚性约束保障机制高效运行。”

忻城县综治中心负责人樊诚忠说。今年以来，该县各级综治中心受理矛盾纠纷621件，调解成功率达96.3%。

类似的闭环管理机制在来宾市各地综治中心得到广泛推行。兴宾区建立“分色预警”机制，超期3天黄牌提醒，7天橙牌警示，15天红牌督办；武宣县构建“流程管控、联动化解、结果监督、考核问责”四维督办机制，推动86件历史遗留纠纷中33件得到实质性解决。

“机制的生命力在于执行。”武宣县综治中心干部方田表示，该县将督办结果纳入平安建设考核，对“未按时办结、群众满意度低”的单位扣减考核分值，切实缩短平均办结周期。

象州县百丈乡综治中心聚焦社会稳定，健全矛盾纠纷排查化解机制，优化服务措施，邀请法官提供法律指导，并与驻村律师、法律顾问参与组成化解专班，在畅通群众诉求表达渠道的同时展开对重大复杂矛盾适时攻克，将矛盾吸附在当地，化解在基层，该乡在16个季度群众安全感测评中，有12个季度群众安全感满意度达100%。

共治聚力激活力

社会治安综合治理，核心在“人”，关键在“共治”。来宾市各地综治中心积极推动治理重心下移，力量下沉、服务下倾，激发基层自治活力。

“微网格”成为社会治安综合治理的“神经末梢”。忻城县马泗乡综治中心构建126个微网格，每

个网格设立专属微信群，网格员在与群众“拉家常”中排查矛盾、推送政策，实现“线上快速反应+线下精准处置”。

“积分制”激发群众参与治理的内生动力。马泗乡在全乡推行乡村治理积分制，设置8类42项指标，群众参与综治中心的平安建设、纠纷调处可获得积分奖励，违反村规民约则扣分，形成“比学赶超”的浓厚氛围。

象州县百丈乡综治中心引导村民开展民情恳谈、村民说事等协商活动，推动民事民议、民事民办，激发群众“自治”活力，画好乡村平安建设“同心圆”。

兴宾区小平阳镇通过“点派接验单”机制，构建“群众点单，网格员派单，部门接单，回访验单”模式，形成“收集问题、分析研判、派单协调、接单落实、意见反馈”闭合式工作链，让为民服务与群众需求实现“点对点”精准对接。

综治中心的规范化建设，实体化运行，正推动来宾市社会治安综合治理从碎片化向系统化、从被动应对向主动创稳转变。数据显示，今年以来，来宾市各级综治中心矛盾纠纷化解成功率普遍超过90%，群众安全感持续提升。

“下一步，我们将继续推动综治中心从‘物理整合’向‘化学融合’深化，更好地把制度优势转化为治理效能，让人民群众切实感受到公平正义就在身边。”来宾市委政法委员会书记余崇年表示。

□ 本报记者 刘玉璟

冬季的内蒙古自治区乌兰察布市，寒风凛冽，但乌兰察布市察哈尔右翼后旗贵红镇高玉梁村的“女子先锋队”队长苏雪萍心里却暖意融融。她刚成功调解了一起邻里纠纷，双方握手言和。

“咱们14个姐妹，就是村里的‘和事佬’，谁家有什么矛盾，我们上门聊几句，气就顺了。”苏雪萍笑着说。这支活跃在乡村治理一线的“女子先锋队”，正是察哈尔右翼后旗创新基层社会治安综合治理的生动缩影。

今年以来，察哈尔右翼后旗综治中心聚焦主责基础，聚焦网格优服务、聚焦重点解难题，全面构建起具有后旗特色的基层社会治安综合治理新格局，共同绘就了一幅基层善治的生动画卷。

“一站式”平台打通服务“最后一公里”

走进察哈尔右翼后旗综治中心，1室3区N窗口的格局让人眼前一亮。这里不仅是矛盾纠纷的“终点站”，更是服务群众的“始发站”。

“我们整合了公、检、法、司、信访等14家常驻单位，以及人社、住建、教育等30家轮驻单位，实现了‘中心吹哨，部门报到’。”察哈尔右翼后旗综治中心主任杨志介绍，在这里，群众只需进一扇门，就能享受矛盾调处、法律咨询、信访代办等“一站式”服务。

线上，“内蒙古综治和网格化信息平台”成为收集社情民意的重要渠道；线下，网格员排查、窗口接访、上级转办等多渠道信息在此汇聚。据统计，今年以来，旗乡两级综治中心就排查调处各类矛盾纠纷231起，成功化解203起，化解率达87.9%。

“铁三角”微治理实现服务零距离

在大六号镇大六号村，65岁的联户长董义负责服务大六号村六队的19户村民。

“危房改造，关键在‘早发现’，更在‘早推动’。”这是董义常挂在嘴边的一句话，每年一过谷雨，董义都会拿着本子对片区内的房屋进行“地毯式”排查。在董义看来，一处危房的改造，承载的是一个家庭的安居梦，检验的却是一个地方基层社会治安综合治理的成色。

大六号镇创新构建的“党小组+网格员+联户长”的“铁三角”微治理体系，将治理触角延伸到乡村的“神经末梢”。全旗划分网格882个，配备网格员586名，推选联户长1190名，实现了“需求在网格发现，问题在网格解决”的治理目标。

这一模式在贵红镇得到进一步拓展。该镇构建“镇一村一组一户”四级网格体系，86个综治网格覆盖基层，网格员们充分发挥地熟、人熟、事熟的优势，在日常巡查中“遇人聊天、遇事登门”，将党的政策方针用通俗易懂的“方言”传播到千家万户。

多元调解筑牢和谐稳定防线

2024年底，乌兰哈达苏木发生一起涉及21户牧民的草场补偿纠纷。补偿款涉及金额较大，涉及面广，矛盾复杂。乌兰哈达苏木综治中心接案后，先后尝试多种调解方式未果的情况下，引导当事人通过司法程序解决。最终，法院依法作出判决。

“针对婚嫁家庭、邻里矛盾、劳资工薪等重点领域，我们坚持预防为主、源头治理。”察哈尔右翼后旗综治中心副主任彭健闻表示。各苏木乡镇纷纷探索多元调解新模式：贵红镇推行“三力联调”，整合司法所、派出所、村调委会力量；大六号镇运用“法、情、理”三位一体工作法，实现“发现一报告一调解一事了”闭环管理。

数据显示，截至目前，全旗通过网格员排查化解各类纠纷成效显著，其中复杂纠纷39件，成功化解35件，化解率达89.7%。

“基层社会治安综合治理的核心是为民、靠民、惠民的生动实践。”察哈尔右翼后旗委政法委书记刘凤玲表示，下一步将继续深化“三聚焦”工作法，完善“铁三角”微治理体系，推动基层社会治安综合治理再上新台阶，为乡村振兴注入更强劲动力。

巴中恩阳三级综治中心打造为民服务“桥头堡”

□ 本报记者 马利民

综治中心是矛盾纠纷处理的中枢平台。近年来，四川省巴中市恩阳区全力推动综治中心规范化建设，经过不懈努力，区、镇（街道）、村（社区）三级综治中心工作体系日趋完善，综治中心成为多元解纷“终点站”，为民服务“桥头堡”。

“以前要跑几个部门，十天半月都处理不好的问题，现在到综治中心经联合调解，短时间内就能成功化解，确实高效便捷。”近日，张某与吴某的劳资纠纷问题，经四川省巴中市恩阳区社会治安综合治理中心联合调解，最终达成一致意见后感慨道。

张某一是一名货运司机，于2018年6月给吴某工地供砖，后吴某拖欠张某1.2万元货款及双方约定的利息，共计1.5万元。张某某多次催收未果，了解到区里有综治中心专门化解矛盾纠纷，便找了过来。区综治中心将这起纠纷分流到人社窗口组织调解，最终，通过调解员陈利君等人的释法说理和劝导，张某某同意不计利息，吴某现场支付欠款1.2万元，实现了纠纷在区综治中心就地化解。

“这里就像‘超市’，不管有什么问题，都可以直接找到对应窗口，有矛盾纠纷也可以根据自己的需求挑选调解室。我们倾力打造集信访接待、多元调解、法律服务于一体的‘一站式’服务窗口。”恩阳区委政法委员会书记李顶峰表示。

恩阳区综治中心功能布局合理、指示清晰，群众接待、矛盾纠纷调解、公共法律服务、心理咨询疏导……这里提供的每项服务和矛盾纠纷多元化化解“路线图”犹如商品一般，群众可自主选择。

此外，区综治中心强化统筹法院、检察院、公安和司法行政等政法力量，在做好诉讼服务、检察服务、法治宣传的同时，调动心理咨询服务、律师等社会力量参与，合力解决群众诉求、调处化解矛盾纠纷，防范应对各类风险。

数据显示，自2024年11月区综治中心运行一年以来，受理矛盾纠纷297件，成功化解225件。

河南新密检察院入驻综治中心高效解纷

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 张胜利 郭艺辉

“我们原来只想来检察院窗口咨询下法律问题，没想到检察院当场就把矛盾解决了。”近日，在河南省新密市综治中心，张某与王某向新密市人民检察院检察官魏沛豫表达了他们的高度认可。

张某与王某是同村村民。10多年前，张某将自家耕地承包给王某耕种，但没有明确承包期限及补偿费用。后两人发生补偿纠纷遂一起来到新密市综治中心，想找个法律专家给“评个理”，工作人员就把他们带到了检察窗口。魏沛豫和综治中心工作人员采取“情理法”相结合的方式，结合民法典、土地管理法的相关规定，向张某与王某释明权利义务，劝导双方互谅互让，成功化解了这起纠纷。

“我们检察机关入驻市综治中心后，坚持将法律监督深度融入矛盾纠纷化解最前沿，推动矛盾纠纷化解从‘末端处置’向‘源头预防’转变，实现群众诉求‘只进一扇门，即解心中结’。”新密市检察院党组书记、检察长张晨向记者介绍说。

新密市人民检察院在市综治中心设立规范化检察服务窗口，明确检察窗口与公安、法院、司法行政、信访等部门的协作流程与职责边界。同时，明确检察机关在综治中心的首接责任，实施“一窗受理、内部分办、协同履职”，对疑难案件实行“一案一专班”，由检察官联合其他业务部门工作人员开展专业研判，建立“检察官+律师+心理咨询师”调解组合机制，每周定期邀请法官、警官、律师共同参与矛盾纠纷化解。

“我们还积极推动法律监督与综治大数据相融合，努力实现矛盾预防、化解、跟踪全链条数字化。”张晨说，新密市人民检察院依托市综治中心汇聚的各类社会治理信息，更加快捷地掌握行政执法、治安管理等民生问题等方面的线索，增强立案监督、侦查活动监督、公益诉讼、民事支持起诉等工作的精准性，直接回应群众诉求。

新密市检察院聚焦法律监督主责主业，以专业力量为内核，以多元协同为路径，在市综治中心打造高水平矛盾化解团队，用鲜活案例推动矛盾纠纷化解从“被动处置”向“主动预防”转变。矛盾化解团队依托检察职能优势，通过“一案三查”机制（即查案件本身问题、查当事人诉求合理性、查原信访化解工作质量），重点处理涉检涉诉信访案件，建立“包案+听证+救助”三位一体工作法。同时，与新密市司法局会签《律师参与涉法涉诉信访工作办法》，邀请律师参与公开听证、释法说理。

福建平潭法院“三维聚力”打通解纷“快车道”

□ 本报记者 宋学鹏 王莹
□ 本报通讯员 周佳雯

“真没想到，不用跑法院、不用找部门，事情就办妥了！”近日，在福建省平潭综合实验区综治中心，陈大爷手握刚签好的调解协议，难掩激动地说。

因为老宅基地边界问题，他曾辗转多个部门反映情况，如今在法官引导下来到这里，短时间内难题便迎刃而解。

这样的转变，源于平潭综合实验区人民法院推动构建的“三维聚力”解纷新机制，即以平台聚合为枢纽、专业赋能为支撑、数智破壁为桥梁，推动矛盾纠纷从“碎片化应对”向“系统化治理”转变，真正实现“矛盾不上交、服务不缺位、解纷更高效”。

在一起因逾期交房引发的纠纷中，86户业主涌进平潭法院申请立案，情绪激动。

平潭法院立案庭负责人陈雄第一时间介入，引导业主们先行调解：“项目是保交楼重点，走诉讼可能会拖累企业，最终损害的也是我们的利益。”

在法官建议下，业主们来到区综治中心。入驻中心各有关部门迅速响应，督促开发商正视自身责任，制定可行的还款计划。最终，业主们与开发商当场签下调解协议，纠纷得到“一站式”化解。

“依托区综治中心‘总调度室’，法院与公安、住建、妇联等十余个部门力量整合入驻，构建起‘矛盾吹哨，部门报到’的联动机制。”陈雄介绍道，“这就像医院导诊台，群众进来先‘挂号’，我们再根据纠纷类型精准分流、对症下药。”

据统计，自2024年7月，平潭综合实验区综治中心成立以来，平潭法院参与成功化解纠纷2220件，涵盖家事、合同、物业等各类矛盾。



12月8日，在上海市崇明区城桥镇综治中心，崇明公安分局城桥派出所民警联合城桥镇司法所工作人员成功化解了一起邻里因噪声引发的矛盾纠纷。图为纠纷化解双方握手言和现场。
本报通讯员 沈群 摄

推动纠纷解决从“只跑一地”到“未诉先办”

新疆青河“一站式”综治中心实现服务水平“升级”

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 秦晓攀

基层是社会和谐稳定的基础。如何将矛盾化解在基层、解决在萌芽状态？

“综治中心整合各方力量，关键部门集中进驻，成功化解了大量矛盾纠纷。”近日，新疆维吾尔自治区阿勒泰地区青河县委政法委员会副书记李雪向记者介绍道。这一变化得益于今年1月青河县委政法委以综治中心规范化建设为契机构建的“一站式”解纷平台。

聚合力：从“多门跑”到“一门办”的机制之变

据了解，青河县综治中心整合政法单位、行业部门及专业调解力量，创新“7家常驻+N家轮驻（随驻）+6支专业力量”协同模式，横向联动公安、司法行政、信访、人社、林草等N家涉及部门，纵向贯通县、乡（镇）、村（社区）69

个综治中心，形成“中心吹哨，部门报到”快速响应体系。

今年10月，本是青河县沙棘采摘的繁忙时节，种植户邵某因承包费争议，被村民阻止采收2000多亩沙棘果陷入困境。综治中心接报后立即启动诉前调解与县乡村三级综治中心联动组成专项小组，通过政策讲解与多轮调解，促成双方签订补充协议。

这正是“吹哨报到”机制化解基层矛盾的一个缩影。

目前，该综治中心吸收行业性专业性力量设置的劳动仲裁、社会心理服务中心等8类服务窗口，设立的婚姻家庭调解室、金融纠纷调解室等4个专业调解室，已累计服务群众3500余人次，成功化解纠纷870件，回访满意度达92%。

“网格+警格”：从“被动应”到“主动防”的模式之新

为加强基层社会治安综合治理体系建设，青

河县创新“网格+警格”融合机制，发挥网格员“熟人熟地”与民警执法权威双重优势，建立“信息共享、快速响应、联动处置”工作机制，实现治安防控与纠纷预防“双保险”。

该中心每月组织入驻部门、网格、警格力量对重大、疑难复杂纠纷分析研判，联动处置，并运用社会治安综合治理平台，实现基础信息、风险隐患、矛盾线索双向流转、动态管理。

今年2月，青河县公安局青河镇派出所民警马吾肯·达京与青河镇白桦林社区网格员美丽·努尔别克在走访中，发现奴隶兄弟二人因房屋归属权产生争执。马吾肯从法律角度分析，美丽则从亲情出发提出方案。经调解，双方达成一致。哥哥奴某感慨：“民警讲法，网格员讲情，解决得既公道又暖心。”

此外，中心对平台上网格员推送的未签收任务启动督办程序，联系相关部门力求当日完成隐患整改，实现“问题不过夜”。

“情理法”：从“单一调”到“多元解”的方法之进

今年8月，一对来青河务工的和田夫妇在问题解决后，特地给综治中心制作锦旗表达了他们的谢意。据统计，今年以来，青河县综治中心已调处150起劳资纠纷。中心已成为群众的“娘家人”、务工人员的“避风港”。

针对不同类型矛盾，综治中心工作人员坚持“情理法”融合化解。今年9月，5名工人反映被拖欠工资，调解员4天内追回59770元，剩余的10260元，驻综治中心法官阿拉依模清老板性格，通过持续一个多月的“电话督促”才成功解决。“每天只打一个，打多了他烦。我们有耐心，慢慢磨。”阿拉依说。

从被动应对到主动发现，从单打独斗到协同作战，从“只进一扇门”的物理整合，到“最多跑一地”的机制创新，再到“未诉先办”的理念升华，青河县综治中心不仅打通了服务群众的“最后一公里”，更织密了基层平安建设的“防护网”。