



深化综治中心规范化建设

群众的“心头事”在家门口得到解决
新疆昌吉市绘就平安建设新画卷□本报记者 潘从武
□本报通讯员 王娟

2025年以来,新疆维吾尔自治区昌吉回族自治州昌吉市坚持和发展新时代“枫桥经验”,以“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”为目标,高标准打造市、乡镇(街道)、村(社区)三级综治中心联动机制,让群众的“心头事”在家门口得到妥善解决,绘就出一幅充满烟火气的平安建设画卷。

打造“一站式”解纷平台

《法治日报》记者近日走进2000多平方米的昌吉市综治中心,法律服务、矛盾调解、信访接待等多个窗口一字排开,法院、检察院、妇联等20个部门的42名专业人员常驻办公,实现“群众只进一门、事务一站办结”。作为三级联动体系的“大脑中枢”,这里不仅承担重大矛盾纠纷的统筹协调职能,更搭建起“百姓点单、中心派单、部门接单、企业评单”的高效处置机制。

“过去各部门单打独斗,群众解决问题要跑断腿,现在我们整合资源形成合力,让专业人办专业事。”昌吉市综治中心主任郭磊介绍说。

为提升解纷效率,昌吉市综治中心创新“人民调解+赋权公证”模式,对达成的调解协议同步办理赋权公证,一旦一方违约可直接申请强制执行。截至目前,已累计办理赋权公证案件957件,节省群众诉讼费用6.6万元。线上依托“吉事通”平台和“平安E家”微信小程序,实现诉求一键提交、进度实时查询,累计处理各类民生问题7470余件,让“数据多跑路、群众少跑腿”。

特色调解架起“连心桥”

“在街道综治中心喝着茶,3天就把问题解决了。”近日,收到1800元押金的小赵对昌吉市北京南路街道综治中心的高效调解连连称赞,这起租房纠纷的圆满化解,正是昌吉市构建市、乡镇(街道)、村(社区)三级综治中心联动体系,将矛盾化解在基层的生动写照。

2025年10月,小赵因工作调动提前退租,房东吴某以房屋墙面有污渍、家电轻微损坏为由,拒绝退还1800元押金,双方争执不下,协商多次无果后,小赵向北京南路街道综治中心求助。

综治中心接到诉求后,立即启动“快速响应机制”,指派专职调解员与法律顾问共同介入。在与网格员一同上门实地核查后,确认房屋墙面污渍可清洁去除,家电损坏系老化所致,并非小赵人为造成。

调解现场,调解员坚持“法理情”相结合,经过两轮耐心沟通,双方最终达成协议:吴某当场退还小赵1800元押金,小赵负责在退租前清洁房屋墙面。一场剑拔弩张的纠纷在温情调解中握手言和。

据昌吉市北京南路街道综治中心负责人张丽介绍,2025年以来,综治中心已化解各类纠纷423件,化解率达96.8%。

乡镇(街道)综治中心作为矛盾化解的“主战场”,统筹整合网格、公安、物业等多方力量,构建“调解优先、分层递进、司法兜底”的工作机制。

结合辖区民俗文化,昌吉市16个乡镇(街道)综治中心打造了50个特色调解室,“盖碗茶调

解室”“彬彬有礼调解工作室”“马背上调解室”等形式各异的平台,让调解工作充满乡土气息和人文温度。

持续提升群众满意度

在昌吉市,村(社区)综治中心充分发挥“地缘近、人缘熟”的优势,将70%以上的矛盾纠纷化解在群众家门口。

针对老旧小区停车难、物业纠纷等问题,天山社区综治中心发动居民代表、退休干部、物业人员成立“议事会”,通过“居民议事+现场调解”的方式,解决小区改造、车位划分等民生难题28件。

在农村地区,综治中心则依托“法律明白人”“乡贤调解员”队伍,化解草场划分、邻里口角等纠纷,实现“小事不出村、大事不出乡”。

如今,村(社区)综治中心不仅是矛盾化解的前沿阵地,更成为政策宣传、便民服务的综合平台,累计开展普法宣传320余场,为1.2万人次提供法律咨询。

“社会治理综合平台既要讲法理,更要通人情;既要守底线,更要暖民心。”昌吉市委政法委常务副书记陈龙江说,昌吉市三级综治中心联动体系运行以来,已累计接待群众2.6万人次,成功



图为昌吉市北京南路街道综治中心工作人员接待来访群众。李进福 摄

解决问题1.12万件,群众满意度持续提升。今后,昌吉市将持续深化三级联动机制,完善智慧治理平台,创新特色调解模式,让平安建设更精准、更高效、更有温度,为建设平安昌吉、法治昌吉筑牢坚实基础。

新乡综治中心解民忧暖民心

□本报记者 赵红旗
□本报通讯员 彭方

“区综治中心解决问题快,效果好,我的烦心事就是在这里得到解决的。”近日,提起河南省新乡市红旗区综治中心,居民李女士竖起大拇指说。

2025年4月,李女士所在小区因新旧物业公司交接不清,供电服务跟不上,李女士等业主多次投诉未果后找到区综治中心,区综治中心立即启动“阳光调解会”,指派区法学会首席法律咨询专家牛秀丽组建调解工作专班,先后4次将新老物业公司代表、社区干部、小区物管会代表和电力部门工作人员等召集在一起沟通协调,成功化解了这起纠纷。

“遇到揪心事,先到综治中心试一试。”如今,这句话已成为新乡市群众的共识。

这是新乡市加快推进综治中心规范化建设带来的变化。

“综治中心规范化建设,核心就是‘中心搭台、部门唱戏,实质化解’,确保群众每一项诉求都有人管,依法办。”红旗区综治中心主任赵明说,过去,群众遇到纠纷常陷入“多头跑、反复找”的困境,而综治中心的建成运行,彻底改变了这一局面。

红旗区坚持以区综治中心为枢纽,按照“10+N”模式,聚集多方力量,整合公共法律服务、信访接待、诉讼服务、检察服务、诉调中心等10个工作平台,由区司法局、信访局等12个部门常驻办公,教育、体育、市场监管等12家单位轮流接待,设置无差别受理窗口,全口径受理群众各类诉求,探索建立以“一中心”集成、“一站式”办理和“一体化”联动的“111”一站式化解纠纷模式。

红旗区综治中心的运行,是新乡市全面推进综治中心规范化建设的一个缩影。

记者走进新乡县综治中心办事大厅看到,“一体化”开放式受理窗口秩序井然,引导受理区、多元化解区、指挥调度区等功能区域划分科学,咨询引导台与各行业部门窗口高效联动。公安、法院等力量常驻,农业农村、自然资源等部门按需轮驻,“中心吹哨、部门报到”的快速响应机制让诉求处置不拖延。数据显示,2025年以来,县乡两级综治中心累计受理流转各类事件2万余件,办结率高达99.8%。

2025年3月,因高速公路征地,原阳县齐街镇部分村民的失地保险没有及时发放,村民到县综治中心反映后,县综治中心迅速整合相关部门调查落实,村民们的失地保险很快落实到位。

作为服务群众的窗口、化解矛盾的前沿,新乡市各地综治中心的规范化建设始终锚定“整合资源、方便群众、运用法治、注重实效”的总体思路,通过“常驻+轮驻+随叫随到”的模式,建立“即接即办、协调调度、分类处置、督办问责”四项机制,制定规范流程,要求部门办结后及时反馈,中心全程盯办督促,形成闭环管理。

与此同时,新乡市建设综治网格化信息平台,横向汇集82个市直单位数据资源,打破部门、区域限制和“信息孤岛”;纵向实现县、乡、村三级贯通,通过“平安新乡App”及时上传各类矛盾纠纷、风险隐患线索,实现实时流转、实时处置、实时监督。

截至目前,新乡市15个县级综治中心已全部实体化运行,12个行政县(市、区)综治中心在全省率先全部建成规范化速裁法庭,流化解矛盾纠纷6.3万余件,用实实在在的成效筑牢平安根基,温暖群众心田。

百姓对『平安』二字可感可知
长沙芙蓉区推动综治中心规范化建设维护社会稳定□本报记者 阮占江 帅标
□本报通讯员 邓斌 刘欣

“3年了,电梯终于能用了,老人小孩上下楼再也不用发愁!”近期,望着重新动工的加装电梯工程,湖南省长沙市芙蓉区荷花街道德政园怡苑小区的居民们喜悦之情溢于言表。这起因工程质量与付款争议而僵持3年的纠纷,在区、街道、社区三级综治中心的联动下成功化解。

这起案例是芙蓉区综治中心日常工作的一个缩影。自2025年6月投入使用以来,芙蓉区综治中心已迅速发展为集矛盾调处、信访接待、法律服务于一体的“一站式”平安建设枢纽。通过打出平台集成、机制创新、科技赋能、多元共治的“组合拳”,芙蓉区综治中心不仅让群众化解烦忧“最多跑一地”,更将95.88%的矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态,为筑牢“平安芙蓉”基石提供了坚实支撑。截至目前,芙蓉区综治中心已接待来访群众9480余人次,受理仲裁案件申请1463件,受理行政复议申请350件,办理法律援助案件254件,受理各类信访事项1058件,化解矛盾纠纷1270余件。

走进芙蓉区综治中心大厅,10个服务窗口一字排开,综合受理、劳动争议仲裁、法律援助、诉讼服务等功能一应俱全,日均接待群众近百人次,彻底改变了群众过去面对纠纷时“不知找谁、四处奔波”的局面。

“以前遇到纠纷,不知道该找哪个部门。现在来到综治中心,一个窗口就能受理,还能实时查询进度,太方便了。”市民王先生的感受,道出了综治中心作为平安建设前端阵地的价值,为实现“一站式”解纷,综治中心采用“常驻、轮驻、随驻”模式,凝聚来自21个部门80余名工作人员合力。群众无论带来何种诉求,都能在此获得精准“画像”并得到对接,确保“上门群众不跑空、部门力量不落空”。

对于一般纠纷,综治中心窗口即时调处;复杂问题则启动“群众点单一中心派单一部门接单一群众评单”的闭环流程。面对重大疑难纠纷,则实行“领导包案+专班跟进”,确保“事事有人管,件件跟到底”。“街道吹哨、部门报到”是这套机制在基层实战中的生动体现。前述持续3年的电梯加装纠纷,正是在社区调解未果后,由街道综治中心“吹哨”,区综治中心及时督办,最终组织多方协调,从情、理、法多角度引导,促进建工全面复工,解决了影响居民出行的问题。

芙蓉区综治中心全面接入湖南省矛盾纠纷多元化解系统,实现对“人、地、事、物、组织、网格”的动态感知与精细化管理。这种“数据跑腿”模式,让风险预警和矛盾排查更加精准高效。

在东湖街道滨湖社区,科技赋能融入商户安全治理。社区利用区级网格化平台,网格员可实时上传巡查发现的隐患照片,应急、消防等部门在线接单处置,形成了“发现一上报一处置一反馈”的智慧治理闭环,共同筑牢经营安全防线。

芙蓉区推广“三所一庭”(派出所、司法所、律师事务所、人民法庭)联动机制。在五里牌街道,一起因800元押金引发的房屋租赁纠纷,正是依托该机制,经特邀调解员、派出所、司法所、社区及法庭的共同努力,最终得以圆满解决。

从群众走进大厅时窗口的高效受理,到“吹哨报到”机制下的跨部门协同,芙蓉区综治中心通过高效化解矛盾纠纷,构筑起维护社会安定、保障人民安宁的坚固防线,让“平安”二字成为百姓可感、可知、可享的日常体验。



2025年以来,天津市河西区全力推进区、街道两级综治中心标准化建设,规范化运行、实体化运转,逐步构建起协同调处、就地化解、多元纠纷的矛盾联调格局。河西公安分局派驻多名警力参与指挥调度、窗口接待等工作,确保群众的每一项诉求都有人办、依法办。

图为河西区综治中心工作人员与河西公安分局派驻民警近日在区综治中心解答群众咨询。

本报记者 范瑞恒
本报通讯员 石强 摄

调解书

□本报记者 梁平妮
□本报通讯员 杨文峰 薛超

“多亏了法学会基层服务站点专家支招,帮我讨回公道。”近日,在山东省青岛市西海岸新区胶南街道综治中心,张某拿着赔偿协议声音颤抖地说道。

两个月前,张某在工地作业时不慎坠落,导致右腿粉碎性骨折。因未签订劳动合同,建筑公司否认与张某存在劳动关系,赔偿问题陷入僵局。

纠纷如何化解?入驻胶南街道综治中心的法学会基层服务站发挥了作用。得益于该服务站建立的“专家会诊”机制,专家团队积极介入,并出具了专业意见书,最终促使张某和建筑公司达成赔偿协议。

既解“法结”又解“心结”,是西海岸新区综治中心打造“一站式”矛盾纠纷化解平台的生动实践。该区聚焦让资源跟着需求走、让服务贴着群众走,推进综治中心规范化建设、实体化运行,构建“区级统筹、街巷攻坚、社区(村)服务”的闭环体系,实现群众诉求“一站式受理、一条龙服务、一揽子解决”。

记者在西海岸新区综治中心看到,政法各单位、人社、住建、信访等部门常驻办公,教育体育局、民政局等部门轮驻值守,设置随驻窗口,并统筹劳动维权、心理服务等专业团队入驻,引入多元矛盾调解中心等社会组织及医疗、物业等行业专业调委会,为群众“一站式”解纷。镇街综治中心则立足“衔接区级、统筹村居”定位,通过构建“分级处置、双向贯通”模式,确保“区级任务接得住、村居难题解得了”。在社区(村)层面,设置调解室、议事厅等,整合社区民警、网格员、志愿者、“法律明白人”等多方力量,将群众的烦心事化解在“家门口”。

既解“法结”又解“心结”
青岛西海岸新区建强综治中心助力化解矛盾纠纷

团队立即上门调解,从普及法律知识到讲解邻里相处之道,最终成功化解这起纠纷。不仅如此,马先生还申请加入“解忧社”,为社区、邻里贡献力量。

从纠纷当事人到社区调解员,马先生的转变不是个例。目前,“解忧社”凝聚社区民警、物业代表、党员、居民代表及社会专业人才等力量,为居民提供全方位、多元化、零距离的服务,“从成立初期最高单月接到群众诉求110余件,降至如今单月不超过20件,‘解忧社’成为名副其实的化解矛盾‘终点站’。”新港山路社区党委书记范培洁说。

“解忧社”为民解忧,是西海岸新区打造区、镇街、社区(村)“三级联动”综治平台的生动实践。该区聚焦让资源跟着需求走、让服务贴着群众走,推进综治中心规范化建设、实体化运行,构建“区级统筹、街巷攻坚、社区(村)服务”的闭环体系,实现群众诉求“一站式受理、一条龙服务、一揽子解决”。

记者在西海岸新区综治中心看到,政法各单位、人社、住建、信访等部门常驻办公,教育体育局、民政局等部门轮驻值守,设置随驻窗口,并统筹劳动维权、心理服务等专业团队入驻,引入多元矛盾调解中心等社会组织及医疗、物业等行业专业调委会,为群众“一站式”解纷。镇街综治中心则立足“衔接区级、统筹村居”定位,通过构建“分级处置、双向贯通”模式,确保“区级任务接得住、村居难题解得了”。在社区(村)层面,设置调解室、议事厅等,整合社区民警、网格员、志愿者、“法律明白人”等多方力量,将群众的烦心事化解在“家门口”。

商研判工作。

纾困解难

“通过打造三级联动平台,建立‘区级专家调解团队+镇街专职调解员+村居兼职调解员’三级调解队伍体系,形成‘小事不出村居、大事不出镇街、疑难问题区级兜底’调解格局。”王立军说。

健全机制

西海岸新区综治中心建立“受理一分流一调处一督办一回访”闭环处置机制,并配套出台定期会商、分析研判、预警预防等14项工作机制和首问负责、督查督办等9项管理制度,确保矛盾纠纷“全流程管控”,形成“事事有记录、件件有回音”的工作闭环。

西海岸新区综治中心针对跨部门、跨乡镇的复杂诉求,推行“中心吹哨、部门报到”,建立“部门联动响应机制”,变“群众多头跑”为“最多跑一地”。为确保机制、举措落地落实,推行“任务清单化、责任具体化”,对每一矛盾纠纷建立专属台账,明确责任单位、处置时限,专人全程跟踪督办,对超期未办结的发“督办函”。依托平安建设信息平台,构建矛盾纠纷“全量数据库”,创新“红黄蓝”三色预警模式,通过大数据分析识别矛盾高发领域、重点人群和风险隐患,分级分类推动纠纷实质性解决。

此外,西海岸新区综治中心健全多元联动机制,凝聚矛盾化解“多元合力”。该区三级综治中心做实警地联动,将公安派出所推送的非警务警情纠纷进行联动化解。在优化诉调衔接方面,黄岛区人民法院深度融合西海岸新区综治中心规范化建设,将调解工作贯穿于审判、审判、执行全过程。在强化检调对接方面,黄岛区人民检察院组建“检察官+年轻干警”派驻团队,常态化参与综治中心会

议,协调化解矛盾纠纷。2025年4月,某建筑公司负责人李先生在调解协议上签字后,长舒一口气,困扰企业的欠薪难题终于得以化解。原来,该公司承包某工程后,因资金未到位无法给工人发放全部工资款,让李先生焦头烂额。李先生在薛家岛街道便民服务大厅办理业务时,随口向工作人员道出了困境,工作人员迅速反馈至街道综治中心。很快,李先生接到综治中心电话,在征得李先生同意后,综治中心迅速行动,走访建筑工人、组织相关单位谈判,仅用一周时间,便促使某建筑公司和工人达成和解协议,既保障了工人工资,又为企业纾困解难。

如此高效的调解,得益于薛家岛街道综治中心创新实施的“法润企兴”专项法律服务。该中心主任刘学勇介绍说,综治中心开展“法润企兴”专项服务活动,打造“1+1+7”法律顾问体系(制定《关于进一步加强街道法律顾问工作的实施意见》,实施“法润企兴”服务实体经济营商环境专项方案),遴选7家律师事务所组建服务队伍,为企业提供法律咨询、矛盾排查化解等服务。

法治是最好的营商环境。记者了解到,针对企业数量多、涉企纠纷复杂的西海岸新区创新“护企+”营商模式,打造“护企服务”新业态。实践中,落地涉外商事调解中心,为企业提供纠纷调解、合同审查、法治体检等服务,解决涉企历史遗留问题纠纷1300余件,推动劳动纠纷联动,打造“人民调解+法律援助+劳动监察+劳动仲裁+司法确认”的联动路径,累计化解工程建设、劳资纠纷等行业性矛盾2300余件。