



深化综治中心规范化建设

手机扫一扫 矛盾及时调

广西平南综治中心上线“码上解”把服务送到群众身边

□ 本报记者 吴良艺
□ 本报通讯员 韦少梅 李璐

近期,“中国奶茶之乡”广西壮族自治区贵港市平南县街头巷尾的奶茶店生意红火,一杯杯“法治奶茶”成为平安建设的移动宣传载体。

2025年12月30日上午,韦女士走进一家奶茶店时,发现熟悉的“法治奶茶”有了新款式,杯身上“有矛盾纠纷,找综治中心”字样和矛盾纠纷“码上解”二维码格外醒目。店员的一句“遇到需要综治中心调解的矛盾纠纷,扫码就能反映情况,接受调解”,让她好奇地掏出了手机。

扫描二维码进入智慧服务平台后,简洁明了的填报页面立即呈现,只需填写姓名、性别、联系电话、身份证号码和地址等信息,描述主要诉求问题,手写

签名后点击“提交”,即可完成矛盾纠纷上报。“不用东奔西跑,动动手就能反映问题,这也太方便了!”韦女士查看系统后连连称赞。

这枚小小的二维码,是平南县综治中心创新化解群众矛盾纠纷的“数字钥匙”。“调解矛盾纠纷既要打开‘一扇门’,更要打通‘千条路’,畅通‘毛细血管’。”平南县委常委、政法委书记黄鉴泽的一番话,道出了这项创新举措的初衷。

此前,平南县综治中心在调研中发现,时间冲突、行动不便等现实情况,让群众难以及时到综治中心反映诉求。为此,平南县综治中心创新打造线上服务平台,构建“群众扫码上报—平台智能分流—部门精准处置—结果实时反馈”的线上调处流程,实现对矛盾纠纷的快速响应、高效解决。

线下“一扇门”集中受理,线上“一扫码”智慧赋

能,平南县由此开启矛盾纠纷调解的双轨服务模式。平南县综治中心推行“重点部门常驻、一般部门轮驻,涉事部门随驻”机制,将分散在各部门的调解力量拧成“一股绳”,实现矛盾纠纷“一站式接收、一揽子调处,全链条服务”。目前,这里已成为名副其实的矛盾纠纷“终点站”,精心守护着平南城乡的平安和谐。

2025年11月17日,“码上解”平台正式上线,让服务以更快速度抵达群众身边。为了让这枚“解忧码”家喻户晓,平南县不仅在社区公告栏、政务大厅等场所广泛张贴,更在2025年12月下旬携手一家拥有200余家连锁店的本地奶茶企业,将二维码印在奶茶杯身。

科技赋能之后,更需兑现“事事有回应,件件有着落”的民生承诺。平南县综治中心主任周杰介绍说,平台接到群众诉求后,系统会在1个工作日内完

成信息核验与分类,自动按纠纷类型分流至责任单位;责任单位须在2个工作日内联系当事人,调解过程与结果实时录入系统,群众可随时查询进度。这一机制将平均受理时限压缩至3个工作日。

对于偏远乡村群众和行动不便群体,这枚二维码尤显珍贵。大鹏镇思洪村吴某与吴某某因林地权属问题争执一年多,多次协商无果。2025年12月初,吴某在村公告栏看到“码上解”宣传信息后扫码上报,没想到第二天调解员就上门进行现场勘验,3天后便组织双方达成调解协议。“不用来回奔波,矛盾就解决了。”吴某握着调解员的手激动地说。

据了解,自“码上解”平台开通运行以来,线上诉求占比达86.37%,累计受理矛盾纠纷99件,实现了“码上报、马上办、零跑腿”。

化解纠纷有速度有温度有力度

新疆阜康依托综治中心规范化建设打造『和安』治理品牌

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 王新刚 兰文辉

“从提交诉求到拿到赔偿款,只用了1天时间,综治中心真是帮我们解决了大难题!”近日,在新疆维吾尔自治区昌吉回族自治州阜康市滋泥泉子镇综治中心,村民马某握着调解员的手激动地说。此前,因某企业施工导致道路扬尘污染农田,管道过细影响灌溉效率,在镇综治中心的联动调处下,企业不仅赔偿了经济损失,还在10天内完成管道扩容改造,一场涉及多户村民利益的纠纷圆满化解。

近两年来,阜康市坚持和发展新时代“枫桥经验”,以“和为贵·天下安”为核心理念,依托综治中心规范化建设,创新打造“和安”治理品牌,通过“一站式服务、多元化化解、全链条闭环”机制,让矛盾纠纷化解有速度、有温度、有力度,绘就了平安建设的生动图景。

多元解纷聚合力

“以前处理跨部门纠纷,要在各个部门之间来回跑,现在进一扇门就能全解决。”阜康市综治中心负责人贾晓娟介绍说,该市在所有乡镇(街道)、村(社区)建成标准化“和安”矛盾纠纷多元化解中心(站),统一品牌标识与服务流程,规范设置综合引导、矛盾纠纷调处、法律服务、网格管理服务4个功能区,实现群众“进一扇门、解万般难”。

在城关镇“和安”中心,居民王先生的租房押金纠纷化解经历颇具代表性。王先生退租时因房屋存在轻微损耗,与房东就押金退还问题产生争议,多次协商无果后向中心求助。中心工作人员启动“五统一”闭环机制——统一登记诉求,统一交办调解员,统一协调社区与法律

顾问联动,统一跟踪进度,统一归档备查,仅用半天时间就促成双方达成和解。房东当场退还部分押金,王先生也承诺清洁房屋。这种高效处置,正是“一站式”平台发挥作用的鲜活实践。

为打通部门协同“堵点”,阜康市推动多部门力量入驻综治中心,建立“中心吹哨、部门报到”联动机制,将人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”落到实处。截至目前,全市乡镇(街道)级“和安”中心已成功调解矛盾纠纷800余起,调解成功率达99%以上。

四级联动促和解

“多亏网格员及时介入,3小时就解决了水管破裂造成的损失赔偿问题。”让博峰街道崇文小区居民李女士点赞的高效处置,得益于阜康市构建的“市委、乡镇(街道)、村(社区)、片组(网格)”四级联动治理体系。据了解,全市88个村(社区)均设立了“和安”矛盾纠纷多元化解站,并划分专属网格,由网格员、网格员、警务室民警组成“前沿排查队”,通过“日巡查、周研判”机制,实现矛盾隐患发现在早、化解在小。

不久前,阜新街道网格员在日常巡查中发现,某小区两户居民因空调外机安装位置发生争执。网格员立即启动网格调解程序,邀请社区调解员上门。调解员结合民法典中关于相邻权的规定进行释法说理,最终促成双方调整安装位置,握手言和。

截至目前,全市四级联动体系已累计化解各类矛盾5000余件,办结率超97%。

用心调解守平安

“听情绪、疏引导、查现场、调矛盾、签协议”,阜新街道“杨文仁人民调解工作室”的“五步调解法”,成功让多起积怨已久的纠纷得以化解。“瓜田李下”调解室则聚焦农村邻里纠纷、家庭矛盾,用接地气的语言和贴心的服务,帮助矛盾双方解开心中结。

据了解,阜康市着力打造专业化调解队伍,组建法治专业队、网络调解队、乡贤志愿队“三支队伍”,吸纳村(社区)干部、法律顾问、离退休党员等力量,培育出一批品牌调解室。自品牌调解室运行以来,已累计化解各类纠纷300余起。

“‘和安’治理品牌护的是和谐、守的是平安。”阜康市委副书记、政法委书记王强说,阜康市将持续深化“和安”治理品牌建设,完善四级联动机制,优化“一站式”服务平台,推动每一起矛盾纠纷公正高效化解,为平安阜康、法治阜康建设筑牢坚实基础。



2025年以来,辽宁省辽阳市白塔区综治中心通过优化“常驻+轮驻”协同机制,深化“一站式”解纷流程,强化网格化信息平台应用,依托闭环管理机制高效化解矛盾纠纷,切实提升社会治安综合治理效能与群众满意度。图为白塔区综治中心工作人员在接待办事群众。

本报记者 韩宇 本报通讯员 王晓 摄

西安14家基层法院全部入驻综治中心

□ 本报记者 孙立昊洋
□ 本报通讯员 许颖 张芸玮

望着眼前一望无际,长势喜人的麦田,陕西省西安市长安区种粮大户谢某的思绪不禁回到了几个月前。

2025年6月,古城西安,烈日炎炎。谢某流转承包的160多亩耕地突然遭遇了一场意外——被一家项目公司“误耕”。

有人免费帮忙耕地,不是好事吗? “玉米种植往往需要采取‘硬茬播种’技术,即在前茬农作物收获后不进行翻耕,而是直接用硬茬播种机播种,这有利于保持地墒(即土地湿度等),减少水分流失,提高出苗率,节约灌溉成本。”谢某解释道。

那时,当地的一项公益土壤改良工程为利用夏收后的土地空档期提升土壤肥力,对区域农田进行了“翻耕”。由于前期工作疏漏,承包该项目并负责执行的公司未能细致了解谢某对这片土地的秋播计划,导致“误耕”。

公司负责人对此表达了歉意,看着被翻起

的泥土暴露在夏季烈日下,水分不断流失,谢某心里十分焦虑。

于是,谢某雇了3台大型农机,连夜旋耕保墒,抢时播种、喷灌补水……

然而,当谢某向项目承包公司提出这笔3.2万元的额外支出赔偿诉求时,该公司表示最多承担1万元。多次沟通未果,谢某来到长安区综治中心寻求帮助。

入驻综治中心的长安区人民法院诉调窗口工作人员了解情况后,根据纠纷性质和特点,将案件流转至长安区法院特邀调解员、已退休的原长安区大兆街道小井村党支部书记张建忠处。

接到案件后,张建忠立刻联系项目承包公司负责人石某,并将案件情况反馈给长安区法院立案庭副庭长,负责先行调解工作的王晨。

一边关系着160多亩土地的收成,一边牵动着公益利民项目的后续推进,王晨和张建忠没有急于召集双方面对面座谈,而是选择先“用脚步丈量土地”。

走访周边农户,仔细观察土壤墒情程度,抢

种后的玉米出苗情况,请教农业技术专家……随着掌握的证据越来越充分,王晨和张建忠的调解思路也越来越清晰。

两个月后,在张建忠组织下,谢某和石某终于面对面坐在一起,调解室的桌面上摆满了之前的调查结果。

理账目,讲法律,说对策,耐心疏导……最终,在法与情的双重引导下,双方就赔偿事宜达成一致。

至此,一场关乎160余亩土地粮食产量与公益利民项目推进的复杂纠纷,在长安区法院先行调解工作机制下顺利化解并全部履行完毕。该案也成为西安法院纵深推进“抓前端、治未病”工作的一个生动例证。

近年来,西安两级法院积极选派法官,特邀调解员等共计148人组成专业团队,入驻并服务当地综治中心,保障其高质量运行。

截至目前,全市14家基层法院全部完成入驻,共计参与化解各类矛盾纠纷14580余件,“一站式”矛盾纠纷多元化解工作机制不断完善,集成治理效能持续提升。

说难事有地方 解愁事有场所

厦门湖里区禾山街道综治中心让解纷驶入快车道

□ 本报记者 张淑秋

“这面积凭空变小,租金该怎么算?” “我们也是按测绘结果办事,希望有一个公平的方案。”

因房屋面积“缩水”,租户与物业公司起了争执。2025年8月,在福建省厦门市湖里区禾山街道综治中心牵头组织下,湖里区人民法院、禾山司法所等部门迅速联动,经过多轮协商,成功为这起租金“拉锯战”画上了圆满句号。

这是湖里区禾山街道综治中心践行新时代“枫桥经验”的生动缩影。2025年7月,禾山街道综治中心在提升改造后正式揭牌运行,成为守护一方平安的坚固堡垒,“说难事有地方,解愁事有场所,办实事有载体”正逐渐成为居民的常态。

构建多元调解格局

“以前,想办一件事得找好几个部门,跑好几趟路。现在好了,只需要到综治中心就能把问题解决好。”近日,到禾山街道综治中心办事的陈先生说出了心中的感受。

基层矛盾纠纷五花八门,化解需有“组合拳”。禾山街道综治中心充分发挥人民调解在化解基层矛盾

纠纷中的基础性作用,构建多元调解格局。

“综治中心同步设立巡回法庭,法律服务工作站等功能室,形成集指挥调度、风险分析研判、矛盾调解等功能于一体的综合平台。”禾山街道综治中心负责人告诉《法治日报》记者。

近日,一起涉及上万元欠款的房屋租赁合同纠纷,在禾山街道综治中心的介入下得到妥善化解。

据悉,厦门某公司与某机构在2016年签订租赁合同,截至2025年,该机构拖欠租金、物业费超千万元,巨大债务使双方陷入僵持局面。面对巨额涉企经济纠纷,禾山街道综治中心协调司法所、律师、社区工作人员等多方力量开展调解工作。

调解员经多轮深度沟通,精准把握双方困境,一方面理解公司对资金回笼的迫切需求,另一方面也体察机构面临的现金周转压力。在此基础上,调解员引导设计分期履行方案,既保障债权人权益的逐步实现,也为债务人争取了宝贵的缓冲期。在多方共同努力下,当事双方于2025年5月签订调解协议书,握手言和。

探索调裁结合模式

“综治中心设有劳动仲裁驻街庭,实现欠薪、工

伤等纠纷‘快立、快调、快审’,案件平均处理周期缩短50%以上。”禾山街道综治中心有关人员告诉记者。

在实践中,禾山街道综治中心探索“调裁结合”新模式,调解不成可以直接转入仲裁程序,努力实现劳动纠纷“进一门、一站解”。

近日,一起因离职交接引发的劳资纠纷在禾山街道综治中心得到高效化解。

申请人薛某因原公司拖欠薪水、扣押证件而向街道求助。街道综治中心接诉后,迅速联动区劳动监察驻街道工作组,通过劳动仲裁驻街庭启动“快立、快调、快审”机制,仅用3天便完成劳动仲裁。

司法力量的主动下沉,让解纷之路既提速又提效。记者了解到,湖里区法院依托综治中心组织提前介入调解,既方便群众,又能依托专业审判力量实质性化解纠纷。

湖里区法院近日公布的一组数据引人注目:在与禾山街道综治中心联动调处的某物业公司物业服务合同纠纷系列案中,首批15件案件中,7起案件当事人当场全额支付物业费,1起案件当事人达成和解,调解成功率达53%;第二批16件案件中已化解4件。

□ 本报记者 梁平妮
□ 本报通讯员 任晓宁

“检察官+联络员”携手,在街道综治中心释法说理,最终促使一起轻伤伤害案件的双方当事人达成和解。

这是不久前发生在山东省平度市的一幕。在该起案件中,双方当事人系“发小”,在一次聚餐时因为饭菜打包等问题发生争执,导致受害人轻伤二级。平度市人民检察院办案检察官邀请检察联络员一道走进东阁街道综治中心,引导双方当事人理性表达诉求。最终,促使双方达成刑事和解,并将赔偿问题导入法治化解纷途径,通过民事诉讼程序认定金额。

近年来,平度市检察院全面准确贯彻宽严相济刑事政策,创新推动建立人大监督与检察监督协同机制,依托镇(街道)综治中心搭建矛盾纠纷化解平台,依法推动轻微刑事案件刑事和解,2025年累计促成刑事和解135起。

实践中,平度市检察院综合把握地域实际与案件特点,在青岛市率先推行乡村振兴检察联络员制度,聘请34名“三农”领域的省、市、县三级人大代表担任检察联络员,推动人大代表参与刑事和解工作。

检察听证,既是为检察权运行“加把锁”,也是为矛盾纠纷化解“配钥匙”。记者在采访中了解到,平度市检察院依托17个镇(街道)综治中心,积极推行“阳光听证”,将容易发生在群众身边的轻微刑事案件,引导至属地镇(街道)综治中心、社区广场办理,让文字版的“法律文书”变成可视化的“普法课堂”,进一步增强以案释法效果。

2025年10月20日,一场阳光听证会在仁乡镇综治中心进行。村民代表与检察联络员、人民监督员和听证员等40余人共同参会。

这是由一起车祸纠纷引发的两起刑事案件。当天,张某的车被李某的车堵住,几句抱怨激怒李某,双方争执中张某将李某打倒在地,致其膝关节受伤。随后,李某的姐夫王某找张某“讨说法”,造成张某踝骨骨折。经鉴定,张某、李某的伤情均构成轻伤二级。初次调解时,三方各执一词,僵持不下。平度市检察院承办检察官及时调整策略,就该案召开听证会。在听证过程中,听证员从李某身上打开突破口,引导其主动反省自己的行为,进而打动了张某、王某。在听证员见证下,三人当场签署和解协议。最终,听证人员一致同意检察机关拟作出的不起诉决定。

平度市检察院深入推进检察监督方式从“简单相加”向“深度融合”转变,把刑事和解作为践行新时代“枫桥经验”的重要抓手,以有温度的检察履职为民解忧,为建设更高水平的平安城市写下生动的检察注脚。

精心培育调解队伍

调解员是重要的基层解纷力量之一。禾山街道综治中心以辖区内3位省、市、区金牌调解员为基础,同时吸纳律师等共同参与调解工作当中,创建金牌调解工作室,让群众可以享受到“专家门诊”式的调解服务。

禾山街道综治中心金牌调解员林贯伟曾获评“福建省金牌劳动关系协调员”“湖里区首批金牌调解员”等荣誉,10年间调解了2100余起劳动争议,被人们称为“贴心老林”。不管哪里有劳动争议纠纷,何时有劳动争议纠纷,他总会第一时间联系双方当事人进行调解,尽心尽责地把矛盾纠纷化解在萌芽状态。

辖区内某园林绿化工程公司因项目工程款结算问题,导致部分农民工工资被拖欠。得知这一情况后,林贯伟迅速赶到现场,与禾山派出所、街道综治办组织双方代表协商解决办法,他真诚劝解、耐心安抚,释法说理,缓和了双方对立的情绪。

同时,他多次与该工程公司高层沟通了解情况,与各个班组长谈分期付款事宜,经过一个星期的多次调解,最终双方当事人达成书面协议。

据了解,街道综治中心拥有省、市、区三级认证调解员3名,并形成“传帮带”机制,把实务经验转化为培养体系。

资源在一线汇聚,矛盾在一线化解,服务在一线强化。禾山街道综治中心以实际行动让矛盾纠纷化解更高效,更有温度。

