深化综治中心规范化建设

筑牢高质量发展平安根基

阿拉善盟综治中心打通服务群众“最后一公里”

□ 本报记者 刘玉璟 郭君怡
□ 本报通讯员 蒯 娜

近年来，内蒙古自治区阿拉善盟委政法委锚定综治中心规范化建设这一关键抓手，精准打出“机制减负、资源赋能、效能提级”组合拳，以平安建设筑牢全盟高质量发展平安根基，让平安建设既有法治力度也有民生温度。

“如今的阿拉善盟，平安建设呈现‘形式主义减下去、治理效能提上来’良好态势，矛盾纠纷化解率显著提升。”阿拉善盟委政法委副书记刘战利近日接受《法治日报》记者采访时说。

闭环运行

“超市音响高分贝扰民、KTV凌晨营业扰邻，没想到打个电话，几天就解决了。”额济纳旗居民王女士对综治中心的快速响应赞不绝口。

不久前，王女士和邻居被辖区内生活超市广告噪声和KTV夜间营业问题困扰多日。额济纳旗综治中心接到求助后，立即指派网格员核查，联合辖区民警、物业公司组成调解工作组，通过政策宣讲和耐心疏导，经营方当场致歉并承诺优化整改，既保障了居民安宁，也兼顾了商户合法权益。

这起纠纷的高效化解，正是阿拉善盟健全综治中心闭环运行机制的生动写照。该盟坚持制度先行，以清单化、规范化建设破解权责不清难题，构建起矛盾纠纷接收、排查、转办、办结、督办、回访、研判全链条体系，推动各级综治中心实体化运行。

在阿拉善左旗，这种制度优势更显成效。该旗综治中心建立“1+4+8”多元解纷机制，通过一个中心统筹协调，人民调解、行政调解、司法调解、仲裁调解“四调联动”，搭配8项精准服务，实现矛盾纠纷“一站式受理、一条龙服务、一揽子解决”。

为让制度落地见效，阿拉善盟厘清权责考核边界，建立“综治中心为主、派出单位为辅”双重考核体系，将响应实效、化解质效、群众满意度纳入日常考核，引导入驻单位真驻实干。2025年，全盟各级综治中心累计受理各类矛盾纠纷6029件，化解5937件，化解率达98.47%。

资源聚合

近日，额济纳旗居民李先生将印有“依法调解护航权益”的锦旗送到旗综治中心。

此前，李先生因工受伤后，与雇主就后续赔偿事宜僵持不下。网格员在巡查中发现这一情况，迅速登记上报，中心启动多元化解机制，指派专业调解员结合法律法规、工伤赔偿标准及类似案例，开展多轮调解后促成双方达成协议。

这起劳动争议的化解，离不开阿拉善盟“力量下沉、资源聚合”的治理策略。该盟打破部门壁垒，推动公安、司法行政、信访等部门常驻综治中心，住建、卫健等重点领域职能部门轮驻综治中心，吸纳律师、心理咨询师、人民调解员等社会力量，构建“综治中心搭台、部门唱戏、多元共治”格局。

据介绍，阿拉善盟落实专项编制107名，整合包片领导、驻嘎查工作队等下沉到网格，全盟建成一般网格963个、微网格3484个，配备专职网格员1081人、楼栋(单元、联户)长3735名，实现网格治理全覆盖，有效破解了“小马拉大车”问题。

此外，通过4次全盟专题培训班、“老带新”帮带机制和“实战培训+现场观摩+案例分析”模式，全盟基层干部依法办事、化解矛盾的能力显著提升。

延伸触角

近年来，阿拉善盟将治理触角延伸至最基层，优化网格划分，切实筑牢平安建设“最小单元”。

在额济纳旗，网格员化身“移动探头”，在日常巡查中及时发现矛盾隐患；在阿拉善左旗，2367个微网格织密服务网络，“分级调解+专业介入”模式让小事不出网格、大事不出社区。

为精准对接群众需求，阿拉善盟推广“流动议事厅”“小板凳议事会”等模式，通过“听诉求—共议事—解难题”闭环流程，累计走访关怀对象2873人次，提供便民服务1147件。

阿拉善盟还健全激励机制，对网格员实行积分制管理，探索给予话费、交通费补贴和设立专项奖励基金，评选“最美网格员”，激发基层队伍履职积极性。

从噪声纠纷化解到工伤赔偿维权，阿拉善盟各级综治中心的服务始终围绕群众需求，真正打通了服务群众“最后一公里”，让平安建设更有力度、更有温度、更有精度。

进一扇门 解万般事

鞍山立山区建强综治中心办好民生实事

□ 本报记者 张国强 韩宇

“以前遇到事儿，跑东家跑西家，跑断了腿问题也没解决；现在好了，进了综治中心这一扇门，啥矛盾纠纷都有人问、有人管。”走进辽宁省鞍山市立山区综治中心，这样朴实又真切的夸赞声印证着立山区综治中心“进一扇门，解万般事”的承诺。

自2025年立山区综治中心运行以来，通过整合多方资源、创新服务模式、筑牢治理防线，让群众遇到问题能有地方“找个说法”，将矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态。

加强阵地建设

“综治中心是化解矛盾纠纷、服务群众的前沿阵地，必须建强用好，让群众在家门口就能感受到公平正义。”立山区委书记韩松在该区综治中心建设专题会议上说。这份重视，不仅体现在一次次专题部署中，更转化为实打实的行动。

为破解以往社会治安综合治理“资源分散、权责交叉、群众跑腿”的痛点，立山区委、区政府将综治中心建设纳入全区重点民生工程，成立由区委书记、区长任双组长的建设工作领导小组，先后召开8次专题会议研究部署，多次实地调研督导，明确“高起点规划、高标准建设、高效能运行”的工作导向。

在资金投入上，立山区累计拨付专项建设资金40余万元，对原有办公场所进行全方位升级改造，打造出总面积达630余平方米的“一站式”治理综合体，科学划分接待受理、多元化解、指挥调度“三大功能分区”，让群众办事更便捷、诉求响应更高效。

在队伍建设上，立山区坚持“专业人干专业事”，通过内部抽调、公开招录、社会聘请等方式，组建了一支由125名专业人员组成的工作队伍，其中包括法官、检察官、民警、律师、金牌调解员等专业力量。同时，建立“常态化培训+实战化练兵”机制，定期组织开展法律法规、调解技巧、应急处置等专题培训，累计开展培训达120余场次，有效提升了工作人员的专业素养和服务能力。

“如今的立山区综治中心，不仅硬件设施‘硬起来’，人员队伍‘强起来’，更成为集矛盾调解、信访接待、法律服务、应急处置、便民服务于一体的社会治安综合治理‘主阵地’，为‘一站式受理、一揽子调处、全链条服务’提供了坚实保障。”立山区综治中心主任刘凯介绍说。

破解民生难题

实践中，立山区打破部门壁垒，推动6家常驻部门、6家轮驻单位、15家随驻机构入驻综治中心，构建起“1+N”多元共治体系，实现了从“物理整合”到“化学融合”的转变。

“为让联动机制高效运转，立山区制定综治中心部门联动工作规则等18项制度，建立‘群众诉求—中心受理—分类分流—部门承办—跟踪督办—办结反馈—满意度测评’七步闭环工作流程。针对不同类型纠纷，实行‘一般纠纷当场调、复杂纠纷联合调、疑难纠纷专家调’的分级处置模式。”立山区综治中心工作人员常怀斌介绍说，自2025年该区综治中心运行以来，累计受理各类群众诉求800余件，其中跨部门复杂纠纷化解率较以往提升45%，群众平均办事时长从原来的7天缩短至45天。

针对物业纠纷、劳动争议、婚姻家庭纠纷等高发矛盾纠纷类型，立山区综治中心设立“行业调解工作室”，吸纳行业专家、乡贤、志愿者等社会力量参与调解，构建起“村社归口调、部门精专调、中心联合调”的三级调解体系。

2025年以来，“行业调解工作室”成功化解劳动争议纠纷16件、物业纠纷18件、婚姻家庭纠纷16件。

守护平安和谐

立山区坚持“预防在前、调解优先、就地化解”原则，依托全区742个网格，组建由网格员、楼栋长、志愿者组成的327人矛盾纠纷排查队伍，实行“每周定期排查+重大节点专项排查+线上实时反馈”模式，2025年以来累计排查各类矛盾纠纷隐患1600余起，其中88%以上的矛盾纠纷在萌芽状态就得到妥善化解。

在优化流程方面，立山区综治中心推出“立码调”平台，群众可扫码查看办理进程，累计提供上门调解、法律咨询等服务320余次，让特殊群体“足不出户解难题”。

围绕让服务更有温度，立山区综治中心设立“便民服务角”，配备饮水机、老花镜、急救箱、雨伞等便民物品；开通“绿色通道”，为老年人、孕妇、残疾人等特殊群体提供优先服务。同时，采取“调解+普法”模式，在化解矛盾纠纷的同时，向群众普及相关法律法规，发放普法宣传资料5万余份，引导群众养成“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的良好习惯。

立山区综治中心用一件件民生实事的解决，赢得了群众的信任与赞誉。自综治中心运行以来，群众满意度持续保持在98.8%以上，社会治安环境持续向好。

一杯解纷茶 一腔为民情

吐鲁番市高昌区综治中心巧解矛盾纠纷

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 木巴来克·卡德尔
古丽米热·艾尼瓦尔

“边喝茶边把问题解决了，我心里轻松多了。”近日，当事人李某某等7人欣慰地走出新疆维吾尔自治区吐鲁番市高昌区综治中心。该综治中心以“解纷茶”的暖心处置方式，高效调解了一起劳务纠纷，赢得务工人员的一致称赞。

“一杯热茶暖人心，一缕茶香融心结”，已成为高昌区综治中心联系群众、化解矛盾纠纷的温馨场景。2025年以来，高昌区综治中心着力打造“解纷茶”工作品牌，推行“递茶问需、饮茶倾听、续茶沟通”三步工作法，让群众从“进门有怨气”变为“坐下能说理”，从“带着情绪来”变为“心平气和走”。

暖心接待

2025年12月31日，许某某等4名务工人员到高昌区综治中心反映，当年9月至10月期间在艾丁湖镇某铁矿项目工地务工后，被拖欠工资共计34400元。务工人员急于返乡，长期等待薪资发放未果。

高昌区综治中心接到诉求后，工作人员第一时间递上热茶，耐心倾听并安抚工人焦急情绪，细致了解事情原委。随后，工作人员立即联动劳动监察窗口快速处置，与项目公司负责人取得联系，核实薪资情况、核对考勤记录、核算工资金额，并督促企业现场对接财务、限时兑付。经过高效协调，企业于当日下午将34400元工资全额发放到位。

“在接待群众来访时，从一杯热茶、一句问候做起，在轻松氛围中主动了解诉求、倾听心声，让群众放下顾虑、打开话匣。通过暖心接待、耐心询问，快速掌握双方诉求，做到早发现、早介入、早疏导，为后续化解工作打下坚实基础。”高昌区委政法委常务副书记赵春华说。

耐心疏导

1月15日，高昌区恰特喀勒乡公相村村民尼某某到综治中心反映，她与丈夫于2010年组建家庭，现因婚姻家庭矛盾、双方沟通不畅，提出离婚诉求，希望问题得到尽快解决。

高昌区综治中心工作人员坚持以茶暖心、以情化人，为当事人递上一杯热茶，耐心倾听、细致安抚，全面了解婚姻矛盾症结与当事人实际诉求。同时，联动法院、公共法律服务等窗口工作人员，及时联系当事人丈夫买某某，邀请双方共同来到综治中心。工作人员结合民法典相关内容开展现场普法，向双方讲解相关法律规定，引导当事人理性看待矛盾、依法表达诉求、妥善处理家庭关系。在法理与亲情的双重感化下，夫妻双方均认识到自身不足，愿意互相包容、改正缺点，最终重归于好。

高昌区委常委、政法委书记于贵成说，高昌区综治中心立足基层治理实效与群众现实需求，通过“温情接待+耐心疏导+依法调解+多方联动”的工作模式，用心用情用力解决群众急难愁盼，切实以小调解守护大和谐、以小服务筑牢大平安。

用心解纷

高昌区综治中心自运行以来，坚持柔性服务与“综治+N”刚性机制双向发力、同频共振，统筹领导接访、部门联动、乡村联调、多元共治，整合多方力量，组建专业调解队伍、健全闭环处置流程，实现接访有人引、诉求有人听、纠纷有人调、问题有人办、结果有人回。从单一调解到全域服务，从被动应对到主动靠前，让“一杯热茶”的小举措，撬动平安建设大效能。

一杯“解纷茶”，一腔“为民情”，正成为高昌区平安建设中最暖、最亮、最具活力的鲜活底色。截至目前，高昌区14个乡镇(街道)、村(社区)综治中心已全面实现实体化、规范化运转，“解纷茶”工作机制实现全覆盖，矛盾纠纷化解质效持续提升。全区三级综治中心共受理矛盾纠纷6632件，化解率达97%以上，全区信访案件同比下降39.7%，群众满意度不断攀升。

近年来，山东省青岛市崂山区扎实推进综治中心规范化建设和实体化运行，实现区、街道、村(社区)三级综治中心全覆盖，构建起“一站式受理、全流程闭环、多元化联动”的治理体系，不断提升矛盾纠纷预防化解法治化水平。图为近日，群众在崂山区综治中心咨询法律问题。

本报记者 梁平妮
本报通讯员 尹大伟 摄

厦门集美区推动综治中心迭代升级

实现平安建设与实践育人双向促进

□ 本报记者 张淑秋

2025年3月，徐某攥着劳动合同复印件走进福建省厦门市集美区综治中心，当仲裁(劳动争议)窗口的智能叫号系统亮起他的号码时，一场高效、顺畅的维权服务就此展开。

“这一站式服务实在太方便了，真是帮了大忙！”从综治中心走出来时，徐某脸上的愁云消散了大半。

这样的场景每天都会在这里上演。在集美区，持续迭代升级的综治中心推动矛盾纠纷化解从“多口分散”转向“一站汇聚”，让群众“只跑一地”“只进一门”。2025年以来，集美区综治中心矛盾纠纷化解成功率持续保持在80%以上，群众安全感与满意度显著提升。

整合调解资源

“对群众来说最大的便利在于，涉及需要多部门化解的矛盾纠纷，可实现‘最多跑一地、只进一扇门’。”集美区综治中心主要负责人告诉《法治日报》记者。2025年以来，集美区已完成全区6个镇(街)级综治中心的提档升级，构建起功能互补、全域覆盖的实体服务架构。

2025年5月，集美区人民法院收到一起租赁合同纠纷案件。承租人老陈租用某居委会名下店面，租约到期后未搬离，被居委会诉至法院。法院经综合评估，认为该案民生性强、争议清晰、属地关联度高，遂将该起纠纷流转至区综治中心。

区综治中心受理后，随即启动先行调解程序，根据案件要素精准匹配调解资源。调解员通过释法析理，推动双方在6月初达成逐步搬迁协议，纠纷得以圆满化解。

“人民调解员发挥其地熟、人熟、事熟的优势，法官及时提供调解指导，通过司法确认、跟踪履行等方式，为当事人高效兑现权益提供了有力保障。”集美区法院驻综治中心负责人介绍说。

据悉，区综治中心通过联席会议机制，高效协同法院、检察院等6家常驻单位和15家轮驻单位，整合人民调解、行政调解、司法调解等资源，努力实现矛盾纠纷“一窗受理、一网通办、一站办结”。

部门集中进驻是综治中心的“物理整合”，科技赋能打通数据壁垒则实现了更深层次的“化学融合”。

“去年以来，我们持续推进区级矛调平台优化升级，在汇聚矛盾纠纷相关数据的基础上，着力提升中心分析预判功能。”集美区综治中心主要负责人对记者说。

擦亮解纷品牌

走进集美区综治中心挂满锦旗的“诚毅金牌调解室”，房间宽敞明亮、座椅柔软舒适。

“集美区综治中心运行以来，持续建强调解员队伍、打造特色调解品牌，推动综治中心的‘诚毅金牌调解室’成为辖区矛盾纠纷化解的重要力量。”区综治中心有关负责人告诉记者。

面对矛盾纠纷，这里的金牌调解员黄进勤有自己的一套调解办法。

“我在那家公司上过班，可对方就是不愿意给我开证明，这对我的退休金核算影响很大。”2025年5月，王女士焦急地坐在调解室里，诉说自己的烦心事。

原来，在王女士办理退休手续时，需要某公司为其出具十年前的劳动关系证明，但因人事更迭、材料缺失，且双方此前沟通不畅，问题未能得到及时解决。

几番沟通后，在黄进勤的调解下，王女士和某公司达成调解协议，最终，纠纷得到圆满化解。

不久前，王女士退休金申领成功获批，专程送来锦旗致谢。

据介绍，为助力矛盾纠纷多元化解，“诚毅金牌调解室”采用“专兼结合”的方式建强调解队伍——选派4名资深人民调解员常驻调解室；吸纳经验丰富、热心调解的政法干警、人大代表等力量为调解提供经验参考。

“根据新业态发展趋势，我们推动成立了‘新业态消费纠纷调解委员会’，专门设置‘新就业形态多元调解室’，实现对网约车、快递物流等新业态领域纠纷的专业化调处。”集美区综治中心主要负责人说。

打造实践基地

今年1月，集美区综治中心“诚毅金牌调解室”调解员带领在调解室实习的集美大学学生，主动出击、上门服务，成功化解了一起消费纠纷，既为群众排忧解难，也让大学生在基层实践中得到锻炼。

据了解，集美区综治中心与集美大学海洋文化与法律学院创新打造了大学生法治实践基地。集美区综治中心通过构建“外引内育”双轮驱动机制，已累计吸纳50余人次法学专业学生深入基层参与实践。

2025年11月，集美大学海洋文化与法律学院的8名本科生走进集美区综治中心，开展了为期两个多月的理论与实践深度融合的实习。集美区综治中心为学生配备实践导师，引导他们深度参与矛盾纠纷调解、法律援助及仲裁服务等一线工作，将课堂知识转化为解决实际问题的能力。

青年学子获得从理论到实践的成长平台，综治中心在化解纠纷过程中也获得了来自大学生的专业助力。在集美区综治中心的推动下，实践育人和平安建设提升双向促进、良性循环。

“我们将持续巩固和深化现有的规范化建设成果，推动综治中心在机制运行、数据共享以及品牌打造方面实现进一步提升，打造具有鲜明集美辨识度的综治中心特色品牌。”集美区综治中心主要负责人说。