

深化综治中心规范化建设

延安各县级综治中心聚力整合调解资源 从“单打独斗”到“攥指成拳”

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺 □ 本报通讯员 马浩春

大厅明亮宽敞、设施科学完备、工作人员热情忙碌、办事群众井然有序……这是《法治日报》记者近日走进陕西省延安市黄陵县综治中心看到的。而2025年以前，黄陵县综治中心面积不足160平方米，仅设有一个接待窗口，尚不能达到“一站式”化解矛盾纠纷核心功能要求。黄陵县综治中心实现由“实体化”向“规范化”的转变是延安全市综治中心规范化建设成果的一个缩影。2025年，延安市政法机关探索推进“七个一”（即“一把手”主责高位推动、“一中心”整合治理资源、“一窗口”受理各类诉求、“一站式”化解矛盾纠纷、“一清单”细化职责任务、“一平台”强化指挥调度、“一体化”加强风险防控）工作举措，全力抓好以县级为重点的综治中心规范化建设，推动群众诉求“一站式”化解。2025年，延安市各级综治中心化解矛盾纠纷9300余件，全市刑事、治安发案率同比分别下降14%、18%，人民群众安全感、满意度稳步提升，社会治安大局持续稳定。

因地制宜

延安市位于黄土高原腹地，中心城区土地资源相对紧张，曾经的县级综治中心面积小、设施旧。

如何破难题拓新局？

结合各县域发展实际，延安市政法机关因地制宜，推行“升级一批、改扩建一批、选址新建一批”计划，参照矛盾纠纷化解法治化“路线图”，牢牢把住“1个接待大厅+1个调度中心+多个纠纷化解功能室”核心区域建设工作，通过场所整合、调配划拔、空间重构，实现县级综治中心布局合理、功能完善、提档升级。截至2025年11月底，全市13个县级综治中心按期完成规范化建设，市、县、乡三级综治中心实现全覆盖。同时，各县级综治中心积极整合多方资源，实行“常驻+轮驻+随驻”的动态入驻模式，最大限度将分散的调解资源“攥指成拳”，有效解决过去力量分散、单打独斗等问题。“很多部门都有矛盾纠纷化解职能，但职责分散、各管一头，群众不知道该去哪里反映诉求。现在，由综治中心‘一个窗口’受理化解矛盾纠纷，可以从根本上解决这个难题。”延安市宝塔区综治中心工作人员高雪说。不仅在宝塔区，全市各县级综治中心均规范设置服务窗口，落实首接首问、首接即办、一次性告知要求，全量、全要素登记受理群众诉求，避免了“群众多头跑、部门多头问、群众反复说”问题。

明确职责

在志丹县金汤村，3户居民因排水沟修缮问题争执不下，多次调解未能取得实质性进展。志丹县

提质增效

2025年7月，洛川县姚村9户村民反映果园遭牛群闯入造成损失。县综治中心了解情况后，立即启

动快速响应机制，制定“线上视频调解+线下实地核查”调解方案，积极开展调解工作，3个小时便促成村民和牛群饲养者达成赔偿协议，实现涉农纠纷“快受理、快研判、快化解”。快速响应机制的启动，是本次矛盾纠纷实现快调快处的关键环节。实践探索中，各县级综治中心不断加强机制建设，完善工作流程，建立定期回访、应急响应等机制，抓好信息系统的建设应用和运行监测，深化拓展智能终端赋能一线的实体功能，努力通过机制运行顺畅推动提升定分止争质效。同时，延安市充分发挥县级综治中心社会治安风险防控的前沿阵地作用，“一体化”加强风险防控。如，推行“党组织+大数据+网格化+铁脚板”工作模式，不断提升党建引领、自治法治德治综合治理效能；吸纳交警巡逻队员、群防群治等力量3万余人，广泛开展治安联防等工作；累计打造5万余个平安校园、平安医院等平安单元，让安全稳定通达“神经末梢”。

如今，在延安市，综治中心已成为平安建设的“指挥部”、矛盾纠纷的“终点站”、服务群众的“连心桥”。“下一步，延安市政法机关将加快推进其他层级综治中心规范化建设，在完善机制、延伸服务、守护安全上持续用力，为建设更高水平的平安延安、法治延安筑牢坚实基础。”延安市委常委、政法委书记袁家富说。

“下一步，延安市政法机关将加快推进其他层级综治中心规范化建设，在完善机制、延伸服务、守护安全上持续用力，为建设更高水平的平安延安、法治延安筑牢坚实基础。”延安市委常委、政法委书记袁家富说。

□ 本报记者 张国强 韩宇

群众心中的“解忧超市”

铁岭银州区综治中心夯实平安根基

“就按你说的办。这孩子不容易，我也不为难他了。”2025年11月，在辽宁省铁岭市银州区综治中心调解室里，居民王大姐一手拉着调解员江盈，一手拉着楼上邻居小王，爽快地说。一场因暖气漏水引发的赔偿纠纷，在情、理、法的交融中成功化解，双方冰释前嫌。这样的暖心场景，是银州区综治中心推进规范化建设、实体化运行的生动缩影。自2024年年末以来，银州区高标准推进综治中心规范化建设，整合资源、优化流程，着力打造矛盾纠纷化解“终点站”，努力实现“小事不出村（社区）、大事不出镇（街道）、矛盾不上交、风险不外溢”。

暖心调解

在所述的纠纷调解中，江盈了解到小王父母是低保户，全家靠小王打零工维持生计。江盈随即与王大姐沟通，既体谅王大姐因家中受损而情绪烦躁，也讲述小王的实际困难，为纠纷化解奠定基调。矛盾纠纷最终妥善化解。

这样的纠纷，每天都在基层发生。如何让群众遇到问题时有处说、有法解、有人管？银州区的答案是：打造一个规范、高效、便民的实体解纷平台。

银州区是铁岭市中心城区，人口结构多元，新旧矛盾交织。过去，群众解决矛盾纠纷时常需“多头跑”。如今，位于银州区光荣街的区综治中心成了群众心中的“解忧超市”。银州区综治中心科学划分了引导受理、多元化解、指挥调度、综合办公四大功能区，法院、检察院等6家单位常驻，民政、住建、妇联等12家单位轮驻，采用“一站式”集中办公模式。群众无论有何种矛盾纠纷，只需走进“一扇门”，后续分流、调解、处置等程序便在中心内部“全链条”运转。

“我们的目标，就是让群众的每一项诉求都有人办、依法办，实现矛盾纠纷化解‘最多跑一地’。”银州区综治中心主任付娜介绍，自2025年9月区综治中心正式运行以来，全区初访登记量大幅下降，窗口受理的各类矛盾纠纷化解率与群众满意度显著提升。

专业调处

某银行长期拖欠某物业公司物业费，截至2024年8月累计拖欠249万余元，历时一年多，双方多次协商未果。2025年10月，物业公司抱着试试看的心态来到银州区综治中心求助。银州区综治中心研判后，迅速启动涉企纠纷专项调解程序。调解员李静采取“背对背”沟通方式，一方面向物业公司了解银行拖欠物业费情况，另一方面向银行阐明法律后果，最终促成双方达成协议，银行一次性支付欠款，物业公司保障后续服务，并且双方有意愿向长期合作。

这起纠纷的快速化解，展现了银州区综治中心在优化营商环境中的独特价值。“中心不仅化解民生‘小矛盾’，也着力攻克影响发展的‘大问题’。”银州区人民法院派驻中心的调解员付振山介绍，银州区综治中心通过整合多方专业力量，为涉企纠纷提供多元化化解渠道，力求以最低成本、最高效率定分止争，让群众从纠纷困扰中“轻装上阵”，将更多精力投入生产经营。

联动帮扶

“太感谢了！我心里的大石头总算落了地。”2025年12月，铜钟街道光明社区居民郭某在得知低保办理进入“绿色通道”后，激动地连声道谢。原来，因疾病丧失劳动能力且无依无靠，郭某生活陷入困境，遂向银州区综治中心求助。

银州区综治中心工作人员常昊一边安抚郭某情绪，一边联动区民政局、街道和社区，接到求助的当天下午，联合工作组便入户走访核实情况。考虑到郭某行动不便，民政部门主动协调医院为其免费体检。随后，区综治中心联合多部门启动核查，确认郭某符合低保条件后，立即开启审批“绿色通道”，压缩流程，确保救助资金尽快到位。

“银州区综治中心不仅是矛盾纠纷的‘调解器’，更是困难群众的‘连心桥’。”付娜介绍说，中心通过高效的统筹协调机制，整合资源，打破部门壁垒，使救助政策能够精准、快速覆盖到最需要帮助的群体，切实筑牢民生保障底线。

释法明理

如果说郭某的案例体现了银州区综治中心在救急解困中的速度与温度，那么对一些陈年积案的化解，则考验着区综治中心的能力与智慧。“这笔钱拖了4年，今天总算有了着落。”2025年12月，在银州区综治中心综合调解室里，当事人某某在调解协议上签下名字后，长长地舒了一口气。4年前，某某委托朋友段某代购物品并支付了16000元费用，但段某未能办成委托事项也未退款。长达4年的催讨未果，让某某深感无奈。常昊受理纠纷后，没有因事情琐碎、历时久远而推诿。他多次沟通，终于促使双方坐到了调解桌前。面对情绪激动的双方，常昊耐心疏导、释法明理，引导双方回归解决问题的轨道。最终，段某承诺分期偿还欠款，为这场横跨4年的经济纠纷画上句号。从化解邻里纠纷到调处企业矛盾，从联动帮扶群众到耐心解开多年“死结”，银州区综治中心正以其规范化、实体化运行，不断提升社会治安综合治理质效。

深耕平安主阵地 筑牢善治压舱石

湘西综治中心绘就平安建设新画卷

□ 本报记者 阮占江 帅标 □ 本报通讯员 宋睿

近年来，湖南省湘西土家族苗族自治州综治中心坚持和发展新时代“枫桥经验”，推动州、县、乡、村四级综治中心规范化建设和实体化运行，构建起全面覆盖、快速响应、高效协同的平安建设体系。目前，全州已建成四级综治中心（工作站）1912个，矛盾纠纷化解率稳定在98%以上，群众安全感连续3年位居全省前列，一幅以平安为底色的高质量发展画卷正加速绘就。

走进综治中心，功能布局规范有序，矛盾调解、指挥调度、风险研判等功能模块一体化运行，实现群众办事从“多门跑”到“一窗办”。花垣县综治中心依托“调解专家库”，住建、卫健、教育等9个行业，专业调委会常驻联动，劳动人事争议仲裁功能嵌入运行，形成“专家坐诊、行业协同、裁调衔接”的“一体化”解纷模式，让纠纷化解更加便捷高效。

湘西搭建州、县、乡、村四级综治中心联动治理架构，明确州级统筹指挥、县级攻坚协调、乡镇集中化解、村级前端感知的工作体系。2025年，全州超过95%的矛盾纠纷在基层就地化解，“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”成为常态。

湘西科学划分网格3191个，在商圈、楼宇、园区设立专属网格，实现治理网络全域覆盖、无缝衔接。

“现在发现隐患，用手机App一键上报，响应特别快。”不久前，保靖县迁陵镇花井社区网格员马文静在巡查中发现一处老旧房屋存在严重安全隐患，立即通过平台上报。该镇综治中心迅速联动住建、应急等部门，48小时内完成人员转移安置和维修方案制定，形成“问题在网格发现、处置在中心闭环”的高效治理链条。

湘西整合专职网格员、社区工作者、志愿者等多方力量，履行信息采集、矛盾调解、隐患排查、政策宣传、民生服务等职责。2025年，全州网格员累计上报办结各类事项32万余件，办结率达97.6%，打通服务群众“最后一公里”。

吉首市综治中心“银龄法官调解室”广受群众认可，几位退休法官凭借丰富的办案经验，年均调解纠纷1500余件。湘西着力构建“纵向贯通、横向协同、社会参与”的多元共治机制：纵向建立“周研判、月调度、常态化暗访”工作机制，确保信息畅通、处置到位；横向组织各部门召开联席会议，2025年协调化解跨部门复杂矛盾900余件；推动民意反映渠道一体化平台与矛盾纠纷多元化化解信息系统对接，建立“工单分类对接指引清单”，召开调度协调会3次，实现工单即时互推，结果定期共享，机制不断健全的协同模式；引导乡贤、“五老”人员等力量参与矛盾纠纷调解。与此同时，加强跨区域协作，合力守护平安。

在专业能力建设方面，州综治中心开展各类专业培训7次，培训基层人员1.2万人次。编印的矛盾纠纷调处案例汇编，收录“跨省劳务纠纷”等典型案例，为基层调解工作提供了实用指南。通过系统化培训和实战化指导，平安建设队伍专业化水平得到显著提升。

从“单打独斗”到“协同共治”，从“被动应对”到“主动预防”，湘西以综治中心规范化建设为抓手推动平安建设，为高质量发展筑牢平安根基。



近年来，天津市和平区坚持和发展新时代“枫桥经验”，有效整合各方面资源力量，持续推动综治中心规范化建设，对群众反映的各项诉求，“一站式”接收、一揽子调处、全链条解决。图为近日，群众在和平区综治中心服务窗口办理业务。 本报记者 范瑞恒 本报通讯员 闫傲 摄

新疆托克逊县综治中心打造“下午茶”调解模式 一杯“五味茶”巧解千家结

□ 本报记者 潘从武 □ 本报通讯员 于海丽 木巴热克·木那瓦尔

“在调解室喝着熟悉的甜茶，吃着干果，心里的火气慢慢就消了，问题也解决了。”近日，新疆维吾尔自治区吐鲁番市托克逊县综治中心成功调解一起民间借贷纠纷后，当事人艾某的脸上露出释然的笑容。

这一幕，正是该县综治中心创新推行“下午茶”调解模式，将本土特色茶文化巧妙融入矛盾纠纷化解工作的画面之一。托克逊县是一个多民族聚居区，饮茶文化底蕴深厚，而偏爱甜食的饮食习惯更让“茶配干果”成为当地群众日常社交的重要场景。

托克逊县综治中心精准把握这一地域文化特质，围绕“贴近群众口味、契合生活习惯”的思路大胆探索，打造出独具本土特色的“下午茶”矛盾纠纷调解模式。昔日严肃的调解场景，因一杯热茶、几碟干果而变得亲切、接地气，熟悉的日常滋味成了打开心扉、消弭隔阂的温情钥匙。

看似平常的一杯茶，在托克逊县综治中心被赋予了更深的内涵。中心结合群众喜好，以红茶和本地红枣、杏干、葡萄干等农副产品为主料，辅以冰糖、桑葚、桂圆、蜂蜜等，精心调制出专属调解茶饮——“五味茶”，每一种滋味，都对应着调解的不同阶段与巧思。暖心茶：初泡茶加少许冰糖，旨在快速端上，缓解对立情绪，开启调解第一步；舒压茶：添入桂圆，以淡淡的果香和温和的言语轻柔抚平烦躁，缓和现场氛围；安神茶：掺入桑葚干慢泡，借慢泡时间引导当事人平复心绪、理清思路、清晰陈述；释怨茶：浓醇茶汤加入蜂蜜，寓意以醇融情，从多维度帮助当事人消解心中芥蒂；化解茶：最后换上一杯清透的白开水，象征纠纷清爽化解，双方和好。

“五味茶”以“续茶填料”为动线，将“快、柔、慢、融、和”的茶性精准匹配到情绪稳控、对话引导等调解环节中。“托克逊县委政法委副书记、综治中心主任艾山江·艾木都拉介绍说。



图为托克逊县综治中心工作人员为来访群众提供法律服务。 本报通讯员 木巴热克·木那瓦尔 摄

一天午后，居民胡某怒气冲冲地走进调解室。“前儿媳库某工作太忙，顾不上孩子，我绝不同意她把孙子孙女接走！”原来，胡某的儿子某某与库某离婚后，孩子由某某抚养，但因某某工作忙，日常主要由孩子的奶奶胡某照料。每周末，库某将孩子接走陪伴和照顾，但库某在企业上班，胡某认为库某因工作繁忙对孩子陪伴不够，拒绝其接走孩子，双方矛盾激化。

调解员再娜提古丽·阿不来提没有急于询问，而是先奉上一杯“暖心茶”和干果盘：“先喝口茶顺顺气，都是为了孩子好。”温热的甜茶下肚，胡某的情绪明显缓和。待库某和某某赶到后，再娜提古丽又为3人斟上“舒压茶”，冲淡了紧张氛围。随后，“安神茶”环节引导双方理性陈述，“释怨茶”环节释法明理，引导共情。最终，在“化解茶”端上时，双方达成一致：库某向企业申请调整工作安排，固定时间陪伴和照顾孩子；胡某继续在儿子和前儿媳工作时协助照料。一场围绕孩子的纠纷，在茶香氤氲中圆满解决。

在托克逊县综治中心，茶的作用不限于调解，等候区也成为普法宣传的“茶座课堂”。不久前，综治中心工作人员夏依热·外力就趁着群众喝茶休息的间隙，结合案例讲解签订合同注意事项、综治中心整合各窗口力量，延伸出“下午茶+普法宣传”“下午茶+法律咨询”“下午茶+业务代办”等特色服务，推动综治中心从“矛盾终点站”向服务“枢纽站”升级。如今，“下午茶”模式凭借实实在在的温暖和实效，成为服务群众、化解矛盾的“金钥匙”。自推行以来，该模式已成功化解各类矛盾纠纷300余起，调解成功率达99%，矛盾纠纷平均化解时限明显缩短。

“我们将持续深挖茶文化，让这一杯热茶，摆进更多的调解室，议事会和百姓家的炕头。”托克逊县委政法委常务副书记吉尚明说。一杯甜茶，调和百家事；几碟干果，凝聚邻里情。托克逊县用充满地域温情的智慧，将传统茶文化转化为社会治安综合治理的有效载体。