



深化综治中心规范化建设

锡伯河畔的“解忧站”

内蒙古喀喇沁旗综治中心聚力把矛盾纠纷化解在“家门口”

□ 本报记者 刘玉琛 □ 本报通讯员 李静

喀喇沁旗坐落在内蒙古自治区赤峰市西南部，锡伯河如一条碧绿的丝带，自北向南纵贯全境。今年以来，当地坚持和发展新时代“枫桥经验”，以综治中心规范化建设为抓手，在做实基层平台、聚焦主责主业、深化智慧赋能三个维度持续发力，构建起“一站式”矛盾纠纷化解体系，真正把矛盾纠纷化解在“家门口”，让“烦心事”变“顺心事”。

高效解纷

喀喇沁旗将综治中心规范化建设列为重点任务，推动旗、乡两级综治中心一体化运行。走进400余平方米的旗综治中心，人民调解、法律援助、心理疏导等功能区运行井然有序。在力量整合上，当地创新“常驻、轮驻、随驻”模式，法院、检察院等7个部门常驻办公，市场监管、卫生健康、民政等部门按需轮驻，实现矛盾纠纷“一站式”接收，一揽子调处，全链条解决。

健全机制

“矛盾纠纷化解关键在精准、高效。我们通过闭环管理、模块化解、精准攻坚，努力让每一起纠纷找到‘最优解’。”徐全忠说。综治中心严格落实“统一受理—分流转办—依法办理—闭环管理”工作程序，简易事项7日内办结，

一般事项15日内办结，复杂事项30日内办结。所有案件办理进度实时录入系统，群众可随时查询。对调解成功的案件，综治中心积极引导当事人申请司法确认，赋予调解协议强制执行力；对已办结案件实行100%回访，通过电话或上门方式了解当事人满意度和协议履行情况。

数智赋能

喀喇沁旗以数字化、智能化赋能社会治安综合治理，让公平正义更加可见。针对群众遇到纠纷不知该选择调解还是诉讼的问题，综治中心设置人民法院案例库与多元解纷案例库检索终端，利用内蒙古综治和网格化信息系统，搭建“线下终端+线上

小程序”双查询通道，群众只需扫码、点击，就能检索同类纠纷的处理结果——调解平均耗时多长时间、赔偿数额大概多少、诉讼周期多长，一目了然。

据综治中心统计，两库检索终端投入使用以来，70%的咨询群众通过自主查询明确了调解方向，选择非诉讼途径的比例提升60%。综治中心还打通公安机关、110非警务警情、12345政务服务热线（矛盾纠纷类诉求）等多方数据端口，利用系统红、橙、黄、蓝四色风险预警机制，实现风险自动预警、案件智能分流、全程跟踪督办。2025年以来，平台共发出有效预警200余次。

2025年12月，系统通过分析12345热线工单，自动识别出某小区因供暖不达标出现集中投诉，发出黄色预警。综治中心提前介入，协调住建部门、热力公司召开现场协调会，快速解决问题，提升了群众满意度。

锡伯河水静静流淌，综治中心为解忧的脚步从未停歇，立足新起点，喀喇沁旗将持续深化综治中心规范化、标准化、精细化建设，以社会治安综合治理的扎实成效，为地区稳定发展、人民群众安居乐业保驾护航。

□ 本报记者 张国强 韩宇

群众少跑路 纠纷快解决

辽宁建平县综治中心构建全流程闭环管理体系

如何让矛盾纠纷化解更高效、更暖心？带着这个问题，近日，《法治日报》记者走进辽宁省建平县社会治安综合治理中心，探访这座县级综治中心助力平安建设的实践路径。在这里，“五步闭环工作法”、“速裁+仲裁”联动机制、专业调解团队赋能等创新举措，让一件件民生纠纷得到妥善化解，一幅“平安建平、法治建平”的生动图景正徐徐展开。

推行“五步工作法”

“原本以为要很久，没想到到综治中心介入后，短短几天就达成了和解。”回忆起2025年7月解决的一起交通事故人身损害赔偿纠纷，当事人仍难掩感激之情。

据悉，当时事故双方因赔偿金额互不相让，调解陷入僵局。建平县综治中心接手后，通过多轮调解，最终促成双方各让一步，以10万元赔偿圆满解决纠纷。

这起纠纷的高效化解，源于建平县综治中心创新推行的“五步工作法”。

记者了解到，为推动综治中心实体化运行，建平县构建了“统一受理、分类调解、案件复盘、研判会商、督办落实”的全流程闭环管理体系。

“群众不管是通过窗口、电话还是线上渠道反映诉求，都会统一归集到综合窗口，再根据纠纷类型精准派发给对应的人驻单位或调解组织。”建平县综治中心工作人员乔宏亮介绍说。综治中心每周还会对受理的纠纷进行复盘，梳理难点堵点，针对重大复杂纠纷，召集行业主管部门、属地负责人、法律顾问等多方力量联合会商，再通过专项督办确保问题解决。

跑出服务“加速度”

“现在开庭！”2025年7月8日，随着法官落锤，王某、李某等5人与用人单位的劳动仲裁案，在建平县综治中心速裁法庭开庭审理。“原以为打官司要等几个月，没想到在这里短短几天就有了结果，工资一分不少拿到了！”拿到工资后，当事人连连称赞。

这是建平县“综治中心+速裁法庭”模式的一次成功实践。为了让群众少跑路、纠纷快解决，建平县综治中心与县人民法院深度合作，建立标准化程序衔接机制，将当事人有立案意愿且具备调解可能性的纠纷，及时转办至入驻综治中心的法院速裁团队。

“速裁法庭聚焦争议焦点，简化非必要流程，在保证司法公正的前提下，最大限度压缩办案时间。”承办法官王慧芳告诉记者，这种模式让群众在“家门口”就能享受专业高效的司法服务。

“综治中心+速裁法庭”模式获得广泛认可后，建平县综治中心进一步拓展服务边界，引入劳动仲裁团队，创新推出“速裁+仲裁”联动机制。

截至目前，县综治中心通过“速裁+仲裁”模式高效化解劳动争议、劳务纠纷13件。

民生纠纷“精准解”

建平县某小区因排污管道破损，垃圾清理滞后等问题，18户业主长期拒绝支付物业费，物业公司则以经费不足为由缩减服务，形成恶性循环。2025年，物业公司将这18户业主起诉至法院，法院委托县综治中心先行调解。

接到委托后，建平县综治中心物业纠纷调解委员会迅速介入，“我们逐一走访业主了解诉求，同时与物业公司沟通核实情况。”调解员邢智智介绍说，他们一方面向业主解读法律法规；另一方面督促物业公司正视服务疏漏，限期整改。经过近一个月的耐心调解，双方最终达成一致，这起纠纷终获化解。

自2025年9月物业纠纷调解委员会成立以来，已受理物业纠纷174件，成功调解88件。

此外，建平县综治中心还聘请专业法律顾问，联合县法学会组织10名法律专家入驻，为群众提供免费法律咨询等服务，并深度参与重大复杂纠纷调解，以专业力量提升矛盾调处的规范化水平。

治理效能“再升级”

记者在采访中得知，建平县的社会治安综合治理实践不仅局限于县层级，更向乡级延伸，向村屯覆盖。在张家营子镇综治中心，墙上的“全省平安建设先进集体”奖牌格外醒目。

“我们按照县级综治中心建设标准，完善了受理、调解、督办等全流程机制，让群众在‘家门口’就能解决问题。”张家营子镇综治中心负责人毛志阔介绍说，该中心探索的工作模式为全县乡级综治中心实体化运行提供了可复制的经验。

2026年，县综治中心进一步深化县乡联动，创新构建“中心指挥、助理前哨”的协同治理体系。“我们将乡级综治中心与‘一村一警务助理’机制深度融合，充分发挥警务助理‘人熟、地熟、情况熟’的优势，把矛盾纠纷排查、社会治安巡查、政策法规宣传等工作延伸到村屯一线，通过实现‘村村有警’，将矛盾纠纷化解在萌芽状态。”建平县综治中心主任李洋介绍道。

从县乡级综治中心的机制创新到县乡联动的全域覆盖，从专业团队的精准赋能到多元联动的高效解纷，建平县正用一件件民生难题的妥善解决，诠释着社会治安综合治理的“建平智慧”。

新疆沙湾市综治中心：

精准分流促善治 金牌调解暖民心

□ 本报记者 潘从武 □ 本报通讯员 张梦妮

今年以来，新疆维吾尔自治区塔城地区沙湾市综治中心创新推行矛盾纠纷分流转办机制，以“精准分流、专业承接、闭环处置”为路径，推动矛盾纠纷从“中心集聚”向“部门分流”转变。通过打造5个综治中心金牌调解工作室，构建“综治中心统筹+职能部门履职+金牌调解攻坚”的多元解纷新格局，实现“专业的人干专业的事”，让矛盾纠纷化解更高效、更精准、更有温度。

针对基层矛盾纠纷类型多样、专业性强的特点，沙湾市综治中心打破“中心包办”思维，确立“分流为主、兜底为辅”的工作思路，构建“受理研判—分类分流—跟踪督办—闭环销号”全流程分流机制。

沙湾市综治中心建立标准化分流体系，对矛盾纠纷实行“三级研判”，精准划分“简单纠纷现场调、专业纠纷部门调、复杂纠纷联合调”三类路径。专业性强的纠纷直接分流至对应职能部门，针对跨部门、跨领域疑难矛盾纠纷启动“中心吹哨、部门报到”联动机制，联合金牌调解工作室组建攻坚团队，推动矛盾纠纷化解从“粗放式”向“精细化”转型。

沙湾市综治中心结合本地矛盾纠纷特点，打造的5个金牌调解工作室精准定位专业领域，实现“术业有专攻”。

土地纠纷金牌调解室深耕农村土地承包、流转等纠纷；劳资纠纷金牌调解室聚焦劳动保障、工伤赔偿等争议；婚姻家庭纠纷金牌调解室侧重于解决家庭矛盾、遗产继承等纠纷。此外，还打造了建筑工程纠纷金牌调解室和兵地融合纠纷金牌调解室，形成“一领域一品牌、一

纠纷一专班”解纷格局。

沙湾市综治中心从队伍、培训、机制三方面赋能调解工作，吸纳退休法官、律师等复合型人才；常态化开展业务培训、案例研讨、模拟调解等活动；落实补贴、表彰等激励机制，打造“留得住、用得好”的专业队伍。同时，工作室深度融合分流体系，与职能部门建立“分流即对接、处置即反馈”机制，联动有关部门，实现“专业处置+调解助力”双结合，推动矛盾纠纷源头化解。

推行“精准分流+金牌调解”模式后，沙湾市矛盾纠纷平均化解时长缩短40%，复杂纠纷处置时效提升60%，专业调解贴合群众需求，金牌调解员以耐心、细心赢得了群众信任。同时，矛盾纠纷分流化解有效减少“重复信访”，全市信访总量同比下降133%。此外，5个金牌调解工作室积极开展法治宣传，推动群众法治意识持续提升，为沙湾市平安建设、法治建设筑牢根基。



图为新疆维吾尔自治区塔城地区沙湾市综治中心工作人员近日接待来访群众。

张婷 摄

榆林市榆阳区打造“六大职能中心”

治理资源“一盘棋”统筹 民生诉求“一站式”解决

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺

“本以为要拖上半年载，没想到到综治中心一揽子就解决了。”近日，在陕西省榆林市榆阳区综治中心调解室内，张先生握着调解员的手如释重负地说。

张先生等5名务工人员，因实发工资与出勤记录不符，在申请劳动仲裁过程中，被引导至区综治中心先行调解。调解员以事实为依据、以法律为准绳，推动企业当场结清工资，确保务工人员权益快速兑现。

这起矛盾纠纷的高效化解，正是榆阳区综治中心提档升级后助力平安建设的生动缩影。

今年以来，榆阳区委政法委立足政法职能，在区综治中心原有基础上，拓展打造法治宣传教育中心、营商环境法治保障中心、矛盾纠纷调解组织孵化中心、未成年人保护服务中心、特殊人群服务管理指挥调度中心、榆阳政法全媒体中心等“六大职能中心”。

“此举旨在全面推动综治中心规范化建设，实

化运行提档升级，着力构建集约高效、多元共治、务实管用的平安建设新平台，实现治理资源“一盘棋”统筹、服务力量“一体化”推进，民生诉求“一站式”解决，为更高层次的平安榆林、法治榆林建设注入澎湃动能。”榆阳区委政法委员会书记何树峰向《法治日报》记者介绍说。

法治宣传教育中心不仅是政法干警和基层干部、群众的法治学习阵地，还通过常态化举行“开放日”活动，以“实地参观+现场教学+互动提问”模式，全景展现平安榆阳、法治榆阳建设实践成果。

营商环境法治保障中心聚焦全区发展大局，整合政法单位法治资源，为企业提供法律咨询、投诉受理、涉企纠纷调解等全周期、个性化法治服务，保障企业办事顺心、经营放心、扎根安心。

“愉快调”矛盾纠纷调解组织孵化中心，把目光对准劳资、家庭、邻里、物业等矛盾纠纷多发领域。它以“愉快调”品牌为蓝本，通过专业指导、资源对接、规范管理，为全区各乡镇（街道）及行业部门培育高水平调解队伍，孵化具有区域特色的调解组

织，推动矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

未成年人保护服务中心始终聚焦未成年人身心发展特点与权益保障需求，健全多部门联动机制，依托“金盾护苗”工作站等载体，构建预防预警、干预帮扶、救助关爱、法治护航“四位一体”的综合服务体系，全方位保障未成年人合法权益，护航未成年人健康成长。

特殊人群服务管理指挥调度中心聚焦重点群体，以暖心服务、人文关怀为导向，实行精准帮扶，用心做好贴心人服务与兜底保障，全力提升社会治安风险隐患防控能力。

榆阳政法全媒体中心聚焦“九五”普法工作目标任务，整合传统宣传阵地与新媒体平台，构建全方位、深层次、多领域的融媒体宣传矩阵，架起政法机关与人民群众沟通联系的桥梁。

“六大职能中心”落地以来，区委政法委创新工作机制护航法治化营商环境，培育孵化16个基层特色调解组织规范运行，化解7起涉企矛盾纠纷，开展20多次普法宣传，为群众、企业提供法律咨询、权益保障等服务200余人次。

一扇门受理 一揽子调处 全链条化解

贵州雷山县综治中心绘就平安建设新图景

“老板拖欠工资数月，跑了好几个部门都没能解决，没想到进了综治中心这一扇门，问题解决就有了眉目。”近日，贵州省雷山县西江镇群众李女士走进县综治中心，在导访台完成信息登记后，仅用10分钟就被引导至劳动争议调解工作组。如今在雷山，县综治中心已成为群众诉求的“第一入口”和矛盾纠纷的“终点站”，“最多跑一地”让当地群众感受到了解决矛盾纠纷的便捷。

走进县综治中心大厅，“最多跑一地”五个大字格外醒目，群众接待区、调解室、法律援助室、心理疏导室等12个功能室各司其职，有序运转。从过去群众“多头跑、反复跑”找部门，到如今“进一扇门、办所有事”，雷山县以综治中心规范化建设为抓手，助力打造和谐稳定的社会环境。

打造闭环工作机制

雷山县委政法委坚持党建引领，系统谋划，严格按照省级综治中心规范化建设标准，于2025年9月明确新址选址与建设任务，同年10月20日完成整体搬迁入驻。

雷山县综治中心健全“首接负责、分类流转、限时办结、回访评价”全流程闭环工作机制，整合法院、检察院等13个部门力量，创新实行“常驻+轮驻+随驻”联合办公模式，聚焦民生领域高发矛盾纠纷，组建14个专业、行业调解工作组，构建起“集中办公、统一受理、分流交办、协同处置”的一体化矛盾纠纷化解体系。

以综治中心为核心枢纽，雷山县推动人力资源、数据资源深度整合，充分发挥综治中心的枢纽调度、风险预警、督办回效功能，构建关系顺畅、运转高效的实体化运行模式。同时，创新推行“贵和码”一码通办，实现矛盾纠纷全流程线上闭环管理，既让“数据多跑路，群众少跑腿”，也以数字化手段保障解纷过程公开公正。

构建多元解纷格局

雷山县综治中心坚持和发展新时代“枫桥经验”，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，让大量矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态。

2026年1月15日，雷山县综治中心便民法庭敲响“第一槌”，公开审理一起婚姻家庭纠纷案件。承办法官采用速裁快审模式，同步邀请人民调解员、妇联干部介入调解，仅用一个半小时促成双方就子女抚养、财产分割达成一致协议。

针对农民工欠薪这类民生痛点，雷山县综治中心设立维权专班，开通“绿色通道”，农民工王某等8人被拖欠工资数月，多次协商无果后求助中心，专班当日启动调解程序，促成双方达成调解协议并同步完成司法确认。“只要群众走进这扇门，我们就要扛起法治兜底的责任。”雷山县综治中心主任王钧说。

筑牢平安建设防线

雷山县综治中心坚持“人防筑基、技防赋能、双向融合”，切实织密平安防控网。

人防方面，雷山县推行“多镇一驻村工作队（居）委会”三级矛盾纠纷排查化解机制，整合网格员、人民调解员等力量，开展常态化入户走访、法治宣传、隐患排查和风险研判，实现矛盾纠纷排查“横向到底、纵向贯通、不留死角”。

技防方面，聚焦道路交通、消防安全等重点领域，建立标准化“红黄蓝”三色风险评估体系和三级跟踪处置机制，对各类风险隐患实行分级分类管理，形成“排查—预警—调处—巩固”的全周期平安治理闭环。

从苗岭山寨到城镇社区，雷山县综治中心正以有温度的服务、有力度的举措、有精度的治理，奋力书写着苗乡平安建设新篇章。