

深化综治中心规范化建设

矛盾纠纷发现在早化解在小 鞍山“警务+综治”深度融合见实效

□ 本报记者 韩宇
□ 本报通讯员 李媛媛

近日,在辽宁省鞍山高新技术产业开发区齐大山街道综治中心,经过民警与心理咨询师的耐心调解,一对因学习问题产生矛盾的父子重归于好。此前,男孩负气离家出走,其父亲报警,民警找到男孩后,将父子二人带到综治中心开展心理疏导,解开了两人的心结。

如今,像这样“警务+综治”深度融合的服务场景,在鞍山市各级综治中心已成常态。

“近年来,鞍山市公安局坚持和发展新时代‘枫桥经验’,以深度融入综治中心规范化建设为抓手,推动警务职能全面嵌入综治中心运行体系,实现资源整合、功能融合、力量聚合,通过警务力量下沉、治理关口前移,构建起有法度、有温度、有力度的基层治理闭环模式。”鞍山市公安局有关负责人近日接受《法治日报》记者采访时说。

在鞍山市铁东区和平街道,一支由和平派出所民警组成的“警察解忧小分队”穿梭于大街小巷。邻里口角,家庭琐事,物业纠纷——这些“鸡毛蒜皮”的小事,都是他们的“心头大事”。

“警察解忧小分队”发现问题后,由和平街道综治中心统一调度,高效联动司法行政、民政、人社等部门,确保群众诉求有人听、难题有人解。这套从实战中淬炼出的调解逻辑被凝练为“耐心听—换位想—依法劝—暖心帮”四步法,在法律框架内用真情弥合分歧。

居民王某曾因长期失业、家庭变故一蹶不振。“警察解忧小分队”走访发现后上报和平街道综治中心,综治中心“统筹派单”给民政、人社等部门开展联合帮扶,为其联系心理咨询师,帮助其子女申请助学金。持续半年帮扶后,王某重拾生活信心,并主动加入社区平安志愿者队伍。

“综治中心‘统筹派单’让矛盾纠纷发现在早、化解在小。”铁东区综治中心负责人李新宝说。

如今,在鞍山市,社区民警入户走访发现非警务类纠纷,可直接通过移动终端上报综治中心,综治中心受理后“统筹派单”至各专业部门协同办理,形成“前端发现—中枢分流—末端反馈”的完整治理闭环。

“以前遇到复杂纠纷,总觉得心里没底,现在

感觉背后有一支团队在支撑。”近日,鞍山市公安局铁东分局和平派出所社区民警段美瑶道出了基层警务的变化。这一变化得益于和平街道综治中心对公安、司法行政、基层网格等多方力量的整合。

在鞍山市综治中心的推动下,市公安局将社区警务与社会治安综合治理网格深度融合,构建“警网联动”机制。依托社区警务室、街面警务站、村委会等建立“平安守望点”360余个,以点为基、线为脉、面为网,筑牢社会治安综合治理第一道防线。

与此同时,由志愿者团体和热心群众等组成的1.4万余名“钢都义警”平安志愿者,发挥人熟、地熟、情况熟的优势,统一接受各街道综治中心指挥调度,实现矛盾纠纷早发现、早介入。

前不久,鞍山市公安局千山分局大屯派出所接到网格员和义警反馈称,居民徐某因婚恋纠纷情绪激动,存在风险隐患。大屯派出所民警立即上报大屯镇综治中心,综治中心一键启动联动响应,联合司法局、镇政府、村委会等多方力量组建工作小组,经过持续跟踪疏导,最终促成矛盾纠纷化解。

“综治中心统筹下的‘警网联动’机制,不仅提升了发现问题的能力,更增强了解决问题的合力。”大屯镇综治中心负责人雷远说。

“高空抛物咋维权?噪声扰民咋取证?”社区警校“一讲就明白了。”在铁西区虹桥社区“社区警校”的普法课上,居民李某深受启发。

据了解,“社区警校”是铁西区综治中心依托社区警务室打造的群众性安全防范教育阵地。通过研判辖区高发纠纷类型,综治中心向公安“点单”定制课程,实现群众“点单”、警校“配菜”,按需送教。经侦、食药环、刑侦等各警种专业力量下沉社区,每季度授课不少于两次。同时,设置“流动课堂”,将课堂搬到小区广场、企业车间、学校礼堂等。

“‘社区警校’一头连着警种专业力量,一头连着千家万户,真正实现了‘警民一体、专群结合、全警支撑’。”鞍山市公安局基层基础管理支队负责人王松楠说。

“下一步,我们将持续深化新时代‘枫桥经验’实践,在综治中心框架下强化协同、整合资源,为社会治安综合治理现代化贡献公安智慧和力量。”鞍山市公安局有关负责人说。

□ 本报记者 唐荣

“奔波数月未能解决的难题,在综治中心3天就办结了。”近日,《法治日报》记者在广东省深圳市宝安区综治中心采访时,巧遇两名群众专程从外省赶来赠送锦旗致谢。

原来,二人因身份被冒用注册公司,深陷税务、征信纠纷,宝安区综治中心工作人员快速登记分流,协同核查处置,仅用3天时间便厘清事实,办结公司注册手续。

这是宝安区坚持和发展新时代“枫桥经验”,以三级综治中心治理体系破除部门壁垒,精准化解基层矛盾纠纷的生动缩影。

“我们始终坚持源头治理,系统治理、依法治理,以综治中心为核心枢纽,疏通部门协作堵点,推动矛盾纠纷‘一站式’化解,群众诉求全闭环落地,真正实现小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交。”宝安区综治中心负责人介绍说。立足基层治理实际,宝安区扎实推进综治中心实体化运行,通过集成服务、联动攻坚、数字赋能三大举措,持续提升基层治理现代化水平。

一窗集成

宝安区搭建标准化、一体化的区、街道、社区三级综治服务矩阵,全面整合治理资源,重塑服务流程,实现群众诉求“只进一扇门、最多跑一次、一次能办好”。

宝安区综治中心统筹区法院、检察院、公安局、司法局、信访局、人社局等部门力量常驻办公,集中开展风险研判,指挥调度、重大矛盾纠纷处置工作;10个街道综治分中心统一功能布局,实行“常驻+轮驻+随驻”工作模式,集中调处辖区各类复杂矛盾纠纷;129个社区综治微中心推动基层力量下沉,常态化开展隐患排查、邻里纠纷前置化解工作。三级综治平台实现信息互通,流程统一、资源共享,扭转了以往各部门各自为战的治理格局。

“依托一窗受理,后台联动、全程代办模式,跨部门诉求处置效率大幅提升。”宝安区委政法委基层治理科科长刘淑丽介绍说,通过前端统一归集诉求,后端精准分流督办,综治中心充分释放集成化治理效能,以高效法治服务回应群众关切。

联动攻坚

宝安区创新建立“中心吹哨,部门报到、限时办结,闭环督办”刚性联动机制,凝聚多方共治合力,集中攻坚治理堵点,实现复杂矛盾就地化解,风险隐患源头清零。

宝安区石岩街道某工业区曾因产权变更深陷企业腾退纠纷,宝安区综治中心主动介入,联动法院、街道多方会商研判,创新推出“延续租赁、风险兜底”的柔性处置方案,在保障产权方合法权益的同时,助力40余家企业平稳续约,最大限度保障了企业正常生产经营。

针对欠薪纠纷等疑难问题,宝安区综治中心实现多部门精准联动,闭环处置。通过搭建三方会商平台,创新定向支付模式,仅用3天时间解决某项目50余万元工程款拖欠及工人欠薪难题,切实守住民生底线,筑牢平安防线。

宝安区委政法委副书记潘晓东说,综治中心实体化运行,让部门联动有机制,难题攻坚有抓手,服务群众有底气。全区构建“源头排查—分流处置—限时督办—反馈回访”全链条闭环体系,依托基层力量动态排查各类苗头性纠纷,实行分类分级处置,全程留痕督办,确保群众诉求件件落地、事事见效。

智慧赋能

面对拥有556万管理人口、397平方公里的超大城区,宝安区推动人工智能与基层治理深度融合,打造全链条智慧解纷体系,推动治理模式从“人力密集型”向“人机协同型”转型升级。

依托智能化平台构建全方位服务体系,在群众端,打造“综治”解纷平台,集成自主登记、智能研判、线上调解、律师咨询等六大功能,依托“一社区一顾问”资源实现律师线上精准匹配,让群众足不出户即可获取专业法治服务;在调解端,配备AI辅助调解工作终端,可提前生成调解策略、法律法规依据,实时记录调解过程,智能生成文书档案,全面提升基层调解规范化、专业化水平;在治理端,依托本土案例等搭建专属知识库,构建风险智能研判模型,实现提前预警、精准防控,打造全域矛盾纠纷态势“一张图”治理格局。

目前,宝安区“AI辅助化解矛盾纠纷”云平台已完成区级部署试运行,具备规模化推广条件。数字化治理手段有效缩短矛盾纠纷处置时长,提升风险预判能力,为基层治理注入智慧动能。

一系列务实创新举措,推动宝安区基层治理效能持续跃升。宝安区委政法委常务副书记张军说,下一步,宝安区将持续深化综治中心实体化、规范化、智慧化建设,持续完善多元共治、闭环治理、数字赋能工作体系,护航辖区经济社会高质量发展。

□ 本报记者 邢东伟 翟小功

海口骑楼老街位于海南省海口市龙华区旧城区,是一处具有百年历史的南洋风格街道景观,入选首届“中国十大历史文化名街”。伴随着骑楼老街的修复活化,游客增长,辖区治理面临挑战。

龙华区中山街道党工委书记刘顺近日告诉《法治日报》记者,在这片承载着百年记忆的热土上,中山街道以综治中心规范化建设为契机,通过筑牢阵地、充实队伍、优化机制、智慧赋能,将综治中心打造成矛盾化解的“终点站”、服务群众的“连心桥”,在百年骑楼老街绘就基层平安好“枫”景。

中山街道充分发挥综治中心统筹协调作用,打破部门壁垒,整合公安、街道、社区等多方力量,建立风险联判、矛盾联调、问题联解工作机制,实现群众诉求“一站式”受理,多元化化解,助力骑楼老街高质量发展。

近日,记者走进中山街道综治中心,融入骑楼老街元素的设计让人眼前一亮,设有引导受理区、多元化解区、指挥调度区、心理辅导室四大功能区域。各区域标识明确,设备齐全,群众诉求统一受理、分流转办、督促落实机制运行流畅,实现咨询、求助、调解等“一站式”服务。

中山街道综治中心构建“网格员+社区民警+市场监管员+综合执法队员+N”协同共治模式,通过力量整合、信息共享、联动处置,织就一张横向到边、纵向到底的平安网。

为筑牢景区安全屏障,中山街道综治中心开展矛盾纠纷联调、安全联治、服务联动,助力海口文旅产业高质量发展。

针对骑楼老街商户、游客集中的特点,中山街道综治中心探索成立骑楼老街工作室,打造“围炉议事角”,聚焦游客消费纠纷、商户邻里矛盾等常见问题,建立“情理疏导+依法调处+商户互助”多元化解机制,将调解关口前移。

“街道综治中心作为协调枢纽,明确各部门职责分工,细化工作流程。”中山街道工委副书记、政法委员罗杰说,今年春节前后,年货节、品牌秀等特色文旅活动在骑楼老街轮番上演,中山街道综治中心联合多部门开展消防安全、摊位秩序等排查整改,从源头消除安全隐患、防范化解矛盾纠纷。

“春节庙会、洗夫人糖水节、天后宫巡游等民俗活动中,同样活跃着综治中心工作人员的身影。”中山街道综治中心负责人高芳镇说,活动期间,各单位密切协作,通过无人机高空巡查播报,定点值守、沿街劝导等方式,确保民俗活动全程平稳有序。

2025年5月,中山街道综治中心接到某宿舍楼居民电话反映:因供电系统特殊,该楼长期无法纳入常规电网改造范围,用电问题成为居民“心病”。

“我们立即启动‘受理—调处—解决—反馈’全链条闭环机制,联动多部门梳理难点、堵点,反复商讨解决办法。”罗杰说。

历经3个多月攻坚,电改项目竣工验收,该宿舍楼实现通电。中山街道综治中心通过搭建沟通平台、整合多方资源、凝聚工作合力,以规范高效服务回应群众急难愁盼。

中山街道综治中心通过关口前移,重心下移,细化网格化服务管理,推动矛盾纠纷源头化解,多元化解、实质化解。2025年以来,为群众解决“飞线”充电等民生问题1000余件,化解矛盾纠纷131起。

夕阳西下,海口骑楼老街的廊柱被镀上一层金色。游客们漫步在老街的石板路上,感受着百年南洋风情,商户们热情迎客,居民们安居乐业。这一幅烟火升腾的美好画卷,正是中山街道综治中心着力绘就的好“枫”景。



今年以来,河北省迁安市综治中心聚焦矛盾纠纷预防化解和社会治安风险防控两大职能,统筹多部门力量,构建“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的治理工作体系,提升基层治理效能。图为7月23日,综治中心工作人员接待来访群众。

本报通讯员 杨浩战 摄

公园凉亭变身“解忧杂货铺”

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 于海丽 木巴热克·木那瓦儿

“孩子玩耍时多盯着点,避免因看护不到位伤着别家孩子产生法律纠纷。”近日,新疆维吾尔自治区托克逊县民法典主题公园里,托克逊县托克逊镇综治中心工作人员叮嘱看护孩子的家长,同时不忘补充几句法律知识。

这一幕,是托克逊县综治中心工作人员的日常。托克逊县整合综治中心和司法局力量,“盘活”民法典主题公园资源,让这片休闲娱乐地变成“户外实景法治服务区”。

这个选址很用心——全镇最热闹的核心商圈,人流量大;镇综治中心和玉泉社区治

中心合署办公,两级联动,服务质效更优。

2025年,托克逊县司法局对公园进行改造升级:便民步道、健身设施、儿童游乐区、凉亭一应俱全,还设置了法治“彩蛋”——民法典法条长廊、普法案例立牌、法律问答魔方,连景观标识牌上都写着法律常识。孩子们顺着滑梯爬上爬下,老人们在亭子里乘凉唠嗑,抬眼就能瞧见“邻居噪声太大怎么办”“小孩打闹受伤谁担责”等法律知识问答。

有了好的场地,服务也得跟上。托克逊县综治中心把司法行政干警、法学协会会员、“普法明白人”等请进队伍,在每周一定期的“普法宣传日”走进公园,发宣传单、送口袋手册,开设“10分钟法治微课堂”。

前不久,托克逊县某儿童游乐场里,两名

儿童打闹致其中一人受伤,双方家长就事故责任划分和赔偿问题产生纠纷。游乐场负责人把双方引到托克逊县综治中心。

综治中心调解员把双方家长带到民法典主题公园的凉亭下,翻开民法典释义说理,几句话直抵人心,两家人当场达成赔偿协议。

小小的公园凉亭,不知不觉成了“解忧杂货铺”。截至目前,托克逊县综治中心依托民法典主题公园化解纠纷60余起,开展普法活动150场次,覆盖群众超4万人次。

“我们将继续努力让‘中心室内办公+公园室外服务’双线模式运转得更顺畅,让普法更具象、更接地气。”托克逊镇党副书记、政法委员夏成成说。

“有矛盾纠纷找综治中心”成群众共识

青海祁连县深耕三个维度构建社会治理共同体

□ 本报记者 徐鹏

“现在遇到草场纠纷,立马想到找综治中心。”近日,说起青海省祁连县综治中心,野牛沟乡达玉村牧民万某连连称赞。

这背后,是祁连县深耕“实用、实战、实效”三个维度,全面推进综治中心规范化建设,成功构建起矛盾纠纷化解、风险防控、应急调度于一体的社会治理共同体。

如今,“有矛盾纠纷找综治中心”已成为全县各族群众的共识。

打造联合调解矩阵

走进祁连县综治中心,《法治日报》记者看到,引导受理区、多元化解区、指挥调度区等功能区划分清晰,奶茶调解室茶香氤氲,心理疏导室温馨私密。

“我们坚持把综治中心打造成‘全科治理医院’,让群众带着烦心来,揣着舒心走。”祁连县综治中心

工作人员马金锐向记者介绍,综治中心统筹法院、检察院、公安局、司法局等7部门常驻,联动市场监管、住建、妇联等20余个部门动态轮驻,并引入专业律师等社会力量,形成强大的联合调解矩阵。

“每一起矛盾纠纷都有专人跟踪,有清单交办,我们调解起来更有底气。”祁连县综治中心特邀调解员马福贵说。

今年6月,商铺承租人韩某与房东某因1万元押金产生纠纷。马福贵和同事采取“背对背”方式耐心倾听,引导双方换位思考,最终促成某自愿退还押金9000元,韩某承担暖气片损坏费用1000元,双方握手言和。

据悉,祁连县综治中心还设有速裁法庭,仲裁公正和法律援助站,真正实现矛盾纠纷“一揽子”受理、“集中办”化解。

构建智慧调度体系

祁连县因地处祁连山中段腹地而得名,地广人稀,面对服务半径长、地域条件复杂的治理难题,该县以“祁连智治”平台为依托,重塑指挥调度流程,提高指挥调度区“智治”水平。

在祁连县综治中心,指挥调度工作人员点开指挥大屏,全县治安动态、风险隐患一图尽览。祁连县依托党建引领“千岗万哨”社会治理信息平台,整合15个行业部门信息资源,构建智慧调度体系,为精准预警装上“智慧大脑”。

今年1月1日的一场极速救援印证了平台的实战效能。当天,全县突降大雪,道路积雪结冰,正在值班的马金锐接到群众通过社会治理信息平台上报的求助信息:两名群众驾车被困在9号公路隧道出口处。马金锐立即启动应急响应,联动野牛沟乡党委、政府,随后,祁连县公安局野牛沟派出所民警携带装备赶赴现场,经过3个多小时紧张救援,被困人员安全转移。

祁连县综治中心专职副主任马淑英告诉记者:“我们还创新‘调度中心+云约巡空’模式,配备‘云境’手持终端,在海拔高点路段实现超长距离不间断自主巡航,巡护效率提升4倍以上。”

形成督办落实闭环

今年6月,达玉村牧民万某将草场租给李某后,双方因起草不理想产生纠纷。祁连县综治中心主动牵头“预诊”,协调相关单位介入调解。在多方耐心疏导下,双方就退还部分租赁费达成一致,并顺利签订调解协议书。

“我们充分发挥县级综治中心统筹协调、督办落实的工作职责,形成‘清单交办—动态跟踪—限时销号’的督办落实闭环,对群众诉求办理过程全程追溯,动态监管。”马淑英说,“简单事项即时办,复杂事项限时办,超时事项督办落实,倒逼各部门依法高效化解矛盾纠纷。”

从“一站式”解纷的暖心服务,到“空地一体”的极速救援,再到“主动上门”的源头治理,祁连县以综治中心规范化建设为支点,推动基层治理效能整体跃升,为护航县域高质量发展、守护群众美好生活筑牢坚实屏障。