

深化综治中心规范化建设

黑龙江甘南县综治中心构建三级梯度治理格局 “金葵分诊”精准施治守护群众安宁

□ 本报记者 崔东凯 张冲

黑龙江省甘南县被誉为“中国向日葵之乡”。今年以来，甘南县综治中心创新打造“金葵分诊”特色治理工作法，针对基层矛盾纠纷、风险隐患等民生痛点，构建起县级攻坚“治重症”、乡镇疏导“治常见病”、村级防控“治未病”的三级梯度处置体系，实现分级研判、分层受理、闭环销号，推动基层治理从“粗放应对”向“精准施治”全面跃升，让综治中心成为矛盾纠纷的“终结地”，全力守护群众安宁。

目前，“金葵分诊”工作法已在甘南县全域落地，三级梯度精细治理格局全面形成。今年以来，全县共受理各类矛盾纠纷1240件，成功化解1216件，化解率达98%。

“专科诊疗”

甘南县一老旧小区长期存在物业服务不规范、公共设施老化、账目收支不清等问题，引发业主不满，拒交物业费。2026年3月，县综治中心启动“重症分诊”流程后，联动公安、司法行政、住建部门组建联合调解专班，按照“先疏情绪、再清事实、后定方案”的步骤进行“专科诊疗”，最终推动物业公司公开收支明细，修缮破损设施，规范服务标准，50多名业主主动支付拖欠的物业费。

甘南县委书记刘正伟近日接受《法治日报》记者采访时说，作为全县社会治理的中枢平台，县级综治中心承担跨领域、跨部门、高风险矛盾的“专科诊疗”职责，统筹整合法院、检察院、公安局、司法局、信访局、住建局、人社局等部门力量，建立风险分级管控机制，对疑难积案等隐患实行统一收案、精准研判、专班攻坚。今年以来，县综治中心共启动“专科诊疗”12次，矛盾纠纷化解率达99.5%。

“常规分诊”

甘南县某镇一户居民长期在邻居家门旁堆放废旧杂物，占用公共通道，存在安全隐患，邻里关系紧张。2026年1月，村级网格员尹亮在日常巡查中发现这一隐患后，立即开展前置疏导调解工作，耐心向居民讲解相关法律法规知识，同时主动协助分类整理、清运杂物。柔性沟通与贴心服务消解了对立情绪，邻里纠纷在萌芽状态便得到化解。

“基层治理的最优解，在于从源头减少矛盾增量。”甘南县综治中心负责人杨胜男介绍说，村（社区）是基层治理最前沿，要想解决源头问题，就要加强基层普法宣传。线上，县综治中心充分利用各乡镇和村屯微信群定期发送法律知识；线下，利用农贸集市宣传和网格员入户等方式开展口头普法、发放宣传手册，增强群众法治意识。

“未病先防”

甘南县综治中心依托全域网格化治理体系，由村级综治服务站工作人员、专职网格员承担“治未病”的职责，通过常态化入户走访、全域巡查，精准捕捉隐性苗头隐患，做到早发现、早介入、早化解，夯实平安建设的末梢根基。

□ 本报记者 韩宇

“太感谢综治中心了，这么快就帮我解决了问题。”近日，辽宁省抚顺市新宾满族自治县居民赵女士走进该县综治中心，专程感谢工作人员帮她追回被拖欠多年的借款。

这一幕是该县综治中心自2025年3月完成规范化建设，实现实体化运行以来，践行“12331”社会治安综合治理工作理念、用心服务群众的生动写照。

“‘12331’工作理念既是引领基层治理的行动指南，更是践行初心使命的庄严承诺。”新宾满族自治县政法委有关负责人说，“1”即坚持党建引领根本方向，“2”即聚焦矛盾纠纷排查化解、社会治安风险防控两大主业，“3”即完善研判预警、协调调度、督办问责三项机制，“3”即恪守方便群众、运用法治、注重实效三项原则，最终实现“建设更高水平平安新宾”这一工作目标。

闭环管理

实践中，新宾满族自治县综治中心从四个维度全力推进规范化建设。

在功能布局上，县综治中心打造“一厅五室一庭”的功能格局，群众接待大厅设置综合受理等8个服务窗口，实现“一窗受理、分类办理”。综合协调室、来访接待室、纠纷调解室等功能区域划分明确，可满足矛盾调解、法律援助、心理疏导等多元化服务需求。速裁仲裁庭切实满足群众快速化解矛盾纠纷的现实需求，实现纠纷快审快结，高效处置。

在部门联动方面，县综治中心推行“常驻+轮驻+随驻”多元入驻模式。公安、司法行政、信访等6个部门“全天候常驻”，教育、住建等10个部门“按日轮驻”，水务、文旅等8个部门根据群众诉求“按需随驻”，确保群众诉求有人接、有人办、办得好。

在机制建设上，县综治中心建立首问负责、工作例会、交办督办等13项工作制度，明确矛盾纠纷化解的法治化路线图。“群众来访后，由综合受理窗口统一登记，根据诉求类型分流至对应部门，复杂问题启动‘多部门联合会诊’，并接受满意度评价，形成‘受理—办理—反馈—优化’的闭环管理体系。”县综治中心负责人介绍说。

为提升服务专业性，县综治中心配备3名专职人员负责日常统筹协调，同时组建“调解专家库”和“心理服务志愿团队”，提供“法律+心理”双重服务。

创新机制

新宾满族自治县综治中心创新构建“哨点发现、分级处置、闭环反馈”机制，将全县194个村（社区）的治安专勤设为“前沿哨兵”，常态化开展矛盾纠纷排查。自运行以来，县、乡两级综治中心累计排查矛盾纠纷3779件，化解3763件，调处成功率达99.6%。

“我们不仅要解决纠纷，更要分析背后的共性问题，推动从‘事后处置’向‘源头预防’转变。”县综治中心民事纠纷调解专家徐承丽说。

县综治中心结合县城人口类型实际，建立动态数据库，推动公安、卫健、民政等部门联动落实帮扶措施。此外，紧盯社会治安、公共安全等领域风险，依托大数据分析研判，梳理苗头性问题并形成预警报告，推动应急管理、市场监管等部门常态化开展行业安全督导检查。累计制发预警提示函6份，推动开展专项督导检查9次，发现并整改问题12处。

智慧赋能

近年来，新宾满族自治县综治中心全力推进“大数据+智能化”信息化平台建设，以现代科技为基层治理注入新动能。

在数据整合方面，县综治中心构建横向到边、纵向到底的信息化平台，将22家县直单位纳入统一管理体系，同步打通15个乡镇及194个村（社区）的数据通道，形成覆盖全县的矛盾纠纷“数据池”，为精准处置提供数据支撑。

在智能防控方面，县综治中心依托“辽宁基层治理智慧服务平台”，打造一体化智能调度大屏，既能及时捕捉治安隐患苗头，又能动态预警潜在风险。

新宾满族自治县综治中心以“12331”工作理念为引领，通过规范化建设夯实基础，实战化运行提升效能，智能化赋能提质增效，用真心实意的服务赢得群众赞誉。

辽宁新宾满族自治县四维发力推动综治中心规范化建设
确保群众诉求有人接有人办办得好

基层治理“金钥匙”打开百姓“幸福门”

广东南雄市综治中心为高质量发展筑牢坚实平安底座

□ 本报记者 邓君
□ 本报通讯员 刘志荣

近年来，广东省南雄市坚持和发展新时代“枫桥经验”，以综治中心规范化建设为牵引，在构建“一站式”主阵地中实现群众解忧“只进一扇门”，在构建“全链条”解纷机制中实现矛盾纠纷化解在源头，在织密“全覆盖”法治网络中实现平安守护“零距离”。

“我们构建和完善了市镇村三级联动的体系，实现群众诉求就近响应，问题就地解决，用基层治理‘金钥匙’打开百姓‘幸福门’，为南雄经济社会高质量发展筑牢坚实平安底座。”近日，南雄市委政法委有关负责人接受《法治日报》记者采访时说。

建强“一站式”服务阵地

走进南雄市综治中心，2100平方米的服大厅宽敞明亮，窗口设置井然有序。

据介绍，南雄以市综治中心为“中枢大脑”，18个镇街综治中心同向发力，同频共振，形成“1+18”全域覆盖的治理矩阵。法院、检察院、公安局、司法局、住建局等19个部门资源深度整合，“常驻+轮驻+随驻”模式灵活运转，68名专业骨干力量集中入驻，建强“一站式”服务阵地。

2025年10月，市民马先生遭遇交通事故，向肇事者索赔未果，遂走进市综治中心求助。综治中心随即启动“一站式”响应机制，值班法官、调解员现场协同推进，仅用半小时，马先生便拿到理赔款。

“只进一扇门，只跑一次就解决了问题，高效又贴心。”马先生连连称赞。

这起看似普通的个案，正是南雄市综治中心整合资源、集约服务效能的生动缩影。

构建“全链条”解纷体系

南雄市综治中心以机制创新破题，构建起“全链条”解纷体系，让矛盾纠纷发现于萌芽、消弭于源头。

多元联动提效率。依托综治中心实体化平台，南雄市成立信访矛盾纠纷人民调解委员会，从政法系统、基层一线择优选聘36名调解能手，实现“矛盾纠纷在哪里，调解员就到哪里”的快速响应。人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”同向发力，批量化解劳资、邻里、土地、物业等各类纠纷。调委会成立以来，已成功调处矛盾纠纷141件，收到群众赠送锦旗8面。

品牌培育强效能。南雄市各镇街综治中心精心打造“高英工作室”“马大姐调解工作室”“小岛社区五老调解室”等本土调解品牌，形成“一品牌一特色”的调解矩阵。其中，“马大姐调解工作室”吸纳派出所民警、楼栋长、物业管家等多元力量，创新“情、理、法”三维协同工作法，将柔性关怀融入矛盾纠纷化解全过程。

源头治理防升级。南雄市依托市、镇、村三级综治中心，织密全域覆盖的矛盾排查体系，推行“群众点单、中心派单、部门接单、群众评单”服务模式，推动驻村干部上门巡诊，邻长靠前服务，做到小事不出村、大事不出镇，健全26项运行机制，通过每日早例会、风险研判等制度，实现对矛盾纠纷早发现、早介入、早化解。

2026年1月，南雄市综治中心成功调处一起长达5年的商品房预售合同纠纷，并同步化解另两起关联案件，实现“一案调处、三案了结”，获三方当事人一致赞誉。2月14日，3面印有“公正调解化纠纷 服务为民暖人心”的锦旗同时送到综治中心。这份特殊的“礼物”，见证了南雄市综治中心为民办实事的担当。

打造“全覆盖”平安网络

在机制高效运转的同时，南雄市综治中心更将法治精神深植于基层治理的每一个环节，以“全覆盖”的平安网络守护万家灯火。

以党建引领凝聚治理合力。南雄市各镇街综治中心整合综治专干、调解员、法律顾问、平安志愿者等力量，组建126支基层治理服务队，形成“专业+志愿”联动格局。依托“粤平安”综治中心业务系统，强化智能预警、数据分析和应急联动，常态化开展风险研判，精准防范化解安全生产、社会治安、公共服务等领域风险隐患。

各部门协同发力释放治理效能。南雄市人民法院依托综治中心推动矛盾化解在诉前，2025年以来，经调解后撤诉案件237件；市公安局依托综治中心提升非警务纠纷处置效率，2025年以来，刑事、治安警情实现“双下降”。

从“一站式”阵地到“全链条”机制，从“全覆盖”网络到“零距离”服务，南雄市综治中心正以规范化建设实现基层治理能级跃升，全力打造基层善治的“南雄样板”，以更高水平的平安南雄，法治南雄守护百姓安宁。



贵州省凯里市综治中心以“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”为目标，创新简易纠纷窗口调、专业纠纷行业调、疑难纠纷联动调、家事纠纷柔性调“四步联动”工作法，对每起纠纷实行受理、分流、办理、反馈、回访“五步闭环管理”，让群众“进一扇门，解万般事”。图为7月30日，综治中心工作人员接待来访群众。

本报通讯员 邹光学 摄

“警综衔接”巧解农机故障纠纷

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 陈甜甜

近日，一起因农用拖拉机接连出现故障引发的纠纷，通过“警综衔接”机制推送至新疆生产建设兵团第十师北屯市综治中心。综治中心统筹多方力量，成功化解该起纠纷，促成双方握手言和。

今年2月，哈巴河县群众王某在北屯市某销售公司购置一辆农用拖拉机，合同约定设备质保期为一年。购置39天后，农机出现输油管漏油故障，销售方及时安排工作人员到场维修。5月9日，农机再次出现变速箱漏油故障，王某多次联系销售方，一直没有得到解决。

情急之下，王某将故障农机托运至某销售公司门口，双方争执不下。

事发后，第十师北屯垦区公安局海川派出所民警迅速到场处置，双方诉求差距较大。5月11日，民警将该纠纷通过“警综衔接”机制推送至北屯市综治中心。

北屯市综治中心迅速联合法院、公安局、市场监管局等部门工作人员及专业律师等力量，召开专项矛盾纠纷化解会。市场监管部门立足行业规范，梳理双方故障界定、售后质保、损失赔付等争议焦点，为精准调解厘清思路。民警主动与销售方谈心谈话，劝导其体恤农户生产之急，直面产品售后问题，积极协商化解矛盾。律师向王某现场普法，引导其理性依法维权，

同时建议企业用真诚服务展现责任与担当。

经多轮沟通，双方自愿达成一致调解协议：销售方对农机全面检修，排查漏油等各类设备隐患；严格按照国家三包政策落实两年法定质保服务；以油品补给形式，赔付王某托运、误工等费用。王某同意挪走车辆，承诺今后通过正规渠道合法维权。

该起纠纷及时化解，是基层多元共治、高效履职的生动实践。北屯市综治中心既依靠法律绳划定行为底线，又依托人情事理消除群众隔阂，既守护了群众的切身利益，保障农业生产有序推进，也规范了市场经营服务行为，引导企业主动履行售后责任，彰显经营担当。

把准纠纷“脉” 撬动僵局“点” 龙岩永定“综治中心+法院”多元解纷见实效

□ 本报记者 王莹
□ 本报通讯员 肖剑芸

走进福建省龙岩市永定区综治中心，“土楼e法”和合共治调解室的牌子格外醒目。这里是永定区人民法院深度参与综治中心建设的“前哨阵地”。

近年来，永定区法院探索“综治中心+法院”模式，提炼“三联”工作机制，打造“土楼e法”调解品牌，走出多元解纷新路径。2025年以来，永定区人民法院通过综治中心调解各类矛盾纠纷178件，完成司法确认20件，调解成功率达84%。

三级网络互联互通

永定区法院选派经验丰富的速裁团队法官和专职调解员，采取“常驻+随驻”的方式入驻综治中心，确保综治中心法律服务不断线，矛盾纠纷随时调。

“在综治中心，群众不仅可以申请人民调解，还能同步获得法律咨询、司法确认、立案指

导等‘一条龙’服务。”永定区法院有关负责人介绍说。

对于调解成功的案件，“随驻”法官会主动引导当事人申请司法确认，并同步开通“绿色通道”，当天完成审查立案并作出确认裁定，赋予调解协议强制执行力；调解不成的，则直接转入诉讼程序，实现“调诉无缝衔接”。

“以前遇到纠纷不知道找哪个部门，现在到了综治中心，法官、调解员都在，调解完还能当场申请司法确认，真是太方便了。”一名当事人深有感触地说。

物业纠纷联动住建部门、家事纠纷联动妇联、涉企纠纷联动工商联……依托综治中心，永定区人民法院在横向上与司法行政、城管、住建、妇联等部门建立常态化协作机制，在纵向上实现区、乡镇、村居三级综治网络互联互通，“各炒一盘菜，共办一桌席”的协同解纷格局已然形成。

协同发力高效解纷

在一起生命权纠纷中，涉案企业与死者家属

在赔偿金额、支付方式等问题上产生分歧。

永定区综治中心接收案件后，迅速启动“综治中心+法院”协同调解机制：综治中心调解员主攻沟通疏导，法官同步介入提供法律指导，通过联动“会诊”迅速厘清核心矛盾，引导双方从“对立”走向“对话”，促成纠纷顺利化解。

实践中，永定区法院总结提炼出“专业团队联动、矛盾症结联解、多方力量联调”的“三联”工作机制，把准纠纷“脉”，找准利益“结”，撬动僵局“点”，针对不同类型纠纷精准施策。

“对于一些疑难、复杂纠纷，我们积极‘借力’，邀请人大代表、政协委员、乡贤族老、行业专家等力量参与调解，让调解更有温度、更有说服力。”永定区人民法院有关负责人说。

源头预防矛盾纠纷

永定是著名侨乡和客家故里，客家祖训家规中蕴含着丰富的处世智慧。永定区法院将客家优秀传统文化与现代法治精神相结合，打造“土楼e法”调解品牌，将圆形土楼“和合”“团圆”的文化象

征、客家人“楼内事，楼内了”的调解传统，与现代诉前解纷的理念深度契合，让调解工作既有法理又有温度。

“兄弟姐妹一团和，同心协力搭金窝。”近日，在调解一起七兄妹遗产继承纠纷时，法官多次采用“背靠背”的调解方式，引入客家祖训，引导各方念及手足情谊，以柔性沟通打破隔阂，以法理修复亲情，推动纠纷顺利化解，一家人重归于好。

永定区法院还利用村居法官工作机制，联合综治中心、司法局等单位，深入村居、社区开展“客家祖训与法治”宣讲活动，用群众听得懂、记得住的语言，持续擦亮“土楼e法”调解品牌，传播“和为贵”“讲诚信”的理念，从源头减少矛盾纠纷的发生。

2025年以来，永定区人民法院联合相关部门开展各类宣讲活动28场，覆盖群众2000余人次。“如今，村民遇到问题愿意坐下来协商，许多矛盾纠纷在村里就能得到化解。”岐岭镇下山村一名村干部说。