

深化综治中心规范化建设

肇庆鼎湖区打造“1+7+83”三级综治指挥调度体系
聚力把矛盾纠纷化解在群众“家门口”

□ 本报记者 章宁旦
□ 本报通讯员 张达志

近日,陆某与4名工友走进广东省肇庆市鼎湖区综治中心接待大厅,将一面印有“情系百姓办实事,心贴群众解民忧”的锦旗送到工作人员手中。

此前,5人因与某物业公司产生劳资纠纷到鼎湖区综治中心求助,工作人员受理后立即通过部门联动、多方协同,成功维护务工人员合法权益。

这是鼎湖区基层治理的一个缩影。

“我们构建了三级综治指挥调度体系,实战能力得到显著提升。”鼎湖区委政法委常务副书记李楚锋接受《法治日报》记者采访时说,近年来,鼎湖区全面深化综治中心规范化建设,围绕全域排查预警、分层实战练兵、地域文化赋能,强化实战能力建设,推动矛盾风险抓早抓小,就地化解。

协同共治

鼎湖区委政法委以系统思维统筹各方资源,全力打造“1+7+83”三级综治指挥调度体系:1个区级综治中心统筹总揽,7个镇街综治中心分片处置,83个村(社区)综治工作站扎根末梢,三级基层治理力量拧成“一股绳”,以综治中心为枢纽,以网格为单元,

常态化开展滚动排查、分流调处,闭环管理,织密上下联动、协同共治“一张网”,推动矛盾纠纷在群众“家门口”及时发现、妥善化解。

在鼎湖区永安镇,网格员化身“移动探头”,深入园区、街巷、村落常态化摸排隐患,把矛盾纠纷化解在萌芽状态。

在鼎湖区桂城街道,由肇庆市公安局鼎湖分局桂城派出所打造的“平安客厅”警务室,有机整合外卖骑手、物业安保、环卫工人等群防群治力量,组成覆盖全场景的“动态平安前哨”,打通民意收集、矛盾化解的“最后一米”。

“我们以‘平安客厅’警务室为枢纽,调动辖区各行业力量,组建联防快响工作组,矛盾纠纷排查化解工作组、志愿者宣传服务工作组,布设‘定点值守+流动巡防’全城治理哨点。”肇庆市公安局鼎湖分局桂城派出所所长张丕文恒说,目前,“平安客厅”警务室模式已在全区推广。

2025年以来,鼎湖区综合网格共上报处置各类事件1076宗,办结率达100%。

建强队伍

“这件案子已办结,我们现在复盘,看看有没有哪个环节存在瑕疵、哪个环节值得学习借鉴。”不久前,在鼎湖区坑口街道综治中心举办的业务能力提

升培训班上,授课老师抛出问题供学员们讨论。

在鼎湖区,这样的综治中心业务实训已成常态。

鼎湖区委政法委搭建起“区级大讲堂、镇街轮训、村社微课堂”三级实训体系,分层分类锤炼综治中心工作人员、专职调解员、基层网格员3支队伍,以常态化练兵提升应对矛盾风险的硬实力。

记者注意到,根据《鼎湖区区、镇、村三级综治中心队伍培训工作机制》,区级“综治大讲堂”每年组织不少于2场集训,围绕重大疑难矛盾纠纷调处等内容开展学习交流,学习方式包括专题授课、庭审旁听、案例研讨等。镇街层面,每季度至少轮训1次,紧扣高频纠纷调解技巧等贴合日常工作的内容,按需施教。村社层面,依托月例会开设“微课堂”,培训内容侧重简易矛盾处置、民情走访、信息上报等技巧与规范。

“通过业务实训中学到的‘先稳情绪、再释法理、巧借乡情’的方法,处理复杂矛盾纠纷时心里有了底。”鼎湖区凤凰镇综治中心负责人卢幼儿说,不久前,她巧用培训中学到的经验技巧,联动多方力量,成功化解一起矛盾纠纷。

通过三级实训体系“充电”赋能,鼎湖区越来越多的基层综治工作者成了矛盾风险处置的行家里手,将专业能力转化为护稳定、促和谐的实际成效。

文化赋能

今年1月,凤凰镇某村陈氏族人发现村民马某在陈氏祖坟正前方建了座新坟,要求马某迁坟遭拒后,双方发生争执,信息上报到凤凰镇综治中心,工作人员立即联动相关部门,开展联合调处工作。

考虑到凤凰镇是客家人聚居区的实际情况,镇综治中心邀请村中德高望重的客家叔公参与调解。

“我们客家人祭拜祖先是为了祈愿后辈平安,结怨执迷违背了祭祖的初衷。”客家叔公语重心长的一番话,缓和了双方对立的情绪。

工作人员趁热打铁,联动鼎湖区委政法委以及自然资源、民政等部门现场调处,实地核查,并向双方宣讲殡葬法规,经过多轮释法说理,该纠纷实现案结事了。

李楚锋告诉记者,近年来,鼎湖区深挖本土包公“和解文化”底蕴,客家睦邻友善传统,将“和为贵”的乡情理念融入调解流程。

2025年以来,鼎湖区各级综治中心共受理矛盾纠纷2925宗,已办结2817宗,办结率达96.31%。

“全区将持续优化三级综治指挥调度体系,做源头排查、协同处置、专业支撑、文化赋能全链条,让综治中心成为群众信得过、靠得住的‘家门口’解纷驿站。”李楚锋说。

绘法治化「路线图」
解群众急难愁盼

山东平度综治中心构建矛盾纠纷全链条治理体系

□ 本报记者 梁平妮
□ 本报通讯员 杨合兵

近年来,山东省平度市深入践行新时代“枫桥经验”,完成市、镇两级综治中心升级改造,打造“真情调解 和润万家”综治品牌,通过平台整合、功能融合、流程再造、机制重构,将综治中心打造成群众说事讲理、化解矛盾的主阵地。

今年以来,平度市、镇两级综治中心受理各类群众诉求1.1万余起,矛盾纠纷调解成功率达96.63%,有效实现矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽。

“三调联动”

平度市综治中心坚持“集约高效、便民利民”原则,合理设置3大功能分区,成立5大办事平台,开通8个业务窗口,21个部门常驻(轮驻)中心办公,实现人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”,纠纷调解,法律援助,劳动仲裁等9项职能无缝衔接,让群众“只进一扇门、最多跑一地”就能解决各类纠纷和诉求难题。

“我们建立了‘15分钟响应—当日受理—3日调处—30日办结’的闭环处置流程。”平度市综治中心负责人刘明玮介绍说,依托山东省矛盾纠纷调解线上平台,平度市综治中心全量接入110接处警平台,“山东解纷码”,12345政务服务热线等6大诉求渠道,实现“一网归集、智能分流、精准处置、全程督办”,确保“应收尽收、应调尽调、应结尽结”。

此外,针对建筑行业工程款、农民工工资争议等多发事项,平度市统筹城建、人社、交通等部门组建工作专班,从受理、调处、督办、反馈等环节,构建起全方位、多层次的农民工权益保护体系。

“吹哨报到”

《法治日报》记者了解到,平度市结合基层治理实际,绘制市、镇两级综治中心诉求办理法治化“路线图”,制发《平度市综治中心工作手册》,建立小事“现场调”,大事“吹哨调”,难事“顶格调”的三级响应机制,让各类矛盾纠纷都能找到最合适的化解路径。

此前,市民张某购置一套房产,并与该小区物业服务签订《物业服务协议》,因一直未入住,张某以未享受物业服务为由拒交物业费,物业公司将张某诉至法院。

平度市东阁街道综治中心了解案情后,立即启动“吹哨报到”机制:住建部门工作人员、法官、调解员,律师与当事人围坐一桌,展开多方联动。

调解员安抚双方情绪,采取“背靠背”调解方式,结合相关法律法规进行释法明理,明确业主交纳物业费的法定义务,指出物业应提升服务质量、主动公开服务事项和收费明细。最终,双方达成和解协议:张某当场交纳物业费,物业公司依法向法院申请撤诉。

平度市综治中心将法治思维和法治方式贯穿于矛盾纠纷化解全过程,在综治中心设立审判庭,法律援助窗口,律师工作室,邀请法官、律师常态化入驻,为群众提供免费法律咨询、法律指导、司法确认等服务,引导群众依法表达诉求,依法解决纠纷。

对于调解成功的纠纷事项,平度市综治中心派驻法官现场司法确认,今年以来,已累计办理司法确认574起。对于仲裁或诉讼案件,平度市综治中心提供受案、仲裁、审理全流程办理渠道,为当事人提供高效、便捷的解纷服务。

“三函预警”

近日,平度市综治中心通过大数据监测发现,凤台街道某社区因停车位改造引发多起投诉,当即向凤台街道综治中心发出提示函。凤台街道综治中心迅速组织召开居民议事会,广泛征求居民意见,重新优化停车方案,让一场潜在纠纷消弭于无形。

平度市综治中心坚持“预防为主、防治结合、标本兼治”的工作理念,主动靠前,精准施策,构建起“源头排查、风险预警、分级管控、源头化解”的矛盾纠纷全链条治理体系。

实践中,平度市综治中心综合运用提示函、交办函、督办函“三函预警”,对苗头性问题及时“吹哨”,提醒相关镇街、单位潜在风险,及时采取化解管控措施,今年以来已累计发出提示函、交办函、督办函475份。

“我们通过深化综治中心规范化建设,打造‘一站式’解纷‘终点站’,让群众诉求进门能办、矛盾纠纷就地可调。”平度市委政法委书记赵连话说,平度市将持续健全多元联动、源头预防、依法解纷工作机制,用心用情用力解决群众急难愁盼,持续增强群众获得感、幸福感、安全感。

“通”App,并备注“家事纠纷,风险等级黄色”。

马岭镇综治中心接报后,立即指派全国优秀调解员、退休教师司登科上门调解。司登科从家长里短入手,倾听夫妻二人的心声,疏导二人的情绪。

当天晚上,小果给娘妈煮了一碗饭,两人间的坚冰渐渐融化,冷了好久的家又有了烟火气。

今年以来,庆城县综治中心做精做细网格化服务管理,将其作为规范化建设实战化运行的重要基础,全县合理划分332个网格,实现网格员全覆盖,通过“陇情e通”App采集更新数据63129条,排查化解矛盾纠纷3773件。

正是这一张张“网”、一个个“格”,把庆城县综治中心的优质服务延伸到了群众的家门口。

由『被动应对』转向『主动预防』

新疆富蕴县可可托海镇深化矛盾纠纷源头治理

9月初,新疆维吾尔自治区富蕴县文旅、市场监管部门分别收到一份风险提示函,来函单位是富蕴县可可托海镇综治中心。

临近10月,可可托海国际滑雪场即将开板,届时大量游客涌入,涉住宿、购物等矛盾纠纷或将多发。为从源头预防相关纠纷,可可托海镇综治中心依托往年数据,分析可能存在的酒店违规经营、餐饮业不合理收费等隐患,梳理问题,制定措施,向文旅、市场监管等部门制发风险提示函,邀请相关部门与综治中心协作,通过常态化检查、普法宣传等方式引导酒店、餐饮行业依法诚信经营,杜绝价格欺诈,保障游客权益,提升旅游体验。

“这份风险提示函为我们的监管工作提供了参考,凸显了综治中心的统筹作用。”富蕴县文化市场综合行政执法队队长唐翔说,近两年,经综治中心预警,多部门合力排查整治隐患,旅游领域纠纷大幅减少。

随着综治中心规范化建设工作持续推进,2025年6月起,在富蕴县委政法委指导下,可可托海镇综治中心聚焦当地纠纷类型季节性明显的特征,锚定“源头防治”核心理念,收集各类矛盾纠纷数据,每周召开矛盾纠纷风险研讨会,对各类苗头性、倾向性风险开展全局性、前瞻性分析,精准预判各领域潜在隐患,为综治中心由“被动应对”向“主动预防”转型提供数据支撑。

“根据矛盾纠纷形势提前预警相关风险,基层治理更有预见性、针对性。”可可托海镇党委书记、政法委员陈源说。

8月25日,得知有村民的小麦被牛羊啃食,可可托海镇综治中心迅速展开调查,发现因今年雨水不足,春牧场草原植被提前枯萎,很多牧民提早转场,在转场路上,牛羊进入麦田啃食小麦。随后,综治中心组织全镇各部门召开矛盾纠纷风险研讨会。

“麦子还没到收割季,转场还未进入高峰期,如果放任不管,相关纠纷将持续增长。”会上,各部门均认同应从牧民转场需求着手,提前预防。

依据会议决定,可可托海镇综治中心很快向富蕴县农业农村局、公安局发送风险提示。8月26日,两部门及时响应,农业农村局向牧民发放储备牧草,供其转场使用;公安局交警大队快速规划转场路线,设立警示标志,强化巡逻引导,确保麦田不受牛羊侵扰。

风险隐患得到及时整改,离不开数据分析的先导性支撑,更离不开可可托海镇对潜在风险隐患预防工作的闭环管理。陈源介绍说,为确保潜在风险隐患的预防质效,可可托海镇建立常态化追踪机制,通过矛盾纠纷风险研讨会商讨预防措施,由镇党委书记定期统筹工作进展,分析风险形势,部署推进重点任务,压紧压实部门责任,最大限度减存量、控增量、防变量。

“实践证明,以数据为支撑,以预防为核心的源头治理模式,能有效降低矛盾纠纷发生率。”可可托海镇党委书记徐波说,未来,可可托海镇将助力综治中心增强预警发现能力,延伸服务触角,让矛盾纠纷消弭于无形。



近年来,湖北省长阳土家族自治县综治中心整合矛盾纠纷调处、综治网格运行、群众信访服务、法院诉讼服务、公共法律服务五大中心,推行“常驻+轮驻+点驻”模式,实现群众化解纠纷“只跑一地、只进一门”。图为近日,综治中心工作人员开展调解工作。

本报记者 曹格 摄

矛盾纠纷实现一口受理集成处置
辽阳文圣区综治中心优化机制提升治理效能

□ 本报记者 韩宇

耄耋老人赡养纠纷达成温情共识,家庭纠纷依法依规妥善解决,务工人员被拖欠薪酬足额兑现,占道经营冲突化解于萌芽状态……

如今,辽宁省辽阳市文圣区综治中心已成为群众信赖的矛盾化解主阵地,一系列打实的成效,正是该区以综治中心规范化建设为抓手,深化基层治理体系和治理能力现代化的生动实践。

近年来,文圣区综治中心通过资源整合、机制创新、科技赋能,构建起“矛盾纠纷源头化解、民生诉求一线响应”的治理新格局。去年以来,受理各类矛盾纠纷429件,化解383件,化解率达89.28%,群众满意度达95.1%。

整合资源

实践中,文圣区委政法委整合全域资源力量,打造“区级统筹、镇(街)主战、村(社区)前哨”三级联动架构,推动治理资源向基层下沉。

文圣区综治中心作为社会治安综合治理的“中枢大脑”,高标准推进区法院、检察院、公安局、司法局、信访局、人社局6家单位常驻办公,区住建局、卫健局、妇联、法学会等轮驻值守,设置婚姻家庭、劳动争议等行业性专业性调解区和指挥调度功能区,吸纳法律专家、调解员及心理咨询师等力量,构建多元解纷工作格局。

同时,文圣区还搭建“区—镇(街)—村(社区)”三级综治网络体系,明确职责边界与联动流程,区级综治中心聚焦“指导、协调、督办”核心职能,统筹全局资源。镇(街)综治中心立足实战处置定位,高效承

接区级派单与基层上报事项,村(社区)前移服务触角,深耕矛盾风险排查、基础信息采集等前端工作,形成层级清晰、无缝衔接的治理链条。

统筹联动

“依托综治中心统筹联动机制,矛盾纠纷实现‘一口受理、集成处置’,问题解决效率大幅提升。”文圣区综治中心主任郭添慧介绍说。

为破解跨部门、跨领域矛盾纠纷协调处置痛点,文圣区综治中心创新建立“横向到边、纵向到底”的统筹联动机制,推动治理力量从“物理整合”向“化学融合”深度转变。

横向层面,文圣区综治中心严格落实“常驻+轮驻+随驻”工作机制,由法律专家、律师、心理咨询师等提供专业化支撑。去年9月,某小区部分流动摊贩长期占道经营,引发附近居民不满。文圣区综治中心接报后,立即启动跨部门联动机制,统筹街道、社区、住建、执法大队等单位现场处置,科学划定临时经营区域,同步建立常态化监管机制,既保障了居民居住环境,又兼顾了摊贩的合法生计。

纵向层面,文圣区综治中心建立“村(社区)吹哨、镇(街)吹号、部门报到”全链条联动机制。村(社区)发现矛盾后录入社会治安综合治理平台,镇(街)根据矛盾类型,复杂程度分流处置,需区级协调的及时上报。将劳动争议、婚姻家庭等高发矛盾纠纷分流至11行业性专业性调解组织,实现矛盾纠纷与专业力量的精准对接。

流程再造

“矛盾纠纷化解,不仅要‘有人管’,更要‘管

得好、管到底’。”文圣区委政法委副书记田翠凤介绍说,文圣区以流程再造为突破口,建立健全“信息收集—流转处置—预警预测—综合销号”线上闭环流程,依托科技赋能实现治理效能提升。

信息收集环节,文圣区综治中心依托社会治安综合治理平台,整合“实有人口”“矛盾纠纷”等5个核心数据库,全量归集数据56.3万条,通过网格员日常巡查、12345热线移送等渠道,实现矛盾纠纷及安全隐患信息“全量归集、应采尽采”。

流转处置环节,全面推行矛盾纠纷统一编码管理,实现“一码管到底”,从分流指派到结果反馈全程跟踪追溯,确保“见人、见事、见部门”,杜绝责任悬空。

预警预测环节,通过数据集成、智能化研判分析,自动识别高频矛盾点、潜在风险源,制发工作提示函,风险预警函,推动治理从“被动应对”转向“主动预防”。

综合销号环节,建立“调解+跟踪+巩固”善后闭环机制,实行定期回访,跟踪协议履行情况,确保案结事了人和,让矛盾化解更有温度。

坚持法治导向,推动矛盾纠纷依法化解,是文圣区综治中心规范化建设的核心原则。文圣区以法治化“路线图”为引领,构建“一站式”依法解纷保障体系。

“下一步,文圣区将持续深化综治中心规范化建设,进一步优化资源整合机制,提升联动处置效能,强化科技赋能支撑,推动基层治理向精细化、智能化、法治化纵深迈进。”文圣区委常委、政法委书记高伟说。

“有事找网格员”成群众共识
甘肃庆城县综治中心做精做细网格化服务管理

□ 本报记者 赵志锋
□ 本报通讯员 王 云

一场秋雨过后,甘肃省庆城县马岭镇马岭村的地头变得泥泞。

村民老李家因院墙被浸泡,墙根裂了口子,认为是老徐家几年前平整土地垫高田埂导致,两家人因此发生争执。

网格员曹文巡查发现后,先围着两家的院墙和地头转了几圈,又找周边邻居了解情况,随后通过“陇情e通”App,将该纠纷上报马岭镇综治中心。

马岭镇综治中心工作人员立即联动镇司法所工作人员、马岭村干部到现场,卷尺一拉,确权图纸一铺,问题清清楚楚。

随后,工作人员就地召开调解会,一番释法说理后,双方达成一致协议:老徐家将垫高的土回落,两家

共同挖条排水沟,工钱一家一半。这起纠纷,从网格员发现上报到综治中心完成调解,用时不到24小时。

“有事就找网格员。”如今,这句话在庆城县15个乡镇成为群众共识。

庆城县玄马镇柏树村的小栗常年在外出跑大车,媳妇在家种地带孩子。2026年春节期间,夫妻二人因琐事发生了争执。

柏树村网格员走访发现后,将该情况上报“陇情