深化综治中心规范化建设

进“一扇门”解“千般愁”

重庆涪陵区综治中心持续提升多元解纷质效

□ 本报记者 战海峰

“拖欠了大半年的工资，这么快就拿到了，真是太感谢你们了。”近日，务工人员张某给重庆市涪陵区综治中心的工作人员打来电话致谢。

一个月前，张某来到涪陵区综治中心，反映自己被拖欠工资的情况。综治中心调解员当天就联系用工方，组织双方面对面协商，很快达成调解协议并进行了司法确认。不到10天时间，张某顺利拿到了被拖欠的工资。该起纠纷的顺利调解，正是涪陵区综治中心高效化解矛盾纠纷的生动缩影。

近年来，涪陵区深入践行新时代“枫桥经验”，扎实推进综治中心规范化建设，对群众诉求实行“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”，实现进“一扇门”解“千般愁”，“有矛盾纠纷就找综治中心”逐渐成为辖区群众的共识。

建立联动工作体系

“您好，请问有什么可以帮助您？”走进涪陵区综治中心，导引台工作人员第一时间了解群众需求，在“社会矛盾纠纷多元化解”应用做好登记，并向群众发放受理告知单。如此一来，群众可在线上随时了解事项受理、转办、办理、答复进度，全程透明、高效、便捷。

“建设综治中心，必须从群众角度出发，真正将综治中心打造成风险防范和矛盾化解的‘终点站’。”涪陵区综治中心负责人赖欢说。

涪陵区综治中心整合先行调解、诉讼服务、立案登记、诉调对接、行政复议、司法救助6大功能，推动法院、检察院、公安局、司法局、信访局派员常驻，住建、卫健等16个行业部门排班轮驻，法学会、行业性专业性调委会、心理服务机构、“调得快”重大矛盾纠纷调处中心等23家组织随驻，形成了1个中心、6大功能、N支调解力量联动的“1+6+N”工作体系。

同时，为确保群众诉求第一时间得到响应，涪陵区综治中心制定窗口服务、规范治理等19项运行机制，并聚焦群众“点单”、中心“派单”、部门“接单”、群众“评单”闭环链条，建立任务、责任、进度、结果4张清单，确保各类矛盾纠纷得到及时处置、有效化解。

今年以来，涪陵区依托区、镇街两级综治中心及432个村（社区）综治工作站，排查化解矛盾纠纷6.5万余件，化解率达99.41%，群众满意度达98.9%。

培育特色调解品牌

荔枝街道作为涪陵区人口最多的街道，辖区常住人口约23万，流动人口多、各类市场主体集中，基层治理面临挑战。

为此，荔枝街道综治中心组建由街道干部、律师、民警等为骨干力量的“荔刻调”调解工作室。“荔刻”与“立刻”同音，体现综治中心闻诉即动、接诉即调，全力把矛盾化解在萌芽状态的工作理念。

今年8月，辖区群众李某与某劳务公司发生劳动争议。荔枝街道综治中心接到线索后，立即指派“荔刻调”调解工作室介入，组织双方面对面座谈调解。

历时4小时沟通疏导，李某逐步卸下心防。调解员精准把握症结，引导双方依法协商，达成合理补偿方案，纠纷圆满化解。

这是涪陵区深耕“一镇街一特色”调解品牌培育工作的实践成果。

当前，一批本土化、专业化基层调解品牌在涪陵多点开花、遍地结果：藺市街道立足本地君子文化底蕴，打造“君子亭”“小廊亭”矛盾纠纷调解阵地；江东街道吸纳熟悉社情民意、热心基层服务的女性力量，组建“城东嬷嬷”调解工作室；大顺镇深挖本土红茶文化，打造“红茶室”调解室……各调解阵地坚持抓早抓小、防微杜渐，推动全区90%以上矛盾纠纷在镇街及以下层面妥善化解。

构建智能治理闭环

走进涪陵区综治中心指挥调度室，一块巨型电子屏实时滚动显示矛盾纠纷、风险隐患等动态信息，各类治理数据、各项事件处理进度一目了然。

2025年以来，涪陵区聚力打造“平安涪陵大脑”综合场景，打破政法委、公安、司法行政、信访等部门数字化平台壁垒，凝聚民辅警、网格员等力量，集信息收集、分析研判、指挥调度、预警处置等功能于一体，配置68个智能预案，实现矛盾风险多渠道一体归集、智能分拨、精准推送，推动各类矛盾风险快接快转、即交即办、高效处置。

在此基础上，“平安涪陵大脑”持续夯实智能感知硬件支撑，通过打造“风险预警AI智能体”，智能研判，分级分色分类管控潜在风险隐患，并派发事件单至相关单位，推动各类基层治理风险源头化解。

“我们将持续建强用好综治中心平台，统筹推动各入驻部门履职尽责、联动协同、同向发力，持续提升矛盾纠纷多元化解质效，不断筑牢辖区平安稳定坚实底线。”涪陵区委政法委副书记熊显波说。

毕节市综治中心聚力打造解纷“终点站”

乌蒙山下绘就善治新“枫”景

□ 本报记者 王家梁
□ 本报通讯员 熊瑞松 周 璐

贵州毕节，乌蒙腹地。在这个人口大市，基层社会治理一度面临“九龙治水”的困境，群众化解矛盾常常“找不对门”。近年来，随着综治中心规范化建设的纵深推进，一幅“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的基层治理新图景正在乌蒙大地铺展开来。今年以来，毕节市、县两级综治中心共登记受理矛盾纠纷10.07万件，已办结8.42万件，办结率达83.61%。

毕节市将综治中心规范化建设纳入全市经济社会发展大局统筹推进，推动全市9个县级综治中心完成改扩建，平均办公面积达2040平方米。引导受理、多元化解、指挥调度三大功能区清晰分区，人民调解、行政调解、劳动仲裁、行政裁决、诉讼服务、检察监督、信访接待等服务窗口有序布局，群众接待厅、调解室、专业工作室、心理咨询室、指挥调度室、速裁庭、仲裁庭等功能室一应俱全，“滚山珠”“商人治商”等特色品牌调解室相继成立，阵地建设实现从“有”向“优”的跨越。

县级综治中心采取常驻、轮驻、随驻相结合的方式，审判、检察、公安、司法行政、信访、人社等部门及行业性调解组织常驻，住建、自然资源、卫健、民政等部门轮驻，其他相关职能部门和社会组织随驻，同时充分吸纳法学专家、律师、心理咨询师等专业力量参与解纷。

毕节市及各县级综治中心系统搭建统筹调度、协调联络、督办问责、考核评价4大类共51项制度机制，明确公安、司法行政等10家入驻部门64项具体职责，细化登记受理、分流交办、跟踪督办、回访归档等6个环节工作流程，确保群众每一项诉求都有人办、依法办。

同时，充分赋予综治中心向党委、政府提出决策建议和向监督部门移交问题线索的权限，让综治中心“既看得见问题，也推得动解决”。今年以来，全市综治中心累计向党委、政府提出决策建议131次，发送工作提示函636份，风险预警函2386份。

毕节市在全省率先推动综治平台数据与公安机关数据协作联动，构建起“研判—预警—处置—反馈”的全链条闭环体系。推动与司法行政、卫健、民政等多部门数据共享，建立风险大数据池，搭建命案防治、未成年人保护等7个全数据研判预警模型和28个专题数据分析模型，通过数据比对碰撞，实现对风险隐患早发现、早预警、早处置。对研判发现的矛盾纠纷划分为“红、橙、黄、蓝、低”5个风险等级，实行分类交办，确保高风险隐患有人管、管得住。

从“各自为战”到“协同作战”，毕节市以综治中心规范化建设为牵引，把资源聚起来、机制建起来、数据联起来，让群众化解矛盾纠纷“只进一扇门、最多跑一地”，让综治中心真正成为矛盾纠纷化解的“终点站”。这幅乌蒙山下的善治新“枫”景，正不断丰富着基层社会治理现代化的毕节实践。

群众诉求一窗受理全程跟进闭环办理

宝鸡金台检察深度融入综治中心规范化建设

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺
□ 本报通讯员 冯 婷

近年来，陕西省宝鸡市金台区人民检察院坚持和发展新时代“枫桥经验”，以检察“双进”（线下进驻综治中心、线上进入城乡社区）工作为抓手，深度融入综治中心规范化建设，构建线下驻点解纷、线上掌上服务、机制联动救助、履职赋能治理的工作体系，推动矛盾就地化解、服务直达基层、治理提质增效。

2025年底，陕西省检察机关“双进”工作推进会主会场设在金台区综治中心，该院探索形成的社会治安综合治理实践，成为全省可借鉴的示范样本。

“多亏了检察官，不然我们两家还僵着呢。”此前，辖区群众张某来到金台区综治中心检察窗口反映邻里宅基地边界纠纷。驻点检察官联合人民调解员现场开展释法说理，依托综治中心“心灵驿站”做好心理疏导，并同步组织公开听证。最终，双方达成一致意见，一场邻里矛盾就地化解。

这是金台区检察院线下驻点工作的缩影。2025年6月，该院主动进驻区综治中心，设立标准化检察服务窗口，健全党组统筹、部门联动、全员参与的工作机制，实行领导轮流接访、干警驻岗值守制度，实现群众诉求一窗受理、全程跟进、闭环办理。

办案不只是解决案件本身，更要解开群众的心结。驻点检察干警依托综治中心“心灵驿站”，常态化开展释法说理、心理疏导，2025年6月以来，对符合条件的案件组织公开听证2场，开展心理疏导化解纠纷23起，真正实现“事心双解”。

线下有阵地，线上有渠道。金台区检察院搭建“掌上12309”检察服务平台，将服务二维码张贴到各镇街、社区网格，群众可24小时提交来访咨询或反映线索。该平台接入全区政法综治视联网，与11个镇街基层网格实现对接，由网格员兼任检察联络员，实现对基层隐患早发现、早处置。

金台区检察院还将该平台线索收集与司法救助“红蓝双机制”（蓝色常规救助快速纾困解难、红色联动救助聚力长效帮扶）深度融合，建立分层分类、联动协同的救助模式，用心用情守护困难群众合法权益。

办案不止于个案办结，更要紧盯背后的治理漏洞。金台区检察院依托区综治中心，从案件中梳理行业风险，用好检察建议推动源头整改。

此前，金台区检察院检察干警在办理一起网约车交通肇事案时，发现部分网约车存在行驶证逾期未审验的情况，随即制发检察建议，督促主管单位开展全面排查整改，完善监管制度。这份检察建议获评宝鸡市优秀检察建议。

从化解邻里纠纷到搭建“掌上12309”平台，从司法救助困难群众到推动网约车行业全面整改，金台区检察院依托“双进”工作将检察服务送到群众“家门口”，让法治的温度在每一次矛盾化解、每一场公开听证、每一次救助回访中可感可触。这抹深植于综治中心的“检察蓝”，正成为古陈仓腹地最安心的守护色。



近年来，新疆维吾尔自治区克拉玛依市克拉玛依区综治中心坚持和发展新时代“枫桥经验”，实现对群众诉求“一站式受理、一揽子调处、全链条处置”。图为10月8日，克拉玛依市公安局克拉玛依区分局天山路派出所驻区综治中心民警解答来访群众的法律问题。 本报通讯员 唐宛灵 摄

小事不出社区 大事不出街道

黄石市黄石港区夯实基层治理法治根基

□ 本报记者 何正鑫
□ 本报通讯员 魏舒阳

今年7月，家住湖北省黄石市黄石港区花湖街道锁前社区的段先生，因邻居空调外机正对自家客厅，备受噪声与热风困扰，无奈之下向街道综治中心致电求助。

花湖街道综治中心工作人员牵头联动派出所民警、社区干部、城管队员、物业工作人员上门调处。一天后，邻居将空调外机调整至合规安装位置。

“基层既是矛盾产生的‘源头’，也是疏导的‘茬口’。”近日，黄石港区委副书记、政法委书记高泳波接受《法治日报》记者采访时说，近年来，黄石港区深耕综治中心实战化建设，健全三级联动处置体系，织密基层治理兜底网络，努力将矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽状态。

黄石港区充分发挥网格员前沿探头作用，全区243名网格员严格落实“日访5户、每季度遍访辖区居民1次”的工作要求，走楼栋、进家门，将矛盾风险排查触角延伸至千家万户。

今年3月下旬，花湖街道独居老人张某家中厨房渗水，天花板、墙面损毁严重。张某的女儿多次与楼上住户协商维修事宜未果。

网格员在日常走访中捕捉到这一线索，立即上报黄石港区综治中心。综治中心联系专业人员现场勘查，发现因公共管道老旧破损，多名住户家中均存在渗水隐患，需要整栋住户协同开展改造。

在黄石港区综治中心的统筹下，社区干部牵头组织多方协调会商，敲定每户分摊400元的改造方案。

3月28日，管道改造全部完工，张某的女儿专程向黄石港区综治中心赠送锦旗致谢。

黄石港区综治中心着力做实“一站式”受理处置机制，打破部门壁垒，推动多方力量集聚融合，变“单打独斗”为“协同共治”。

走进黄石港区综治中心办事大厅，引导受理、多元化解、指挥调度三大功能区科学划分，审判、检察、公安、司法行政等7个部门常驻办公，卫健、城管等10个部门实行轮驻，6家专业调解组织同步入驻，实现常驻、轮驻互补，专业力量深度参与。

今年1月底，王家里社区居民朱某因拒交物业费被物业公司诉至法院。网格员获悉线索后，第一时间上报黄石港区综治中心。综治中心随即协调法院干警、律师、网格员等组建专项调解小组介入。

调解小组向朱某释法析理，耐心疏导其情绪；同时督促物业公司就服务问题作出书面整改承诺。最终，双方签订和解协议，物业公司撤回起诉，一起纠纷就地化解。

今年以来，黄石港区通过“综治+法院”联动累计化解纠纷333件，其中49件向法院申请司法确认或出具调解书；“综治+公安”联动承接处置非警务警情2581余件次，辖区重复报警量下降15%；依托“综治+调解组织”模式，多起家庭疑难纠纷得到有效调处，多元解纷效能充分释放。

黄石港区综治中心创新主动排查、随机抽查、精准核查、常态督查“四查闭环”工作机制，压实区、街道、社区三级综治中心责任，推动实现小事不出社区、大事不出街道。

今年以来，黄石港区累计排查矛盾纠纷8521件，成功化解8480件，辖区治安警情、刑事警情持续下行，群众获得感、幸福感、安全感稳步提升。

“我们将持续推进综治中心实战化提质增效，完善风险排查、研判分流、多元调处、闭环督办全链条工作模式，持续夯实基层治理法治根基，为辖区平安稳定筑牢坚实防线。”黄石港区委政法委副书记李志刚说。

深圳福田法院打造“司法+综治”深度融合治理模式

“一站式”解纷让矛盾止于诉前

□ 本报记者 李文茜
□ 本报通讯员 周 丹 李美娴

近日，在广东省深圳市福田区综治中心法院分中心调解员的精准调解下，一起商铺租赁纠纷圆满化解于诉前，当事双方当场达成和解协议。

这是福田区人民法院依托综治中心平台，深耕前端解纷，践行新时代“枫桥经验”的生动缩影。

今年以来，福田法院在参与综治中心规范化建设上持续向新发力、向深而行，打造“司法+综治”深度融合治理模式，构建调解先行、多元联动、分类施策、高效闭环的“一站式”诉前解纷体系，推动实现矛盾纠纷化解“最多跑一地”。截至目前，全区近3000件矛盾纠纷依托综治中心实现实质性诉前化解。

双向赋能一体联动

福田法院建立与区综治中心“双向互驻、双向赋能”工作机制，打破部门壁垒，实现司法资源、综治力量深度整合、一体联动。

今年6月，福田区综治中心法院分中心挂牌运行，福田法院诉讼服务大厅同步设立综治中心专属窗口，由综治中心专人常态化驻点办公，对适宜调解的纠纷当场分流，就地导入综治诉前调解程序，从源头减少诉讼增量。

与此同时，福田区综治中心诉讼服务专窗稳定运行，福田法院干警联合8家专业调解组织常驻值守，常态化开展一线调解、法律咨询、诉前指导等服务。此外，福田法院专门设立调解指导工作室，对基层调解工作开展“一对一”专业指导，持续提升基层调解队伍专业化、规范化水平。

“前端介入、柔性调解往往能实现案结事了人和。”福田法院诉调对接工作室负责人郭卫说，该院始终坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，依托综治阵地织密基层解纷网络，让群众“进一扇门、解万般纷”。

分层分类精准施策

福田法院立足综治工作实际，细化完善分层分类解纷机制，打造“前端普调、中端精调、后端快审”的分调裁审全链条闭环模式，实现纠纷化解精准施策、高效提速。

在诉前调解环节，该院依托综治中心统筹调度优势，实行纠纷分级处置。针对事实清晰、争议较小的简单纠纷，由驻点调解员现场调处、快速化解；针对争议较大的复杂纠纷，由法官团队联合专业调解组织联动“会诊”、精准破局；针对案情复杂的疑难纠纷，由综治中心联动街道、行业主管部门集中攻坚、合力化解，最大限度将矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽状态。

在一起企业大额货款纠纷中，涉案企业经营困难、偿债压力巨大，一次性还款极易导致企业经营停滞。福田法院办案团队结合案件实际，创新制定“分期还款+违约加速”调解方案，既给予困难企业缓冲空间、助力其纾困解难，又通过违约约束保障债权人合法权益，实现法理情有机统一，获得当事双方认可。

示范引领批量化解

针对物业、商事、金融等类型化、集中式纠纷，福田法院坚持源头治理、系统治理，创新推行“示范诉讼+批量调解”工作模式，依托综治中心、“一庭室一街道对接”庭街共建等机制开展类案批量化解，实现“办理一案、化解一片、治理一域”的成效。

此前，某小区多户业主因物业服务质量问题拒交物业费，物业公司将业主告上法庭。福田法院先行选取3件典型案件作出示范判决，调解员依托判决结果，联合街道、社区集中普法，最终成功调解8件已诉案件、化解11起潜在纠纷。

针对辖区商事、金融产业集聚特点，在区委政法委统筹指导下，福田法院联合区司法局设立全省首个区级商事金融纠纷一体化调处中心，纳入全区综治中心一体化建设体系，打造专业化、场景化的商事解纷平台。该中心创新构建“党委政法委统筹、司法行政主导、公证运营、法院赋能”的协同机制，择优引入27家专业商事调解组织，集成司法确认、公证赋能、速裁快审等8项“一站式”服务，迭代升级“至信云调”线上调解系统，融合区块链存证、AI辅助调解、失联修复等智能功能，实现“专业纠纷专业解、线上线下同步解”。

该中心运行以来，累计受理纠纷标的额221.84万元，调解成功标的额49.31亿元，商事金融纠纷化解质效大幅提升。