深化综治中心规范化建设

广州越秀区深耕综治中心阵地建设

擦亮“一站解忧 穗越安宁”品牌

□ 本报记者 章宁旦
□ 本报通讯员 梁慧婷

近日，广东省广州市越秀区举办“一站解忧 穗越安宁——矛盾纠纷化解服务品牌宣传活动”。活动现场，越秀区综治中心为“银枫和事”纠纷调解志愿队授旗。

这是越秀区进一步擦亮综治中心工作品牌，推动“一站解忧”理念深入人心的实际行动，也是提升矛盾纠纷多元化解效能的积极探索。

作为广州市中心城区，越秀区人口密度大、老旧楼宇密集，基层社会治理面临挑战。近年来，越秀区坚持和发展新时代“枫桥经验”，以综治中心规范化建设为抓手，不断夯实“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的矛盾纠纷多元化解主阵地，通过一件件纠纷的实质化解，让群众切实感受到“只进一扇门、最多跑一地”的便利与温度。

多元联动

“终于可以安心做生意了，感谢综治中心为我们解决了这个问题。”近日，某国际玩具城的几名商户代表走进越秀区综治中心，送来一面写有“暖心履职维民利 统筹协调破难题”字样的锦旗。

这面锦旗的背后，不仅是困扰商场数十家商户的烦心事被化解，更是群众对综治中心解纷实效的高度认可。

此前，该玩具城的数十家商户长期与产权方、物业公司在物业费、水电费等问题上存在分歧，后来物业公司将中央空调关停，导致商户正常经营受到影响。

越秀区综治中心受理该矛盾纠纷后，主动迎难而上，积极发挥统筹协调、多元联动的职能作用，多次牵头组织专题协调，统筹司法行政、房管、市场监管等职能部门进行联合调处。

综治中心坚持“先解急难、再理旧账”的原则，明确提出把维护商户正常经营放在首位。经过多轮调解，各方终于达成一致意见，空调恢复供应，商场经营秩序重回正轨。

“针对疑难、复杂的矛盾纠纷，我们启动‘部门联动、多元协同’机制，分工合作、闭环推进，大幅压缩化解周期，降低群众维权成本。”越秀区委政法委常务副书记杨建刚近日接受《法治日报》记者采访时说。

高效解纷

9个月前，越秀区华乐街道某小区居民李先生和陈女士因厨房渗水问题产生矛盾。遭遇渗水的陈女士要求楼上的李先生解决管道漏水问题，而李先生以自身无责且不愿承担维修费为由，拒绝了陈女士的要求。无奈之下，陈女士来到华乐街综治中心求助。

华乐街综治中心接到诉求后，主动上门调解，耐心释法明理。厘清争议焦点之后，该中心针对责任认定和费用承担，提出多套解决方案供双方参考。最终，二人签订调解协议：先由陈女士委托第三方公司检测并垫付费用，待查明原因后，再按责任比例分摊。

经华乐街综治中心的协调推动，第三方检测顺利完成，漏水管道交由施工企业维修，渗水问题得到彻底解决。

越秀区老旧小区体量大、密度高，因房屋老化失修引发的邻里纠纷较为常见。“针对此类矛盾隐患，越秀区以综治中心规范化建设为抓手，针对不同问题量身定制解决方案，着力提升解纷效率。”杨建刚介绍说，今年初，越秀区委政法委联合区委老干部局，依托区、街道两级综治中心，吸纳一批法律功底扎实、调解经验丰富的退休老干部，组建“银枫和事”纠纷调解志愿队，成功调处大量民生领域纠纷。

向前一步

不久前，一名工程承包人从外市来到位于越秀区梅花村街的广州某项目总部，反映其被长期拖欠工程款。获悉线索后，梅花村街综治中心第一时间主动介入。工作人员经组织研判决定，提请越秀区综治中心协调外市和本区相关职能部门依法调处。

越秀区综治中心先安排专人倾听当事人诉求，开展心理疏导和释法明理工作；再协调司法行政部门借助专业力量组建法律团队，对涉案合同、招投标文件、付款凭证逐一梳理，出具书面法律意见；待责任厘清后，协调项目总包单位、劳务公司当场履行付款义务；最后，将调解协议抄送当事人所在市的综治中心，做好跨区域衔接。四步环环相扣，真正实现案结事了人和。

针对跨区域、跨领域、跨层级的复杂纠纷，越秀区综治中心主动向前一步，及时启动“中心吹哨、部门报到”机制，引进专业力量协同联动，共同推动矛盾纠纷就地化解、实质化解。

今年1月至9月，越秀区成功化解1.8万余件矛盾纠纷，将一批风险隐患消弭于萌芽、化解在基层，让“只进一扇门、最多跑一地”从承诺变成群众可感可及的现实体验。

“接下来，我们将进一步深化综治中心规范化建设和实战化运行，持续擦亮‘一站解忧 穗越安宁’品牌，让新时代‘枫桥经验’在越秀区落地生根、开花结果。”杨建刚说。

新疆库车发挥综治中心『关键枢纽』作用

创新『三诊疗法』开出解纷良方

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 王 晨 马彦虎

近日，新疆维吾尔自治区库车市齐满镇英吐尔村网格员帕合尔丁·艾尼瓦尔像往常一样在村里入户走访。行至村民吉某家附近时，他隐约听到哭泣声，便轻轻敲门进屋，只见吉某满脸泪痕，丈夫司某蹲在角落，低头不语。

帕合尔丁赶紧安抚双方情绪，了解双方冲突缘由。原来，因家庭经济压力和日常琐事，夫妻二人近期多次发生口角。当天，二人矛盾升级，吉某提出离婚。

帕合尔丁迅速记录情况，上报村委会，并特别说明“急需介入调解”。

村委会当即启动“网格发现、村级响应”矛盾纠纷联调机制，村干部和驻村工作队队员组成调解小组，上门开展调处。调解员先从妇女权益保障和家庭责任等角度对司某婉言相劝，又以拉家常的方式引导吉某换位思考。

经过两个多小时的耐心疏导，双方的怨气渐渐消散，重归于好。

次日，帕合尔丁上门回访，夫妻俩正在打扫庭院，有说有笑。

这一纠纷的顺利化解是库车市矛盾纠纷“三诊疗法”在基层的有效实践。

2025年以来，库车市坚持和发展新时代“枫桥经验”，创新推出“出诊”“会诊”“回诊”工作法，全方位、多层次、高效率推进矛盾纠纷化解，为基层治理难题开出良方。

依托各级网格，库车市成立“网格员+村干部+社区民警+志愿者”队伍，对婚姻家庭、邻里关系、土地权属等高频纠纷“出诊”排查。在城乡建设、劳动保障等重点领域，建立行业主管部门信息共享机制，定期交换数据，梳理风险隐患，并利用大数据分析技术，对矛盾纠纷的发生规律、类型分布、发展趋势精准画像，为科学决策提供数据支撑。

针对矛盾纠纷呈现多样化、复杂化趋势，库车市建立多元解纷机制，形成“党委领导、政府主导、综治协调、部门联动、社会参与”的解纷格局，依托市、乡镇（街道）、村（社区）三级综治中心，对矛盾纠纷集中“会诊”，实现群众诉求“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

今年5月，艾某向库车市综治中心反映某建筑公司拖欠其7400元务工费。工作人员迅速登记，并与涉事公司负责人核实情况。首轮沟通中，公司称与艾某无直接劳务关系，且原项目负责人已离职。

库车市综治中心立即启动联动机制，召开矛盾纠纷联席会议，组织司法行政、人社等部门工作人员组成调解组，进行“会诊”。

调解组工作人员指导艾某补充关键证据，包括与原项目负责人的微信聊天记录、在建筑工地务工的照片以及公司支付劳务费的记录。随后，工作人员约谈公司负责人，为其普及法律知识。经多轮沟通，建筑公司向艾某全额支付务工费7400元。

为防止矛盾纠纷“反弹回潮”，库车市建立跟踪回访机制，做好矛盾纠纷化解“回诊”，确保调解协议履行到位、群众满意度提升到位、长效机制建立到位。

对已化解的矛盾纠纷，工作人员及时了解协议履行情况、当事人思想状况及对调解结果的满意度。对回访中发现的问题，及时进行二次调解或引导当事人通过诉讼途径解决问题，确保“事心双解”。同时建立矛盾纠纷化解档案，实行一案一档、动态管理，形成工作闭环。

今年以来，库车市县、乡镇（街道）、村（社区）三级综治中心共受理矛盾纠纷5114件，已化解5045件，化解率达98.6%，回访率达100%。库车市委常委、政法委书记高德鹏说，该市将继续发挥综治中心“关键枢纽”作用，明确“三诊疗法”职责边界、矛盾分类处置标准及跨部门联调流程，将法治宣传教育贯穿解纷全过程，构建多元共治新图景。

陕西韩城市检察院深度融入综治中心规范化建设

多举措推进信访工作法治化

□ 本报记者 孙立昊洋
□ 本报通讯员 马金顺

不久前，孙某来到陕西渭南韩城市综治中心检察派驻窗口，反映一起交通肇事信访积案后续问题。在渭南市委政法委统筹指导下，韩城市人民检察院联合多部门会商研判，同步落实帮扶举措，最终实现案结事了人和。

这是韩城市检察院深度融入综治中心规范化建设，推动信访法治化提质增效的生动缩影。今年以来，该院深入践行新时代“枫桥经验”，持续深化“线下进驻综治中心、线上进入城乡社区”检察“双进”机制，推动涉法涉诉信访工作法治化、矛盾化解前端化、基层治理精准化。

自2025年6月常态化驻点综治中心以来，韩城市检察院累计接待群众来访70人次，摸排司法救助线索5条、公益诉讼线索13条。

为破解群众办事多头跑、反复跑难题，韩城市检察院在市综治中心设立常态化检察派驻窗口，并在全市8个乡镇设立检察工作站，统筹承接信访接待、线索受理、纠纷调处等职能，真正实现群众反映诉求“只进一扇门、最多跑一地”。

在此基础上，该院创新构建“窗口坐诊+网格出诊+巡回下访”立体化履职体系：窗口规范处置初信初访事项，网格员摸排前端矛盾隐患、收集涉检线索，乡镇工作站常态化深入镇、村（社区）开展巡回接访、带案下访、上门听证，将法治服务送到群众家门口。

同时，该院整合12309检察服务平台、综治视联网等多元化渠道，全天候畅通群众诉求表达通道，建成线上线下联动、全域覆盖的基层检察履职服务体系。

为打造基层矛盾纠纷化解“终点站”，韩城市检察院与公安、司法行政、信访、民政等部门，建立线索双向移送、联合接访、定期会商、联动处置、结果反馈的闭环协作机制，打通12345政务服务热线、基层网格纠纷线索流转通道，确保矛盾隐患第一时间被发现、分流、处置。

针对邻里纠纷等高频多发基层矛盾，该院常态化组织多部门联动调处，最大限度将矛盾化解在萌芽状态。对疑难复杂信访案件，常态化开展公开听证、检调对接，有效提升矛盾化解公信力。

韩城市检察院充分发挥综治中心检察窗口前沿哨点作用，建立“网格摸排、窗口筛查、办案深挖”三维线索发现机制，构建“信访排查—救助评估—精准帮扶—心理疏导—跟踪回访”全链条工作体系，从源头破解特殊群体信访难题。

该院还依托综治中心常态化梳理排查基层矛盾纠纷、涉法涉诉信访隐患，建立台账、分类施策、销号管理。严格落实涉法涉诉信访“七日程序性回复、三个月办理进展或结果答复”，健全受理、分流、办理、调解、答复、回访、归档全流程闭环管理机制，全年涉法涉诉信访按期回复率、办结答复率均达100%。



近年来，广西壮族自治区钦州市钦南区水东街道综治中心发挥统筹作用，健全“常驻+轮驻+随驻”协同运行机制，搭建矛盾纠纷多元化解平台。图为10月29日，工作人员接待来访群众。

本报记者 曹榕 摄

推动矛盾纠纷层层过滤分级处置

菏泽牡丹区综治中心探索基层善治新路径

□ 本报记者 梁平妮
□ 本报通讯员 赵 伟

“跑了很多地方都没解决，没想到在这里一天就办成了。”近日，山东省菏泽市牡丹区东城街道某餐饮店员工张某拿到补偿金后，悬了许久的心终于放下了。

此前，张某因未签订劳动合同，被餐饮店违法解除劳动关系，多方反映诉求未果。牡丹区综治中心受理后，调解员从法、理、情多维度疏导，当天便促成双方达成调解协议，餐饮店当场支付补偿金。

“近年来，牡丹区把综治中心规范化建设作为基层社会治理的‘牛鼻子’工程，推动部门集中入驻、矛盾闭环处置、解纷全周期贯通，让群众‘只进一扇门、最多跑一地’。”近日，牡丹区委常委、政法委书记潘丽接受《法治日报》记者采访时说，今年以来，全区各级综治中心共受理群众诉求6011件，办结率达95.8%。

织密“一张网”

2025年7月，牡丹区委、区政府将综治中心规范化建设列为“一把手”工程，完成区级综治中心升级改造，群众接待大厅、矛盾调解室、速裁法庭、指挥调度室等15个专业功能室同步投入运行。牡丹区综治中心建立“常驻+轮驻+随驻”工作机制，审判、检察、公安、司法行政、信访等18个部门常态化入驻，妇联、教育、民政等部门按需轮驻，通过部门横向联动，实现矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

与此同时，牡丹区同步推动18个镇街综治中心升级改造，把治理触角延伸至网格末端。镇街层面由主要负责同志带头研判、调处，村级层面则动员村（社区）“两委”成员、村（居）民小组长、网格员等共同参与，推动矛盾纠纷“发现在网格、化解在源头”。

一张横向联动、纵向贯通的解纷网络，在牡丹区越织越密。

跑出“加速度”

今年7月，刘女士因12万元民间借贷纠纷来到牡丹区综治中心求助。调解未果后，综治中心引导其转入速裁程序。牡丹区人民法院派驻法官审查后认为，该案事实清楚、权利义务关系明确，依法适用小额诉讼程序。案件审理阶段，法院同步采取财产保全措施，冻结被执行人账户。判决生效后，执行团队迅速扣划，15天内12万元全部执行到位。

“案子判了，钱却迟迟拿不到，这是群众最担心的事。”牡丹区委政法委分管日常工作的副书记姜兴军告诉记者，锚定这一痛点，牡丹区综治中心在全市率先探索“调解+速裁+执行”全周期解纷模式。

实践中，牡丹区法院速裁审判团队和执行团队入驻综治中心，将调解难以达成的案件转入诉讼程序，符合速裁条件的当即立案、快审快结；执行团队同步跟进，推进执调对接，真正实现调解、诉讼、执行在“一扇门”内全链条贯通。

针对疑难复杂纠纷，牡丹区综治中心整合政务热线、警情数据、诉讼案件、信访诉求4个渠道的纠纷来源，分类导入行业、乡村、社区、网格4个化解通道，实现“层层过滤、分级处置”。

拧紧“责任链”

牡丹区综治中心围绕引导受理、督查督办、分析研判、监督追责四个岗位，构建“受理—转办—办理—督办—追责—查处—稳控”七环节闭环处置机制，形成“入口精准、过程可控、研判超前、问责有力”的运行格局。

“过去最棘手的就是‘三跨’（跨地区、跨部门、跨行业）纠纷，涉及多个部门，纠纷来回流转，群众心里着急。”牡丹区综治中心主任郑雪梅坦言，如今，这类问题依靠七环节闭环处置机制能快速找到化解“出口”。

具体运行中，引导受理岗落实首问负责；督查督办岗实行“10天提醒、20天发函、30天告知”三级督办；分析研判岗推行“初研—会商—预警—研判”四步工作法，对未化解纠纷细分三级风险、及时预警稳控；监督追责岗区分履职不到位和违法信访两类情形，对发生严重后果的情形及时复盘回溯、联动查处。

2026年7月以来，牡丹区针对新任村（社区）干部工作经验不足的问题，推动“一把手”变身“教练员”，区委政法委编写实战培训教材，各镇街主要负责人带头上讲台、用身边案例传授解纷方法。

“参加了镇领导主讲的实战培训，对矛盾纠纷怎么排查、怎么上报、怎么调解，心里一下子有底了。”牡丹区吴店镇孙楼村新任党支部书记刘爱花说。

截至目前，全区已开展专题培训50余场次，覆盖基层干部2000余人次。

长春净月法院依托综治中心主动将法庭“搬”到群众身边

□ 本报记者 刘中全

前不久，吉林省长春净月高新技术产业开发区人民法院驻区综治中心法官，将法庭“搬”进辖区村落，在村委会对一起指定监护人案件开展公开听证。

本案的被申请人是一名六旬智力残疾老人，其丈夫与独子前些年相继离世，身边再无直系亲属可承担监护职责。多年来，其丈夫的弟弟、弟媳夫妇二人一直照料她的日常起居，每日为其送饭、洗衣，生病时第一时间陪同送医。

然而，由于没有法律明确的监护人身份，夫妇二人在为老人办理相关福利手续、领取生活补助、到医院签署相关医疗文书时处处碰壁。无奈之下，二人向净月法院递交了指定监护人的申请。

收案后，因涉及特殊群体权益保护，案件迅速分到了净月法院驻综治中心承办法官马金丽手中。考虑到老人出行不便，承办法官决定启动巡回审判，把法庭“搬”到村里。

听证前，马金丽专门来到老人家里询问其意愿：“他们两口子对你好不好？”老人用力点头，含含糊糊地连声回应：“好，好……”

听证过程中，多名居住在村里数十年的邻居发表意见，证实夫妇二人多年来尽心尽力照料老人生活。

听证结束后，马金丽没有急着走，她坐到乡亲们中间，就地开展普法宣传，用“家常话”讲解监护制度、扶养义务等与群众日常生活密切相关的法律知识，现场解答群众提出的法律问题。

“法律鼓励亲属邻里相互扶助，像这样愿意管、一直在管的实际照料人，法律会为其明确名分，让他们照料老人更有保障。”马金丽说。

近日，指定夫妇二人为老人监护人的判决送达当事人手中。

近年来，净月法院依托综治中心平台，持续深化巡回审判机制，针对特殊群体当事人，主动把法庭“搬”到群众身边，努力实现“审理一案、教育一片”的司法效果。