深化综治中心规范化建设

群众诉求件件有回音事事有着落

保山三级综治中心推动矛盾纠纷实质性化解

□ 本报记者 常煜 王灿

一条排水沟被堵，曾让两家人争执不下，村组干部先后4次调解未果。11月初，云南省保山市施甸县仁和镇综治中心工作人员在回访中看到，这条排水沟已恢复通畅。

今年7月，仁和镇一户村民的老房子石脚倒塌，堵住邻居屋后的排水沟。谁来清、往哪运，双方争执不下。9月17日，这起纠纷被反映至仁和镇综治中心，综治中心当天协调自然资源所及村组干部到场，促推双方达成一致。

近年来，保山市坚持和发展新时代“枫桥经验”，以综治中心规范化建设为抓手，统筹解纷资源，贯通诉求受理、分流办理、跟踪反馈各环节，推动矛盾纠纷实质性化解。

保山市隆阳区兰城街道一名女孩曾面临生活困境。社区工作人员在日常走访中发现该情况后，第一时间上报至兰城街道综治中心。综治中心联动相关部门核实情况，多方协同推进问题解决。2025年8月，综治中心工作人员陪同女孩前往相关部门为其申请低保、完善学籍等。

“综治中心建立了回访机制，工作人员通过电话回访及入户走访等方式了解事项办理进程及后续情况。”兰城街道政法委员王妍告诉《法治日报》记者，街道综治中心工作人员对女孩建立常态化回访机制，用实实在在的举措为女孩成长护航。

兰城街道综治中心实行逐项建账、动态督办、回访销账的闭环管理机制，每周联合派出所、司法所、社区等开展会商研判。对需多部门协同处置的事项，及时协调联动推进问题解决；对跨乡镇、街道的事项，上报至区综治中心统筹解决；对暂未化解的事项，持续跟进盯办，全力实现案结、事了、人和。

自2023年底建成投用以来，兰城街道综治中心累计受理邻里、婚恋等矛盾纠纷962件，成功化解929件。

昌宁县委政法委牵头组织公安、住建等部门会商，吸纳村社干部、楼栋长、治安志愿者等组建联合巡防队伍，共同参与辖区巡防排查。

巡哪里、查什么，由警情研判确定。依托县、乡、村三级巡防体系，昌宁县形成巡防指令单和警力部署图，乡镇确定重点巡防路线，村级巡防队员同步开展纠纷排查和隐患核查，推动矛盾纠纷及时进入化解流程。今年以来，昌宁县共组建139支巡防队伍，开展11轮次集中巡防。

依托派出所主防平台与“云综治”系统数据互通，昌宁县将需多部门协同调处的矛盾纠纷线索推送至综治中心，由中心分流派单、统筹协调，形成排查、交办、办理、反馈闭环。

今年以来，昌宁县、乡两级综治中心共受理矛盾纠纷1646件，成功化解1584件。

记者了解到，目前，保山市5个县（市、区）人民调解中心均与综治中心合署办公，40余个行业性专业性调解委员会、300余名调解员的信息被推送至各级综治中心，便于综治中心根据纠纷类型按需对接。

仁和镇推行“1+1+N”多元联调模式，依托一个综合服务平台、一支多元调解队伍，根据纠纷类型联动多个部门参与调处。

解纷过程既要有专业力量支撑，也要方便群众参与。仁和镇综治中心在办理一起由法院委派的银行借款合同纠纷时，针对一方当事人远在外地无法返回的情况，及时组织线上视频调解，促成双方达成协议。

调解结束后，仁和镇综治中心通过回访了解办理效果，并同步录入“云综治”系统。对调解未成功且需要通过诉讼解决的法院委派案件，由综治中心及时将情况反馈至法院并衔接后续程序。

从专业联调到线上协商，从跟踪回访到诉调衔接，保山市以便民服务温度叠加程序保障力度，让群众诉求件件有回音、事事有着落。

2025年以来，保山市、县、乡三级综治中心累计受理矛盾纠纷17429件，办结15725件，办结率达90.22%。

法治思维贯穿基层治理全过程

重庆巴南莲花街道高标准推进综治中心实战化运行

□ 本报记者 战海峰

近年来，重庆市巴南区莲花街道坚持和发展新时代“枫桥经验”，高标准推进综治中心实战化运行，创新构建集多元矛盾化解、闭环管控处置、柔性疏导调处于一体的基层治理体系。面对老旧小区、乡村片区、产业园区交织叠加的复杂治理场景，莲花街道充分发挥综治中心统筹协调作用，把法治思维贯穿基层治理全过程，推动矛盾化解在基层、消除在萌芽状态。

“拖欠了4年的钱终于拿到了，这下心里踏实了。”近日，莲花街道云篆山村村民牟大爷攥着刚到账的土地流转租金，眉头舒展开来。

《法治日报》记者了解到，在莲花街道，群众诉求一经上报，街道综治中心立刻发挥“中枢”作用，按照快速闭环处置流程及时登记派单。针对这起纠纷，莲花街道综治中心第一时间统筹调度，联动司法所工作人员、农业技术骨干组建调处专班，稳妥推进矛盾化解工作。

专班工作人员上门入户，把土地流转、合同履约等法律法规讲细讲透，逐步打消牟大爷的顾虑。工作人员了解到，承租方企业受土地手续不完善、资产盘活困难等因素制约，暂时无力支付租金。随后，工作人员主动对接相关职能部门，帮助企业打通资产盘活路径，从源头破解资金难题。

经过多轮协商恳谈，企业成功盘活资产，足额支付拖欠租金，实现守护群众收益与助力企业发展的共赢。

今年9月4日，莲花街道教师进修学院家属院部分业主反映，期盼已久的加装电梯项目卡在审批环节。经核实，该地块的土地权属为区职教中心，进修学院不具备相应审批权限，导致项目推进受阻。

“面对这起跨部门的复杂矛盾，街道综治中心启动快速响应流程派单处置。为打破部门壁垒，综治中心牵头召集区教委、住建委、职教中心、进修学院多方会商研判，整合分散资源协同处置。”莲花街道平安办主任潘庆杰说。

调处过程中，莲花街道综治中心坚持法理相融、疏导为先，一边解读国土管理、电梯加装相关法规政策，及时答疑解惑；一边研究解决方案，依法明确由业主代表向职教中心提交书面用地申请，经权属单位审核通过后，再按规范流程报送住建部门办理审批。在多方协同发力下，堵点难点被逐一疏通，电梯加装工作有序落地。

巴南区委政法委副书记潘维说，两起矛盾纠纷的成功化解，彰显了莲花街道综治中心实战化运行的法治效能。莲花街道将持续建强综治中心主阵地，织密矛盾排查防控网络，统筹联动各方调解力量，不断健全矛盾纠纷快速响应、协同调处、柔性疏导工作机制，推动案结、事了、人和，持续夯实辖区平安法治根基。



今年以来，新疆维吾尔自治区塔城市综治中心打造“前端服务窗口+中端调解枢纽+末端司法保障”全链条服务模式，实行“常驻+轮驻+随驻”工作机制，推动矛盾纠纷“一站式”化解。图为11月9日，工作人员接待来访群众。

本报记者 潘从武 摄

专业纠纷专人调 对症下药解烦恼

景德镇昌江区综治中心规范化建设提质增效

□ 本报记者 黄辉

5名创业者租赁江西省景德镇市昌江区蟠龙岗社区一层“住改商”商铺开餐馆，经营产生的油烟引发楼上居民投诉，相关部门责令该餐馆停业，5名创业者陷入困境。

昌江区综治中心介入后，打破部门壁垒，联合区生态环境、市场监管等部门，一边向经营者解读“住改商”相关法律法规，引导其履行环保主体责任，一边耐心倾听居民诉求，积极协调解决方案。在法理情的交融中，双方最终达成和解。

这是昌江区深入推进综治中心规范化建设，推动矛盾纠纷“一站式”化解的生动缩影。

近年来，昌江区坚持和发展新时代“枫桥经验”，全面推进综治中心规范化建设走深走实，通过搭建实战化平台、组建专业化队伍，构建调解先行、多元联动、分类施策、高效闭环的“一站式”解纷体系，探索出一条具有昌江特色的基层善治新路径。

建强阵地

景德镇市瓷都大道塘坞路2号有一栋3层楼的米褐色建筑，这就是昌江区综治中心所在地。

近日，《法治日报》记者走进昌江区综治中心，只见1500余平方米的开放式大厅被划分为五大功能区：综合接待受理区、矛盾纠纷多元化解区、诉讼服务区、组团入驻服务区和智能化指挥调度区。各功能区内，品牌调解室、法律援助室、心理咨询室、行政复议室等有序排列。

“对群众诉求、信访事项和投诉举报，综治中心线上线下无差别受理。”昌江区委政法委副书记徐德顺介绍说，中心通过“常驻+轮驻”模式，统筹6个常驻部门、22个轮驻部门协同办公，实现“接、转、办、督”全流程闭环，让群众只进“一扇门”，就能化解心中“千千结”。

昌江区在全市率先成立区综治中心矛盾纠纷调处人民调解委员会，组建涵盖执业律师、心理咨询师、行业骨干等多元群体的兼职调解队伍，针对不同类型案件，做到“专业纠纷专人调、对症下药解烦恼”。

因务工时被意外烧伤，昌江区鲇鱼山镇良港村村民刘某与用人单位在责任划分、赔偿标准等问题上产生分歧，矛盾一度升级。

昌江区综治中心牵头组织法院、保险公司等多方力量，成立联合调解组，逐一核实事故经过、救治记录、费用垫付等，厘清争议焦点。经过多轮协商，双方就赔偿总额、支付期限等达成一致，一场持续已久的赔偿纠纷得以圆满化解。事后，刘某家属专程送来锦旗以表感谢。

创新机制

以飘窗改造为由，物业公司收取374户业主每户2000元装修押金，涉及金额74.8万元。今年6月，昌江区新枫街道某小区物业公司因拒绝退还押金，引发业主投诉。新枫街道综治中心闻讯后，立即启动“513”矛盾风险会商调度机制，由街道党工委书记主持，引入律师现场释法，明确物业公司拒退押金无依据，最终促成各方签订调解协议，物业公司承诺分期全额退款并接受监督。

今年5月，在景德镇市委政法委推动下，昌江区在全市率先落实“513”矛盾风险会商调度机制，即每周五，乡镇（街道）政法委员组织先行调度，对矛盾风险进行分析研判、及时化解；每周一，乡镇（街道）党政班子专题攻坚调度，对重点案件包案到人、限时办结；每周三，县（市、区）级党委政法委书记坐镇县（市、区）级综治中心提级会商，跨部门联动化解疑难复杂纠纷。

昌江区委常委、政法委书记翁韶华告诉记者，针对疑难复杂纠纷，该区坚持问题导向，通过靶向发力，形成层层负责、分级处置的责任链条，推动综治中心从被动收案的“中转站”变为受办一体、案结事了的“终点站”，让基层治理效能“看得见、摸得着”。

延伸服务

昌江区推动民生服务从综治中心大厅延伸到社区、村居，变“群众跑腿”为“干部下沉”，把解纷阵地“搬”到群众“家门口”。

10月21日，昌江区荷塘乡杨湾村“民情茶室”里，政法干警、村干部、网格员和村民围桌而坐。谁家水沟堵了、邻里地界怎么划分，桩桩件件都摊在桌面上，被逐一登记在册或就地化解。

今年8月，昌江区启动“民情大恳谈、矛盾大化解、风险大排查”专项行动，由区委政法委书记牵头，公检法司“四长”协同，组建200余人的政法骨干包联队伍下沉社区、村居，聚焦群众反映的操心事、烦心事、揪心事，以实干担当守护一方平安。

专项行动开展以来，全区开展恳谈会280余场，覆盖群众4200余人，联合职能部门推动化解各类问题1852件。

“对群众诉求要‘一呼即应’。”翁韶华说，昌江区综治中心搭建“受理—转办—调处—督办—稳控”全链条工作闭环，建立分级分类处置机制，做到“每案必跟进、每件必回访”，防止矛盾反弹，避免程序空转。

从“单兵作战”到“协同共治”，从“程序终结”到“实质化解”，从“群众跑腿”到“干部下沉”，昌江区以机制创新攻坚、以靶向发力赋能、以源头治理固本，蹚出一条矛盾纠纷在基层一线实质性化解的新路径。

“明星调解团”织密解纷网

韶关曲江区综治中心跑出矛盾纠纷化解“加速度”

□ 本报记者 章宁旦
□ 本报通讯员 钟明悦

“没想到问题这么快就解决了。”近日，在广东省韶关市曲江区综治中心速裁庭，当事人王某感慨道。此前，王某、张某与原告某银行发生借款合同纠纷，常驻区综治中心的曲江区人民法院法官开展先行调解，最终促成当事双方达成调解协议。

这是曲江区“一中心统全局、‘一站式’解民忧”的生动实践。

“我区坚持以深化综治中心规范化建设为抓手，全力打造矛盾调处、风险防控、民生服务的前沿主阵地。”曲江区委常委、政法委书记钟安源接受《法治日报》记者采访时说，近年来，该区深入践行新时代“枫桥经验”，通过建强主阵地、创新制度机制、凝聚资源合力，跑出矛盾纠纷化解“加速度”。今年以来，曲江区综治中心受理矛盾纠纷1171件，办结率达98.8%。

凝聚部门合力

今年2月，周某等人到曲江区综治中心，投诉某房地产项目方拖欠木工班组成员工资共76万余元。接诉后，区综治中心快速联动公安、人社、住建等部门，召集施工总承包单位、劳务分包公司、木工班组负责人到综治中心沟通协商，现场厘清责任、核定金额，仅用4天时间，促使各方达成调解协议，总承包单位全额结清拖欠工资。

“我们通过统筹资源、凝聚合力，实现‘一站式’解纷。”曲江区委政法委副书记胡艳玲告诉记者，该区综治中心整合审判、公安、司法行政、信访、人社、住建等多方力量，采取“常驻+轮驻+随驻”模式集中办公，构建“中心吹哨、部门报到”的高效协同机制，实现全链条、闭环式解纷。同时，曲江区综治中心引入4家专业社会组织，努力把综治中心打造成矛盾纠纷“终结站”。

为高标准建强主阵地，曲江区综治中心于2025年完成新址搬迁及硬件升级，在1300平方米场地内，清晰划分引导受理区、多元化解区、指挥调度区三大核心功能区，设置信访接待、法律援助、综合服务等专窗。

曲江区综治中心加快信息化建设，接入“粤平安”综治中心业务系统、综治视联网等，实现数据互联互通、信息实时共享。

提升解纷质效

今年6月23日，来自湖南省的养殖户欧阳先生到曲江区综治中心反映，其向曲江区某科技公司购买鸡苗及饲料等商品共花费96000元，因鸡苗存活率过低，要求该科技公司退款，遭到拒绝。

曲江区综治中心接诉后，依托行业性专业性解纷机制，联动区司法局、农业农村局邀请精通养殖的专家与调解员共同参与调解。仅用半天时间，双方便达成调解协议，科技公司补偿欧阳先生4万元。一桩涉及产品质量与养殖技术的复杂纠纷得以高效化解。

曲江区综治中心建立“1+10+N”研判机制，由1个区综治中心牵头、10个镇（街）综治中心及N个重点职能部门协同，每半月开展一次风险研判会商，形成“信息采集—分析研判—预警推送—处置反馈”工作闭环。对于高风险矛盾纠纷，该综治中心采取立即会商研判机制，第一时间处置，避免矛盾升级。

曲江区综治中心联动曲江法院，共同打造“调解—裁判”一体化“快车道”。曲江法院选派骨干力量常驻区综治中心，全面承担咨询查询、诉讼引导等9项职能，同时在综治中心启用速裁庭，对调解未果的案件即时立案、快速裁判，着力提升解纷质效。

培育特色品牌

曲江区综治中心积极构建多元参与、共建共治新格局，精心培育特色调解品牌，引入专业社会力量，为群众提供法律咨询、心理疏导、纠纷化解等服务。

据介绍，曲江区综治中心依托区法院、司法局、卫健局、妇联等力量，创建了一批特色鲜明的调解品牌：法院牵头邀请退休法官组建“银发调解团”，凭借丰富的审判经验高效解纷；妇联主导成立“枫桥巾帼调解团”，以女性力量促进家事纠纷化解；司法局主导成立“天平港湾调解团”，常态化提供专业法律服务和调解指导。这些“明星调解团”各展所长、优势互补，织密覆盖多领域、多层次的解纷网络。

曲江区综治中心还将心理服务融入矛盾纠纷化解全过程，引入马坝镇“向日葵”心理服务团队随驻，对当事人及时进行心理疏导。

“我们将不断完善‘一站式’矛盾纠纷调处机制，持续提升基层社会治理体系和治理能力现代化水平，以实干实绩守护一方平安，奋力谱写平安曲江、法治曲江建设新篇章。”钟安源说。

河南商城构建三级研判体系实现矛盾纠纷“全周期”治理

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 吴 頔

前不久，家住河南省商城县赤城街道的杨某外出时，被刘某饲养的宠物狗咬伤，随即到医院处置伤口、接种狂犬病疫苗。事后，二人就医疗费用协商无果，杨某来到商城县综治中心求助。

在商城县综治中心调解室内，调解员李博文耐心倾听当事双方的意见，引导双方换位思考，明法理、讲人情，最终促推双方达成共识，刘某当场支付杨某的医疗费用。

这起纠纷的化解，得益于商城县综治中心创新构建的“村级周清零、乡级旬会诊、县级月攻坚”三级研判体系。

今年以来，商城县综治中心牢固树立“抓前端、治未病”理念，将矛盾纠纷排查化解作为基层治理切入点，从事前、事中、事后三个维度化解矛盾纠纷，在村级、乡级、县级建立全程复盘销号机制，实现矛盾纠纷“全周期”治理。

“村级实行矛盾纠纷‘周清零’制度。”商城县综治中心主任汤吉磊介绍说，县、乡两级综治中心依托全县1950个城乡网格和376个村调委会，整合村“两委”干部、网格员、驻村工作队等力量，实行“日常巡格+重点摸排”工作模式。对排查出的邻里、土地、家庭等矛盾纠纷，建立“症结清、风险清、诉求清”台账，每周召开研判会，能调尽调、难调即报，做到“周排查、周研判、周清零”。今年以来，全县排查出的矛盾纠纷九成以上在村内化解，实现“小事不出村”。

乡级“旬会诊”，即乡镇综治中心每10天组织一次联合“会诊”，由政法委员牵头，联合派出所、司法所等部门工作人员，对疑难复杂矛盾纠纷进行分析研判，实行“红黄蓝”三色预警，“红色”“黄色”风险由乡镇领导班子成员包案化解，“蓝色”风险则依托“老曾帮你忙”“老易调解室”等品牌调解室快调快处，进一步提升调解效率。

县级“月攻坚”，即县综治中心每月末集中研判未销号积案、跨部门纠纷，由分管县领导召集县法院、检察院、公安局、司法局、信访局、住建局等单位联席会商，确定化解方案和化解时限。针对“骨头案”“钉子案”，组建专班攻坚，综合运用行政调解、公开听证等手段进行化解。

“我们通过建立‘化解—回访—复盘—巩固’全程闭环机制，确保矛盾纠纷销号不反弹。”汤吉磊说，每起矛盾纠纷办结后，综治中心会在一个月内安排专人回访，对满意率低于90%的事项重新“回炉”；每季度对典型案件进行“解剖”，查找制度短板，形成风险提示函并发送至相关部门；所有案件线上全流程留痕，实现风险热力预警、调处轨迹可溯、成效量化评估。