



深化综治中心规范化建设

盐城市综治中心功能设施全面升级 打造化解矛盾纠纷“全科医院”

□ 本报记者 丁国锋 □ 本报通讯员 王强

今年以来,江苏省盐城市委政法委以把市综治中心打造成化解矛盾纠纷的“全科医院”为目标,通过资源整合、功能聚合、工作融合,对市综治中心功能设施进行全面升级。

通过矛盾纠纷统一登记、分类流转和依法办理,盐城市综治中心积极构建矛盾纠纷多元化解机制,确保群众诉求“有人办、依法办、高效办”。盐城市综治中心自2025年7月正式对外运行以来,截至目前累计受理矛盾纠纷1840件,其中调解成功587件,实质性办结985件。

规范运行

升级改造后的盐城市综治中心位于盐城市图书馆南侧辅楼,共3层,总面积3350平方米。办公区域被划分为“一厅三区”,即服务接待大厅、综合受理区、多元化化解区和指挥调度区。

走进位于一楼的服务大厅,中间设置12个服务窗口,左右两侧及二楼共设置了10个行业专业性调解室和8个多功能调解室,协同市政法单位、人社、

□ 本报记者 潘从武 □ 本报通讯员 张华

新疆奇台县: 进一扇门解万般难

近日,一起历时10年的赡养纠纷,在新疆维吾尔自治区昌吉回族自治州奇台县综治中心律师、金牌调解员的合力攻坚下得到圆满化解。作为一方当事人的徐大妈激动不已,她真切体会到了综治中心被称为“矛盾终结站”的深意。

进一扇门,解万般难。该综治中心依托“3+X”(“3”即法官、调解员、律师,“X”即职能部门工作人员)会商研判机制,构建起覆盖县、乡(镇)、村(社区)三级的多元解纷网络,今年以来,化解矛盾纠纷5200余起,调解成功率超过98%,真正让矛盾纠纷止于未发、化解于萌芽状态。

“以前遇到老板拖欠工资,要跑好几个部门,现在在综治中心一个窗口就能搞定。”11月7日,刚拿到被拖欠工资的务工人员王某感慨道。

这一转变背后,是奇台县对化解矛盾纠纷资源的系统性整合。奇台县综治中心打破部门壁垒,设立19个业务办理窗口和23个功能室,将公共法律服务、行政调解、行政复议、劳动仲裁、检察服务等职能全面纳入其中,实现“一窗式”受理、“一站式”服务;组建58人专业调解团队,涵盖法官、律师、公证员、心理咨询师等专业力量;针对纠纷类型,设置山林土地、劳动争议、道路交通等专项调解室,让群众“遇事有处找,找了能解决”。

奇台县综治中心建立矛盾纠纷“排查化解、风险研判、多元调解、领导包案、预警处置、依法处理”一体化机制,对复杂矛盾纠纷实行统一登记、分流交办、依法办理、督办回访闭环管理。

“金麦穗调解队”是奇台县化解基层矛盾纠纷的特色品牌。这支由民警、司法所干警、村里德高望重者和热心群众组成的调解队伍,扎根一线,用情、理、法化解心结,成为邻里和睦的“润滑剂”。

今年春天,坎尔孜乡的张某和李某因土地边界问题争执不休。“金麦穗调解队”接到消息后,第一时间赶赴现场,民警负责稳定当事人情绪,村干部找出原始土地记录,司法所干警详细解读与土地相关的法律规定。经过3小时耐心调解,最终双方签订调解协议。

针对复杂疑难矛盾纠纷,奇台县综治中心推行组团调解模式。在化解徐大妈与女儿的赡养纠纷时,调解人员不仅从法律层面阐明赡养义务,还通过心理疏导引导当事人双方珍惜亲情、互相体谅。12天内,经调解团队多次沟通,最终用专业和温情融化了母女之间的坚冰。

对于当事人双方达成的调解协议,该综治中心联动法院建立司法确认机制,赋予调解协议强制执行效力,让“一纸调解书”成为“权益保障书”,多名务工人员通过该机制成功拿回被拖欠的工资。

奇台县以综治中心为龙头,辐射带动15个乡镇(镇)、92个村(社区)调委会(室)或法律服务工作站(室),构建起上下贯通、左右联动的三级调解体系,实现矛盾纠纷多元化解。

多(镇)综治中心作为承上启下的关键节点,承接县综治中心分流的复杂矛盾纠纷,联合派出所、司法所、村委会等开展联动调解;村(社区)调委会(室)扎根基层,发挥人熟、地熟、情况熟优势,第一时间处置邻里口角等小纠纷。针对跨区域、跨部门的复杂矛盾纠纷,县综治中心建立跨域协作机制,与周边县市区综治中心共享调解资源,互通工作经验。

奇台县综治中心正以多元共治的智慧,科技赋能的效率,司法为民的温度,书写边疆平安建设新篇章。

住建、农业农村等13个部门力量进驻,常驻工作人员48人。“由市委政法委负责日常运行管理,内设综合协调组、研判处置组、督办落实组3个工作组,建立受理分流、交办督办、多元调处、排查研判、应急处置等工作机制,保障中心规范运行。”该综治中心有关负责人介绍说。

在综治中心建设中,盐城市委政法委紧扣“谋、统、督”三字诀,全力打造“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的平安建设格局。“谋”即加强顶层设计,按照上级部署要求从平台建设、队伍配备到运行机制进行全面完善;“统”即打破壁垒,整合资源,推动各方力量深度融合,构建“全域统筹、多方协同、上下贯通”的运转机制;“督”即践行“事事有回应、件件有着落”承诺,强化督导考核,以精准督导为抓手,推动各项职能从“纸上”落到“事上”,确保平安建设成效真正惠及群众。

压实责任

盐城市综治中心通过细化办理流程,坚持“调解优先、依法办理、诉讼断后、信访兜底”原则,对所有来访事项实行“无差别登记、扁平化派单”,实行“五步工作法”,抓好矛盾纠纷“受理—分类—

处置—反馈—评价”关键环节,全程压实责任,切实提升矛盾纠纷化解质效。

盐城市委政法委有关负责人介绍说,综治中心以专业的法律素养、耐心的服务态度、高效的联动机制,积极化解各类矛盾纠纷,用实际行动维护群众合法权益,让群众在每一起纠纷解决中都能感受到公平正义与温暖关怀。

东台市综治中心近日成功调处了一起因邻里纠纷引发轻伤案的刑事申诉案。正是盐城市综治中心发挥指挥枢纽作用,牵头协调市、县两级检察机关、公安机关力量和村干部下沉案发地,从法理情多角度开展释法说理工作,最终促成双方当事人达成谅解协议,实现该起纠纷的实质性化解。

整合资源

为打破壁垒,整合资源,盐城市综治中心通过整合12309检察服务中心、12368法院诉讼服务热线、“苏解纷”平台等数据资源,打破部门和层级信息壁垒,构建跨部门信息共享平台,同时推动市、县、镇、村四级联动机制,形成了“基层排查预警、上级统筹攻坚”格局。



今年以来,重庆市南川区头渡镇以综治中心规范化建设为契机,整合资源,构建“多跨协同综治体系”,着力化解矛盾纠纷。图为近日,头渡镇综治中心工作人员正在倾听群众反映的问题。 本报记者 战海峰 本报通讯员 南政宣 摄

安顺检察深度融入综治中心助力平安建设

□ 本报记者 王家梁 □ 本报见习记者 胡特旗 □ 本报通讯员 杨 晏 莫先俊

2025年以来,贵州省安顺市检察机关坚持以“安检为民·温暖控申”品牌为牵引,着力推动检察职能与综治中心建设有机衔接。全市检察机关信访总量同比下降18%,涉检信访量下降55%,首次化解率达85%。

安顺检察机关主动融入市、县、乡三级综治中心平台,推动“领导包案+上下联动+网格协同”工作机制落地见效。

安顺检察机关选取10余名业务骨干入驻县(区)综治中心,聘请13名网格员兼任检察联络员,制定《安顺市检察机关入驻社会治安综合治理中心工作职责(试行)》,用长效机制助力平安建设。

今年以来,全市检察机关依法受理涉法涉诉信访事项45件,协作综治中心化解矛盾纠纷39件,实现“群众家门口的检察服务”,推动综治中心从“中转站”向“终点站”转变。安顺检察机关严格落实“领导包案”制度,充分发挥“头雁效应”,将重大疑难复杂信访案件纳入领导包案范围。

安顺检察机关创新推行“一表一函”包案工作法(即向包案领导发送《案件分流表》,向承办检察官发送《办案提示函》),压实首办责任,综合运用正、救助、调解等手段,努力把矛盾化解在早、化解在小。

平坝区人民检察院办理的全省首例督促保护劳动者健康权益行政公益诉讼案,针对辖区

内某公司等5家用人单位存在的未进行职业病危害因素检测等严重违法职业防治要求,侵害劳动者合法权益问题,通过“检察听证+检察建议”,形成多部门联动保护重点行业领域劳动者健康权益的长效机制,有效化解矛盾纠纷。

安顺检察机关积极构建“司法救助+N”多元帮扶机制,依法办理综治中心移送的司法救助案件线索,针对救助对象特殊情况,开展市、县(区)两级检察机关联动救助8件。

同时,安顺检察机关联合民政、妇联、基层团组织等,针对个案,联合对当事人开展心理疏导、就业帮扶等综合救助。

据了解,接下来,安顺检察机关将持续深化“安检为民·温暖控申”品牌建设,为构建更高水平的平安安顺、法治安顺贡献检察力量。

“有矛盾纠纷就找综治中心”

本溪市各县(区)综治中心构建高效便捷解纷网络

□ 本报记者 张国强 韩宇

正值冬季,寒意袭来,而在辽宁省本溪市溪湖区综治中心,来访群众却感受到扑面而来的暖意。

“我来办点事,寻思得跑好几个部门,结果一进门从头到尾都有工作人员指导,真的太方便了。”近日,来到溪湖区综治中心求助的刘大爷在问题得到解决后十分满意地说。

这是本溪市6个县(区)综治中心推进矛盾纠纷“进一扇门,全链条解决”的一个缩影。

近年来,本溪市积极推进“综治中心搭台、入驻部门唱戏、实质性化解矛盾纠纷”,人民群众安全感和满意度不断提升。

部门联动效率高

今年6月3日,张某等8名农民工来到南芬区综治中心,反映承包方拖欠他们6万元工资的问题。

南芬区综治中心接到诉求后,第一时间启动“中心呼叫、部门报到”联动机制,呼叫入驻综治中心的公安、文旅等部门以及南芬街道,组成调解工作组,现场组织建设单位、承包方、分包方和农民工召开协调会,全面核实欠薪情况。

相关部门依据法律规定,明确告知责任方拒不支

付劳动报酬需承担的法律后果。与此同时,为农民工提供法律咨询,引导他们依法维权。

经过多轮协商,承包方承诺一次性全额支付6万元工资。一位拿到工资的农民工激动地说:“没想到这么快就拿到了钱,感谢综治中心帮助。”

此次纠纷的快速化解,是本溪市各县(区)综治中心深化“一站式”矛盾纠纷调处机制的生动实践。

化解纠纷显温情

今年8月26日,唐某和袁某因民间借贷纠纷走进溪湖区综治中心寻求帮助。

这起纠纷事实清楚,但因双方均为听障人士,沟通方面存在障碍,通常的调解方式无法适用。

面对这一特殊情况,溪湖区人民法院派驻综治中心的工作团队指定经验丰富的法官白雪和调解员吕亚斌负责此案,采用文字沟通方式居中调解:

先将关键问题清晰地写在纸上,当事人阅读后,再写下自己的回答。经过数小时书面“交谈”,双方终于达成了分期付款的调解协议,并由法院出具司法确认裁定书。

双方当事人脸上的笑容和向法官竖起的大拇指,标志着这起纠纷得到圆满解决。

实践中,本溪6个县(区)综治中心在注重硬件升级的基础上,更加关注百姓心声,以人文关怀解决群众诉求,取得良好社会效果。

溪湖区综治中心建立“溪心联调”工作机制,成功化解老人赡养纠纷、噪声扰民等多起矛盾纠纷。

平山区综治中心充分发挥派驻法官及法律咨询专家作用,有效化解小区居民停车被喷漆等民事侵权纠纷,参与调处征地拆迁、工伤赔偿、医疗纠纷、劳动争议等与群众生产生活密切相关的矛盾纠纷,既用法律划清权责边界,又用政策解决实际困难。

多元服务暖民心

今年9月16日,一对陷入“冷战”的母子走进桓仁满族自治县综治中心寻求帮助。

在心理咨询室,桓仁满族自治县综治中心特邀心理咨询师王老师在沟通中发现,孩子在学校性格内向,在家不受管教,母亲过度关注孩子学业成绩和日

□ 本报记者 阮占江 帅标 □ 本报通讯员 邓 斌 彭文杰

“本以为没希望了,谁知在综治中心这‘一扇门’里全办妥了,3天就拿到了钱。”近日,在湖南省长沙市天心区综治中心的经历让郭师傅倍感欣慰。他的劳动争议纠纷在窗口被受理后,律师当天代写申请书,相关部门同步联动核查,仅72小时补偿款便到账。

郭师傅的经历,是天心区综治中心今年9月启用新址后工作的一个缩影。针对群众解纷“多头跑、效率低”的痛点,天心区综治中心创新打造“一智驱动、一窗受理、一体联办、一线调处、一键服务”的“五个一”机制,将分散的部门力量整合为全链条服务体系。自机制运行以来,综治中心受理的事项平均7天办结,群众满意度达96%。

天心区综治中心以“一智驱动”平台破解信息壁垒,归集了省市县三级,城市感知数据等多方信息,形成全区“数据资源池”。当纠纷进入,调解员可快速调取关键信息,大幅压缩事实核查时间。

“一智驱动”平台在处理群体性纠纷时效果尤为显著。今年7月,天心区综治中心受理了涉及某科技公司26人的集体欠薪案,金额超百万。若按旧流程,仅核验劳动关系和欠薪数据就需数日。通过平台,天心区综治中心仅用2小时便完成全部关键事实核查。

随后,“仲裁+法援+法院”专班迅速介入调解与庭审,高效促成多数劳动者与公司当场达成协议。

天心区综治中心通过“一窗受理”与“一体联办”,重构群众办事体验。

天心区综治中心办事大厅设有8个综合窗口,实行“全科受理”和“首问负责”。无论何种诉求,都由这统一入口,简单咨询当场解答,复杂事项则由窗口登记后,中心根据事项内容精准流转至相关部门,群众无需再为“找谁办”而奔波。

窗口的背后,是强有力的“一体联办”机制。天心区综治中心采用“常驻+轮驻+随驻”模式,集成信访、法院、公安等7家常驻部门及多家轮驻部门的力量,并拥有“吹哨权”,可召集相关单位协同处置。

业主王先生因车库地坪漆雨天湿滑导致车辆3次碰撞,问题被物业与开发商推诿数月。11月他来到天心区综治中心后,中心立即“吹哨”,召集区住建局、社区、开发商和物业到场。多方现场勘查后,共同商定“加装减速带、增设警示牌、雨天分流”的整改方案,问题得到圆满解决。

矛盾纠纷千差万别,天心区综治中心构建了“一线调处”的分层体系,即“窗口初调—专班联调—专家会诊”。日常小纠纷由窗口调解员快速化解;专业性较强或疑难复杂的纠纷,则启动对应“专班”;对于重大复杂矛盾,则启动“专家会诊”,邀请法官、检察官、行业专家等集体研判,确保专业与权威。

除职能部门专业力量外,天心区综治中心还引入“汤俊杰群众工作室”等社会品牌调解室,运用“情理法”化解家事、邻里等矛盾纠纷。例如,一对情侣因3万元转账性质争执不下,在工作室调解员的情感疏导与律师的法律引导下,最终达成和解协议。

为构建暖心的“一键服务”体系,天心区综治中心创新采用“1+4+N”功能布局,即一个综合接待大厅集结了矛盾纠纷调处、法律服务、心理服务及指挥调度等核心功能,同时灵活配置多个个性化功能室以满足不同需求。这种空间与功能的有机融合,实现了从分散受理到集成服务的转变,使得群众只需进一扇门,便能解决涉及调解、法律援助、法律咨询等各类问题,彻底解决了“多头跑、反复问”的困扰。

为确保案结事了,天心区综治中心严格执行“一月一回访”制度,跟踪协议履行,防止矛盾反弹。回访满意率超过95%。

在深入推进综治中心规范化建设中,本溪市突出实战实效,聚焦综治中心职能定位,以各县(区)轮流召开现场会的形式,解决在制度机制建设、部门入驻和发挥作用、吸纳专业力量参与等方面的难点与堵点,探索形成“人民调解、行政调解、司法调解、专业调解”相结合的机制,“一站式”集成信访接待、诉讼服务、法律援助、调解仲裁、心理健康服务等功能,基本覆盖群众日常遇到的各类矛盾纠纷和法律需求。“有矛盾纠纷就找综治中心”已成为当地群众共识。

本溪市各县(区)综治中心在实践中不断创新制度机制,聚合解纷资源,构建起一张高效便捷的多元化解纷矛盾纠纷网络,努力实现“多方会诊,一站解忧”,群众的诉求在家门口就能“马上办”,切实让群众感到省心、省时、省力。