

深化综治中心规范化建设

“五心”全科兜底 “五安”专科解难

西宁城东区综治中心构建分层分类矛盾纠纷化解体系

□ 本报记者 徐鹏 武卓立

“没想到一个下午就解决了，真是太感谢你们了。”近日，出租车车主王某握着青海省西宁市城东区综治中心调解员马玉琴的手，感激之情溢于言表。

此前，王某某的车辆即将达到强制报废期限，租赁合同却尚未到期，其与承租人马某某围绕押金退还、租金结算等问题僵持不下。马玉琴核验合同及相关凭证，联动交通运输管理部门核实报废政策，引导双方协商。1个多小时后，双方商定终止合同，交还车辆，握手言和。

这是城东区持续深化综治中心规范化建设的一个缩影。

近年来，城东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，锚定实战导向，持续打破资源壁垒、整合治理要素，融合服务功能，凝聚多方力量，形成源头预防、多元联动、温情调处的特色治理体系。

一站式受理

近日，《法治日报》记者走进城东区综治中心看到，综合受理区、矛盾纠纷调解区、分析研判区三大功能区秩序井然，综合受理、调解、诉讼、仲裁、行政

裁决、行政复议、法律监督、信访及“办不成事”反映服务9个窗口一字排开，7个专业化功能室，6个调解室和速裁法庭高效联动。

记者了解到，城东区综治中心实行首问负责制，窗口服务实行专人对接、全程代办，对群众诉求统一受理、分类流转，涉及多个部门的疑难问题则由各方力量联合调处。

“我们统筹法院、检察院、公安局、司法局、信访局、人社局等单位入驻共建，实行‘常驻+轮驻+随驻’模式，法律援助、人民调解、行政调解、司法调解深度融合，群众咨询法律问题、调解矛盾纠纷均可‘一站式’受理。”城东区委常委、政法委书记张楚介绍说。

在城东区综治中心一楼综合服务大厅旁，设立着以耐心倾听、公心说理、交心沟通、诚心化解、尽心回访为宗旨的“五心”全科调解室。“该调解室发挥兜底调处作用，着力化解一般性矛盾纠纷。”城东区综治中心专职主任马俊介绍道。

城东区综治中心依托“平安青海码”、AI律师答疑和“天语云”手语等平台，实现了线上线下诉求通道相互衔接，让群众“只进一扇门，最多跑一地”。

法理情融合

今年8月，购车人拉某来到城东区综治中心求

助。半年前，他从二手车商杨某手中购得车辆后，查询发现车辆曾发生过交通事故，与购车时的“无事故”承诺不符。

马玉琴第一时间了解事情经过，核实购车合同、车辆信息及双方诉求。杨某表示愿意通过换车解决问题，但双方就差价产生分歧。马玉琴调出购车合同中关于“无事故”的约定条款，又核对了车辆事故记录，随后联动市场监管部门确认二手车交易规范，事实清楚后，马玉琴耐心向当事双方释法明理。

几轮沟通下来，双方语气逐渐缓和。最终，杨某同意将差价从2万元降至1.5万元，双方当场签订换车协议。

“调解要坚持法理情融合，以法律明确责任，以情理平衡利益。”马玉琴说，调解结束并非终点，他们会对每起纠纷进行事后回访，确保案结事了人和。

记者来到二楼，聚焦“安企、安薪、安居、安畅、安睦”的“五安”专科调解室映入眼帘。据马俊介绍，“五安”专科调解室为不同领域的复杂矛盾纠纷量身打造，与“五心”全科调解室一同构建起“全科兜底、专科精准”的分层分类矛盾纠纷化解体系。

自2025年4月运行以来，城东区综治中心累计受理矛盾纠纷5307件，成功化解5262件，化解率达99.15%。

全链条防控

在指挥调度室里，网格地图在数字大屏上清晰可见。非警情信息的流转、纠纷调处的进度、网格巡查的轨迹正化作一串串动态数据实时跳动。今年以来，城东区综治中心从网格源头排查上报各类基层事项1853件，前端化解率达99.08%。

记者走进位于二楼的分析研判室，工作人员正对各类矛盾纠纷，治安隐患、安全风险分级分类逐项研判。“我们每月召开一次分析研判会，形成报告，从‘发现解决一件事’转向‘治理防范一类事’，为全区平安建设提供数据支撑。”马俊说。

城东区综治中心还创新建立帮学解惑、帮调化纷、帮疏解结、帮因增收、帮急解困、帮联解忧、帮教解惑的“七帮七解”温情治理机制，细分靶向治理举措，将精准普法、温情调解、网格排查、心理疏导、急事处置等纳入源头治理，不断前移防范关口，同时将普法宣传、困难群众帮扶与救助、就业扶持等向基层延伸，构建起源头预防的全链条防控体系。

“我们的目标是矛盾不上交，平安不出事、服务不缺位。”张楚说，城东区将进一步提升综治中心规范化、实战化水平，推动关口前移与源头治理，不断提升矛盾纠纷化解质效，聚力夯实基层平安根基。

□ 本报记者 张弛 范瑞恒

走进天津市滨海新区大港街道综治中心，来访登记处、金牌调解室、心理咨询室等功能厅室分区清晰，常驻部门窗口一字排开，群众进门即可依据诉求“对号入座”。这个被群众亲切称为“解忧站”的场所，正是大港街道推进综治中心规范化建设的实践成果。

近年来，大港街道坚持和发展新时代“枫桥经验”，以综治中心规范化建设为抓手，整合资源力量，健全制度机制，推动力量下沉，实现群众化解矛盾纠纷“只进一扇门，最多跑一地”。

一窗解纷

大港街道辖区常住人口20余万，集聚多家国有大中型企业，基层治理面临挑战。2025年，在上级单位统筹指导下，大港街道整合原有矛盾纠纷化解资源，按照“有牌子、有场所、有力量、有机制、有效果”的标榷打造街道综治中心，科学划分指挥调度、引导受理与多元化化解三大功能区，引入法律咨询、心理咨询与人民调解等社会力量，推动矛盾纠纷化解由“多窗分散”向“一窗汇聚”转变。

在功能布局优化的基础上，大港街道综治中心打造“1+6+N”工作模式，即1个综合受理窗口统一登记分流，6家常驻部门集中办公、N家轮驻部门按需响应，实现对疑难复杂矛盾纠纷的联合“会诊”，协同化解。

同时，大港街道综治中心整合信访接待、政企联调、风险研判、心理干预、多元调解、法律服务、网格指挥七大核心模块，设立重点科室轮驻接待席位与风险隐患研判专班阵地。

阵地建设不止于街道层面。大港街道还推动建立“企业枫桥”工作机制，指导辖区企业成立人民调解委员会，使其成为街道综治中心的有益补充。

精准赋能

大港街道组建“合立方”专家调解团入驻综治中心，专攻老旧小区顽疾、企业改制纠纷、复杂邻里矛盾等难题，为基层社会治理注入专业力量。近两年，该调解团累计调处复杂矛盾纠纷486起，调解成功率达98.2%，群众回访满意率达99.1%。

为精准对接群众多元化、个性化需求，大港街道综治中心打造了“老马工作室”等多个特色功能室，为矛盾化解、普法宣传、心理疏导等重点工作的精准赋能。

针对老旧小区治理碎片化、政企协调难等问题，大港街道综治中心建立“三维六联”治理机制。“三维”即在时间维度实行日排查、周研判、月复盘；在风险维度实行绿、黄、红三色分级管控，简易纠纷当场化解，重点纠纷专班跟进，重大风险提级联处；在层级维度实行社区前端、街道中端、部门后端三级联动，小事社区终结、难事街道攻坚、大事多部门联处。“六联”即整合民警、综合执法人员、网格员、调解员、物业服务人员、心理咨询师“六员”力量，深化“中心吹哨、部门报到”机制，建立综治中心与公安、司法行政、信访等部门及各社区的常态化联动、信息共享、联合处置。

2025年以来，大港街道综治中心依托上述机制累计排查各类隐患1320余，处置率达100%。

源头预防

大港街道坚持源头治理、预防为主，将辖区划分为63个网格，创新“末梢疏通”工程，建立起“街道党工委—社区党组织—网格员支部—党员中心户—基层吹哨员”五级管理架构，每名党员员工或楼栋长带领域至5名基层吹哨员，每名吹哨员对接20至30户居民，把联系服务群众、排查矛盾隐患的工作触角延伸到群众“家门口”。

“社区网格员发现问题后，第一时间上报街道综治中心，中心再根据问题类型精准分流，协调多方力量介入处置。”大港街道综治中心负责人贾宝龙介绍说，这套“发现—上报—分流—化解—反馈”的闭环管理机制，推动大量矛盾纠纷预防在源头、化解在萌芽。

“综治中心规范化建设的成效，最终要靠群众的获得感来检验。”大港街道党委书记杨之博说，未来大港街道将继续以法治为基，以民心为本，把综治中心规范化建设的实效落在群众最需要的地方。

□ 本报记者 韩宇

近年来，辽宁省盖州市综治中心坚持和发展新时代“枫桥经验”，从县级综治中心实体化运行到乡镇综治中心规范化推进，从矛盾纠纷多元化化解到全方位宣传赋能，构建起覆盖全城、上下联动、高效协同的基层治理新格局，让群众的每一项诉求都有人办、依法办、用治理效能传递民生温度。

自2025年6月投入运行以来，盖州市综治中心立足“便民利民、因地制宜”原则，科学划分功能区域，吸纳法院、公安局、司法局、人社局等17个相关部门，构建“常驻+轮驻+随驻”立体化服务模式，打破部门壁垒，实现资源整合、力量聚合、功能融合，真正做到“进门有引导、办事有窗口、调解有场所、调度有中枢”。2025年以来，全市累计受理矛盾纠纷13993件，成功化解13817件，化解率达98.7%，盖州市社会治安综合治理工作实现从“分散作战”向“集中攻坚”的明显转变。

“为提升办事效率，我们首创‘标准化办理流程+快速响应机制’双轨受理模式，针对不同类型诉求精准施策。”盖州市综治中心副主任张伟健介绍说，标准化办理流程涵盖“登记受理—分类流转—限期调处—办结反馈—卷宗归档—结案回访”全流程闭环管理，确保复杂矛盾纠纷规范有序处置；快速响应机制通过“登记受理—调解—督办—反馈”的简化流程，实现简单矛盾快速调处，双轨受理模式实现“小事不出中心、难事合力攻坚”。

盖州市综治中心坚持“预防为主、防治结合”，不断完善矛盾纠纷排查化解体系，与法院、人社局等紧密联动，引入法官、仲裁员、法律顾问等专业力量，为矛盾纠纷调处化解提供专业指导和法律支撑。同时，构建“三调联动”工作体系，高效化解婚姻家庭、邻里关系、劳动争议、物业纠纷等高频矛盾，矛盾纠纷调处化解工作专业化水平得到显著提升。

在发挥县级综治中心“中枢”作用的同时，盖州市全力推进乡镇（街道）综治中心规范化建设，构建“市级统筹、乡镇主战、村社联动”的三级综治中心建设体系。盖州市先期选取2个基础较好的乡镇作为综治中心规范化建设试点，打造可复制、可推广的示范标杆。

“试点乡镇综治中心配备专门办公场所，科学划分接待受理、矛盾调解、指挥调度等功能区域，整合派出所、司法所、信访办等力量，实行‘一站式’服务，让综治中心建设成果惠及更多群众。”盖州市西城街道办事处政法委员张月娟介绍说。

目前，全市乡镇（街道）综治中心已全部挂牌成立，治理力量深入最基层。

盖州市综治中心创新宣传方式，构建群众身边的立体宣传矩阵，让平安法治理念深入人心。联合市法学会、市物业管理办公室等单位，先后到学校、市集、广场等地开展普法宣讲和咨询服务，累计发放宣传资料2000余份，现场解答群众关于邻里纠纷、劳动维权、物业矛盾的法律问题，惠及群众2万余人次。此外，组织开展“综治中心开放日”活动，邀请基层政法工作者、群众代表、企业负责人等40余人走进中心，近距离感受综治中心“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的运行机制。

盖州市综治中心通过实体化建设，多元化化解，全域化推进，立体化宣传，让基层治理更有温度、更有效率、更有力量。

“下一步，盖州市将继续以综治中心规范化建设为抓手，不断完善运行机制，提升服务效能，延伸治理触角，持续深化矛盾纠纷多元化化解，为盖州高质量发展筑牢安全稳定屏障。”盖州市委政法委副书记姜娜说。

小事不出中心 难事合力攻坚

辽宁盖州综治中心为高质量发展筑牢安全屏障



近年来，广东省深圳市福田区华富街道综治中心聚合多方力量，搭建“常驻+轮驻+随驻”协同共治体系，构建“小事当场调、难事联合办、急事快速上”处置模式，打造“一站式”解纷平台。图为10月13日，华富街道综治中心工作人员接待来访群众。 本报记者 曹榕 摄

新疆巴里坤哈萨克自治县各乡镇综治中心优化工作模式 精细化微治理打通民生堵点

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 迪丽努尔 蒋梦雨

今年以来，新疆维吾尔自治区巴里坤哈萨克自治县各乡镇综治中心深入践行新时代“枫桥经验”，坚守基层社会治理前沿阵地和民生服务一线窗口，主动革新治理理念，优化工作模式，推动基层治理从被动接访调处向主动靠前解忧、精准惠民兜底转变。各乡镇综治中心坚持靶向施策、精准发力，以精细化微治理打通民生堵点、夯实保障底线，用一件件务实举措将基层治理成效切实转化为群众可感可知的获得感、幸福感、安全感。

着眼长效解困，7月20日，黄土场开发区综治中心主动对接民政部门，协助该村民完善申报材料，跟进审批流程，成功将其纳入低保保障，依靠政策性兜底建立长效帮扶机制。这套“网格摸排发现、爱心志愿帮扶、政策长效兜底”的闭环模式，既化解眼前难题，又筑牢长期生活保障，让困难群众

阵地，织密民情排查、民生保障两道防线，全面摸排特殊群体急难愁盼，将暖心服务送到群众“家门口”。

今年7月，黄土场开发区网格员在日常巡查中发现，辖区一名村民受疾病影响丧失劳动能力，生活陷入困境。收到线索后，黄土场开发区综治中心第一时间联动网格员、村干部上门走访，核实家庭人口、医疗支出、生活状况，梳理困难诉求，摸清帮扶底数。为解燃眉之急，综治中心组织爱心募捐，村干部带头捐款，村民积极响应，共筹集爱心善款18000元，有效缓解该村民就医和生活压力。

着眼长效解困，7月20日，黄土场开发区综治中心主动对接民政部门，协助该村民完善申报材料，跟进审批流程，成功将其纳入低保保障，依靠政策性兜底建立长效帮扶机制。这套“网格摸排发现、爱心志愿帮扶、政策长效兜底”的闭环模式，既化解眼前难题，又筑牢长期生活保障，让困难群众

真切感受到基层治理的温度。

该县三塘湖镇综治中心立足矛盾调解、民生服务双重职能，把劳动权益保障与困难家庭帮扶紧密结合，常态化排查务工纠纷隐患，主动回应群众诉求。

9月3日，务工人员力某来到三塘湖镇综治中心求助，称其曾务工的工程项目因尚未完成最终验收，工资迟迟没有发放。三塘湖镇综治中心迅速响应，第一时间开展调处。工作人员逐项核实用工信息，梳理薪资台账，固定完整证据材料，并多次与企业负责人沟通协商，开展释法明理。最终，企业同意在工程未验收的情况下全额支付薪资。

下一步，该县各乡镇综治中心将持续完善前置排查、源头化解、多元帮扶的基层治理体系，持续聚焦群众急难愁盼，用心用情化解矛盾纠纷，做实做细民生兜底，不断提升基层治理效能。

三级解纷网兜起民生大小事

武汉江岸区以综治中心规范化建设赋能中心城区治理

□ 本报记者 何正鑫
□ 本报通讯员 霍 阅

“多亏你们协调，不然真不知道该怎么办。”近日，湖北省武汉市江岸区劳动街澳门西路商户万先生特地向江岸区综治中心工作人员致谢。

此前，澳门西路实施道路改造打围施工。打围拆除后，商户们发现原本较远的配电房被转移到了商铺附近，挡住了店面招牌。

劳动街道综治中心获悉后，协调区自然资源和城乡建设局、住房和城市更新局及供电公司等多部门现场勘察，组织协商，筹措资金，制定方案……今年7月，该配电房顺利被转移至道路另一侧，获得商户们的一致好评。

“综治中心搭台，让街道和社区处置复杂矛盾纠纷有了更完善的机制保障。”劳动街道工委副书记张皖说。

《法治日报》记者了解到，作为超大城市的中

城区，江岸区人口密集，诉求多元，新旧问题交织。为方便群众“一站式”解纷，江岸区持续深入推进综治中心规范化建设，目前，该区1个区级综治中心、16个街道综治中心、138个社区（村）综治工作站均已实战化运行。

“社区发现苗头就上手，街道在中间挑大梁，区里兜住最难的，三级力量串起来。群众反映问题，解决纠纷只跑一地，只进一门。”江岸区综治中心主任江可强说。

劳动街道地处江岸区核心区域，284平方公里居住着6万余人，基层治理面临难题。2025年，劳动街道综治中心建成投用，把法庭、派出所、司法所、市场监管所等各方力量拧成一股绳。这栋3层小楼里，一楼受理引导、二楼多元化解、三楼司法衔接三大功能区科学划分，还设有“老兵调解室”、共享法庭等特色功能室。

劳动街平安办主任赵文超告诉《法治日报》记者：“群众来了，前台统一受理，后台精准分流，限期

办结，真正实现‘走进这扇门，纠纷一站解’。”

基层定分止争，贵在因地制宜。同处江岸区的新村街道，老旧小区、城中村，在建地与新建楼宇交织并存。

针对辖区实际情况，新村街道综治中心琢磨出一套“三量”工作法：“聚合力量”，建立专项队伍，社区民警、网格员常态化走访摸排，老党员、业委会代表共同参与，搭建“邻里客厅”“有事好商量”等议事平台，“提高质量”，强化访调、警调、诉调对接，派出所、司法所、基层法庭等专业力量积极参与，配置法律顾问和社区律师，推动矛盾纠纷分级分类化解。“源头减量”，街道定期组织联席会商研究，未诉先力解决实际问题；针对物业纠纷先整治痛点再长效管理，先宣传政策再实施规定，先开展服务再谈收费；针对高空抛物等热点问题，组织常态化法治宣传活动进社区。

2025年以来，新村街道铁南社区党委书记崔莉莉没少为辖区某老旧小区加装电梯一事发愁，低层

住户反对加装，部分住户不同意费用分摊方案，邻里关系一度紧张。新村街道综治中心协调相关职能部门工作人员为住户宣讲政策，社区工作人员引导住户顾全邻里情谊。今年6月，该小区电梯顺利加装，极大方便了居民出行。

走进江岸区综治中心一楼大厅，方形的分流转办区映入记者眼帘，法律援助、行政复议、公安信访等窗口有序排开。这个3300平方米的空间里，39个部门采取“常驻+轮驻+点驻”的方式为群众提供服务。2025年以来，江岸区综治中心累计化解矛盾纠纷1.5万余件。

江岸区综治中心在医疗、婚姻、校园安全等领域探索模块化处置机制，补齐单一部门的能力短板。“医疗纠纷大多跨区域，‘诉前鉴定+多元化解’机制建立后，调解质效显著提高。”江岸区医疗纠纷调委会主任吴俊杰说。

今年以来，江岸区还探索“城运+综治”双中心联动模式，发挥区城市运行管理中心12345市民热线排查预警作用，通过“投诉+调解”联动处置，实现矛盾纠纷发现在早、化解在小。

“我们将坚持变堵为疏，化被动为主动，持续深化综治中心实战化运行，推动矛盾纠纷化解从‘被动应对’向‘主动预防’、从‘单打独斗’向‘协同作战’转变。”江岸区委政法委副书记谢国说。