

平安中国建设之陕西实践·聚焦综治中心规范化建设

阵地有形 协作有力 流程有序

西安法院激活基层治理法治引擎

宋雅 本报记者 姜争民



解工作。长安区人民法院联合交警大队在综治中心开展调
(长安区人民法院供图)

今年以来,西安市中级人民法院大力推动全市基层法院入驻综治机构。目前,已有10家法院派遣团队入驻,综治中心规范化建设将于6月底全面完成,形成“多点开花、全域协同”的基层治理新格局。

打造分层级治理枢纽

6月6日,记者走进雁塔区综治中心,这里的诉讼服务分中心和“共享法庭”综治中心服务站格外引人注目。诉讼服务分中心设有登记立案、诉调对接、综合业务和便民服务四个窗口,以及两个业务办公室,开展指导调解、以案释法、委托调解、诉调对接、一审立案、简案快审、司法确认等工作。“共享法庭”综治中心服务站配备科技法庭,拥有同步录音录像、远程开庭、庭审直播、电子签名等功能,提高了庭审效率。这样的功能布局,构建起了联动本部、深入基层的法治服务网络。

长安区人民法院的实践同样验证了场所优化的价值。自2024年3月11日该院诉讼服务团队整体入驻区综治中心以来,通过强化导诉功能、联合其他入驻单位,将分流转办、多元化解、协调调度、跟踪督导、分析研判等工作放置后台一体完成,减轻当事人诉累。2024年,共受理调解案件6783件,调解成功2194件,成功率32.35%。在近期处理的一起交通事故中,该院导诉员在征得当事人李师傅同意后,将案件分流至交警窗口,并委派一名特邀调解员共同调解。经过不到一个小时劝解,事故全责方向李师傅现场支付了全部赔偿款。

构建专业化解纷矩阵

“司法入驻不是‘单兵作战’,而是‘集团军协同’。”西安市中级人民法院副院长段红军说。在科创企业集中的西咸新区,为优化法治化营商环境、依法服务保障科技创新的“司法全要素”秦创原法治保障中心应运而生。这里内设公共法律服务中心、行政复议服务中心、公安涉企接报案中心、法院巡回审判庭、法律援助中心等职能机构,可为企业提供报案、立案、公证、仲裁、行政复议、法律咨询等服务,实现“进一扇门,办结所有涉法业务”的“一站式”综合法治保障。

新城区人民法院则将信访接待化解、司法调解等功能引入区综治中心,派出经验丰富的干警与区信访局工作人员共同接待来访群众、提供法律咨询、开展矛盾纠纷排查

工作。

蓝田县人民法院的创新则具有本土智慧。蓝田县法院以中国最早的成文乡约——《吕氏乡约》为依托,将“乡贤评理”“村规民约”等元素融入调解流程,设计出包含《吕氏乡约》文化精髓的“表格式”调解模板。在综治中心大厅里,调解员老张边翻看刚完成的租赁合同纠纷调解书边说:“既有法律规定的内容,又有‘德业相劝、患难相恤’的祖训提醒,让法律条文接了地气。”

建立全周期治理链条

翻开未央区人民法院入驻区综治中心的纠纷化解台账,每起案件的处理流程都清晰可循。在一起劳务纠纷案件中,该院法官干警组织双方重新结算、公安民警维持现场秩序、平安建设办公室干部安抚群众情绪,最终实现就地调解并当场支付农民工工资21万元。这种高效衔接,源于未央区法院3年前入驻区综治中心即建立的“联动、就地、多通路”的“一站式”工作模式。3年多来,未央区法院驻综治中心司法确认室和调解室,线上线下共接待办事群众1.4万余人,参与化解各类纠纷3996件,调解成功1100件,完成司法确认597件,督促履行各类调解协议641件,履行到位率90%以上,履行标的额1980万元。

灞桥区人民法院的实践更具科技性。

灞桥区法院以“人民法院调解平台”为基础,打造“云调灞桥”智慧平台,将其与西安市社会治理平台、“长安E格”APP等融合,为实施线上线下结合、高效排查化解矛盾纠纷奠定基础。“过去需要多方协调的繁琐流程,现



6月11日,灞桥区综治中心调解员为当事人解读法律条文。本报记者 姜争民 摄

在一部手机就能联动解决。”灞桥区红旗街道专职网格员常小明对此深有体会。

随着全市法院参与综治中心规范化建设的持续深化,这场司法力量与社会治理深度融合的实践,正不断释放出新的生机与活力。正如西安市中院院长赵雷所言:“司法深度融入综治中心建设,既是新时代‘枫桥经验’的创新传承,更是推进社会治理现代化的关键落子。”

阎良区北屯街道:拆掉“心墙”重修睦邻好

刘攀峰 通讯员 苗欣 赵雯雯

“多亏你们帮忙解开了两家心结。现在我盖房,老王还主动帮忙呢!”5月22日,西安市阎良区北屯街道综治中心工作人员对一起邻里纠纷进行回访时,当事人梁某笑着说。

原来,梁某计划拆除自家老宅重建,因过程中需拆除与邻居王某家之间的公墙,遭到王某强烈反对。争执中,双方发生肢体冲突,梁某称自己两根肋骨断裂。经了解,这起冲突并非偶然,二十多年前,梁、王两家父辈就因盖房问题产生过激烈冲突。随后,梁某要求王某赔偿医药费并道歉,王某则坚称自己未导致梁某摔倒,双方各执一词,矛盾持续升级。

北屯街道综治中心接到求助后,迅速启

动“吹哨”机制。由综治中心发挥“一站式”牵总统筹作用,联动街村干部、包村民警、人民调解员、法律顾问等多方力量,组成调解专班,第一时间赶赴现场。

经过多轮走访和沟通,村干部了解到,王某不同意拆除公墙,主要是两代人之间有积怨。摸清症结后,调解专班制定了“情、理、法”层层递进的调解方案,决定采用“背对背”调解方式。首先,调解专班从邻里情切入,耐心劝说,引导双方换位思考,缓解对立情绪;其次,从现实角度剖析,说明拆除公墙重新加固后能保障两家房屋安全;最后,从法律层面明确双方权利义务,强调暴力冲突需承担的法律后果,形成刚柔并济的

调解攻势。

在调解专班不懈努力下,历经十余轮次调解,双方对立情绪逐渐缓和。工作人员趁机劝说:“远亲不如近邻,大家各让一步,和和气气多好。”5月13日,经过数小时调解,王某终于放下心结,同意拆除公墙、适当赔偿梁某医药费,并为自己的冲动行为道歉;梁某也表示不再追究过往,双方握手言和。

综治中心实体化运行以来,北屯街道立足基层治理实际,坚持一站统筹、多调联动,通过“三个整合、三个闭环、三个融合”工作模式,有效打通基层治理堵点,让综治中心真正成为群众认可的“解忧服务站”,走出一条服务与善治并进的基层治理新路径。

新城区:智慧服务织密治理网络

陈杰钢

5月26日,在西安市新城区综治中心,工作人员向笔者介绍了近期成功化解的一系列群众纠纷案例:持续十余年的房屋继承纠葛顺利化解、楼上楼下长期噪音矛盾得到妥善解决、近半个月的商铺漏水纠纷画上了圆满句号……这些案例,正是西安市新城区依托“一站式”平台化解矛盾纠纷的生动实践。

作为全省信访工作法治化试点区县,新城区综治中心以规范化建设为抓手,通过阵地贯通、机制再造、融合鼎新、数据赋能等创新举措,将综治中心的统筹协调作用与信访法治化资源优势深度融合,全力推动综治中心规范化建设与高效化运行,为构建共建共治共享的社会治理新格局、营造安全稳定的辖区环境持续发力。

在新城区综治中心群众接待大厅内,教育、住建、市场监督管理等6个高频常驻单位、N个轮驻单位窗口集中设置、依次排列,信访、检察、诉讼等5个分中心功能室一应俱全。据了解,该综治中心依托辖区群众现实需求和工作实际,定位“5+10+N”运行模式,5个分中心相对独立办公,10+N个单位通过常设常驻、轮流入驻、按需入驻开展办公。

新城区积极将信访法治化有效运行机制和实践经验嵌入综治中心运行“路线图”,

通过资源共享、优势互补、实践论证,实现信息登记清晰规范、事项受理有条不紊、分流处理精准高效,形成了“前端受理—中台分流—后端处置”的闭环运作机制。此外,综治中心完善“研判预警”“协调调度”“督办问责”等工作机制和日常管理制度,为群众提供全方位争议化解支持。

4月3日,一起积怨多年的民间借贷纠纷案件,在综治中心的诉讼服务分中心工作人员大力调解下,使原本对簿公堂的姑侄二人重归于好,司法调解在化解民事纠纷中的独特价值充分体现。

综治中心各分中心积极绘就矛盾解纷新“枫”景,法律服务分中心持续发挥品牌调解室优势,引入“律师调解工作室”,通过律师专业专长,为群众释法明理、化解纠纷;检察服务分中心依托“百和沁新”调解室,通过从“百人调解库”选任特邀调解员,将行政案件、轻微刑事案件等在源头和诉前化解;诉讼服务分中心依托“人民法院在线调解平台”,以“先行调解+司法确认”“云开庭”方式,提高纠纷解决效率,减轻当事人诉累。

此外,综治中心积极将区司法局、区法院联合成立的“诉调对接工作站”,区妇联、区司法局联合打造的“婚姻家庭纠纷调解

室”,公安新城分局建立的“警社共治”机制导入运行框架,切实满足群众矛盾纠纷实质化解需求。

今年4月,综治中心“律师调解工作室”处理了一起退休人员家庭抚恤金分配纠纷。因当事家庭关系复杂,家属就抚恤金分配问题产生严重分歧,导致抚恤金在单位账户滞留近3年。了解情况后,综治中心启动人民调解程序,通过法律解读与情感疏导,促成各方达成一致分配方案,单位按照调解协议将抚恤金顺利发放至各家属手中。至此,这起纠纷得以圆满解决。

在新城区综治中心指挥调度中心,巨大的“三屏一体”融合调度界面映入眼帘。通过平台共享、系统共治、数据慧治,新城区综治中心有效畅通群众诉求收集渠道,实现资源力量统一调度、重大问题集中研判、安全态势三屏通览、各类诉求协同处置,真正实现矛盾纠纷、风险问题动态跟进、高效化解。

新城区综治中心将持续打造以综治中心为枢纽、信息化为支撑的服务管理体系,借助大数据、人工智能等技术,推动各类矛盾、纠纷实时感知、实时预警,确保各类矛盾纠纷发现在早、解决在小。

雁塔

愁容见笑容 零成本解纠纷

赵云龙 通讯员 王景涵

5月30日,在西安市雁塔区综治中心的立案登记窗口前,65岁的刘阿姨认真书写着感谢信。

刘阿姨是西安某保洁服务公司的员工,因被拖欠1000余元劳务费,选择通过法律途径维权。由于文化程度不高,刘阿姨在面对诉讼程序时充满焦虑。窗口工作人员主动安抚其情绪,耐心讲解诉讼流程。考虑到该纠纷标的额较小、事实清楚,工作人员主动建议:“诉讼程序成本较高,调解不收费,且今天就能安排,调解不成再立案也不迟。”

征得刘阿姨同意后,工作人员通过“纠纷分流”机制将该纠纷转至综治中心多元调解平台。调解员当即联系保洁公司负责人丁先生,从法律后果和公司信誉角度释法明理:“如果进入诉讼程序,可能会影响企业经营。”经过3天的协调,丁先生一次性支付欠款。拿到劳务费后,刘阿姨激动地说:“综治中心的同志态度好、办法多,让我没花一分钱就解决了问题!”

近期,雁塔区综治中心通过“精准导诉+纠纷分流”机制,将大量矛盾化解在诉前。窗口工作人员不仅是程序“引导者”,还是纠纷“分流员”,精准识别适合调解的案件,切实减轻群众诉累;同时,强化各功能中心间的协作,形成调解合力,让司法服务既有速度又有温度。

蓝田

“三共三联”化解12年“旧账”

高博

“谢谢你们帮我追回工资。”5月28日,西安市蓝田县三官庙镇居民刘某紧握工作人员双手,连声道谢。

此前,刘某到新挂牌的三官庙镇综治中心求助,称其12年前在张某的鱼塘打工,被拖欠千余元工资。综治中心迅速启动多元调解机制,联动公安、司法及乡贤力量开展调解工作。在多方努力下,双方就协议达成一致,张某当场支付欠款。

这起纠纷的高效解决,得益于三官庙镇探索建立的“三共三联”综治新体系,以小切口撬动大平安。

阵地共建,实现部门联动“零距离”。综治中心在政务大厅专设接待窗口,整合打造指挥调度室、综合调解室、法律服务站等多功能区域,多部门合署办公,让群众解纷只进一扇门。

人员共用,驱动矛盾联调“高效转”。综治中心每日安排一名领导、一名干部坐班,统一受理群众诉求,推行“受理一把抓、回来再分家”模式,简单事项1日办结、一般事项责任站所5日办结、复杂事项专班15日提方案;同时,汇聚公职人员、人大代表、乡贤、教师等力量,建立动态调解人员库,推动调解从“被动接受”转向群众“点单服务”。

措施共商,保障风险联防“精准控”。综治中心完善“接诉即办”“未诉先办”及“吹哨报到”机制,形成从受理到源头治理的闭环;建立“黄橙红”三级督办体系,即办结未反馈标“黄”、超期未结标“橙”、重大风险标“红”,每日分级分类精准督办,确保群众诉求件件有着落。

鄠邑

为民解忧“加速度”

陈杰钢 通讯员 王亚妮

5月16日,西安市鄠邑区朗基天香小区东门新出口正式启用,车辆可直通东城路主干道,解决了居民绕行难题。

此前,鄠邑区朗基天香小区17名业主联名反映,称小区开发商未按规划开放东大门,小区车辆需绕行非机动车道,存在安全隐患。鄠邑区综治中心受理后,组织信访、住房和城乡建设等部门召开研判会。经调查,小区原规划与相邻小区共用车行出入口,后因物业管理不同无法共享。

在综治中心协调下,多部门协作解决问题,成立专班,确定新建东出口方案;委托第三方评估确保合规;部门联动,城管减免费用、交警制定疏导方案;通过多种渠道公开进度。最终,工程按期完工。

3月以来,西安市鄠邑区委、区政府从“布局、统筹、联治、定岗”四个维度发力,一体推进综治中心规范化建设,全力构建“一院式办公、一揽子解纷”平台,实现“牌子挂起来、平台搭起来、部门驻进来、机制建起来”,让群众化解矛盾纠纷“最多跑一地”。

在优化布局方面,鄠邑区整合29个部门力量,最大程度实现资源、要素与力量的聚合;建设过程中,秉持“多花心思少花钱、把钱花在刀刃上”理念,充分考量群众矛盾纠纷化解需求;通过科学调配现有办公用房和设施,仅用45天时间,区街两级综治中心便同步启用,实现节能增效“加速度”。

在区街同步推进平台建设上,鄠邑区采取“两手抓”策略,在推进区级综治中心建设的同时,开展全区11个街道级综治中心规范化建设工作;指导各街道按照“1+1+N”的功能分区要求,集成整合高频服务事项,多元化解群众矛盾纠纷。目前,全区综治中心均达到“有牌子、有场所、有力量、有机制、有效果”标准。此外,鄠邑区在村级层面积极探索“说和队”等矛盾纠纷化解特色亮点,全力打通服务群众的“最后一公里”。

在联治联动与监督履职增效方面,鄠邑区综治中心创新运行方式,采用“全员入驻+派员常驻(轮驻)+应需入驻”模式。其中,信访局、区委社会工作部等5个中心全员入驻;农业农村、住房和城乡建设等6个部门派员常驻;市场监督管理、退役军人事务等10个部门轮流入驻;城市管理、应急管理等部门根据实际需求入驻,真正实现了“问题联治、工作联动、平安联创”。为确保进驻部门履职到位,鄠邑区压实各方责任,明确权责。区纪委监委在综治中心设立接待室,派驻纪检干部,对群众反映的党员领导干部或国家机关工作人员相关违纪问题进行全流程执纪监督,有力推动办理部门实质性解决矛盾纠纷。

在定岗亮责、配强矛盾解纷力量上,鄠邑区结合实际,筛选出矛盾纠纷相对集中的信访事项,整合相关部门集中进驻综合中心。入驻部门采用“常驻+轮驻”相结合的方式,派驻群众工作能力强、业务精通的科级以上后备干部及业务骨干,“一站式”受理群众诉求,通过示范带动,将矛盾纠纷化解在一线。

鄠邑区相关负责人表示,会不断创新社会治理模式和方法,进一步健全和完善工作机制,全力打造共建共治共享社会治理新格局,为建设更高水平的平安西安贡献鄠邑力量。

法治西安

中共西安市委政法委员会 合办
西部法治报社
邮编:270479051@qq.com