

聚焦综治中心规范化建设

优服务办实事 强机制促善治

“有矛盾，去综治中心！”在西安，群众的一句话，道出了综治中心在基层治理中的分量。为解决群众“办事难、多头跑”的烦忧，临潼区整合18个部门职能，让群众“进一扇门”就能享全链条服务；鄠邑区打造“1+5+7”“一站式”治理平台，整合资源，优化机制，推动综治力量下沉；长安区引镇用7步闭环流程，把办事效率提上去，让群众办事平均耗时大幅缩短……如今的西安，203个综治中心遍布城乡，88.3%的化解率实实在在。西安正以机制创新为笔，蘸满为民深情，勾勒出一幅“案结事了人和”的动人图景。

——编者



临潼区综治中心工作人员耐心接待前来咨询的居民。
高博 摄



鄠邑区综治中心驻点民警为前来咨询的居民解答问题。
通讯员 章振摄



长安区引镇综治中心召开矛盾纠纷专题研讨会。
通讯员 严霜双 摄

临潼

织密治理网 守护万家安

高博 通讯员 周青

“1小时前还愁得没办法，1小时后工资就有着落了！”8月28日，在西安市临潼区综治中心的法官接待室里，农民工小李攥着刚刚到手的工资，脸上的愁云一扫而光。一个电话、一场调解，前后不过60分钟，一场困扰他多日的劳动纠纷圆满化解。这样高效便民的场景，在临潼区综治中心已是常态。今年以来，该中心成功调解各类纠纷590余件，调解成功率达88%。数字背后，是一场社会治理模式的深刻变革。临潼区以综治中心为枢纽，将公安、检察、法院、司法、信访、人社等18个部门的职能深度融合，建立“信息互通、风险共防、问题共解”联动机制，打造“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的矛盾纠纷化解模式，真正让群众解决矛盾“只进一扇门、最多跑一次”。

“一站式”解纷：效率与温度并存

“我在一家饭店打工，老板却拖欠我的工资一直不给，我该怎么办？”在临潼区综治中心，王某很快见到了值班法官。法官当场联系饭店老板，释法说理、耐心沟通，老板承诺2小时内结清工资。

法官不再只是在法庭上敲法槌，而是主动下沉、靠前服务。临潼区综治中心常设法官接待室和调解室，“1名法官+2名书记员”的团队就地提供咨询、立案、调解、司法确认等全流程服务，将司法职能从终端裁决向源头预防延伸。针对农民工欠薪、邻里纠纷、物业矛盾等常见问题，法院还联合社区、物业、行业协会等开展入户走访、就地化解，把法律条文转化为群众听得懂的家常话，让矛盾化解在早、在小。

上门司法：服务下沉暖民心

今年3月，临潼区检察院接到程某冬的求助，包括他在内的18名平均年龄59岁的农民工，被拖欠工资4.2万元。虽然手握法院调解书，但包工头早已音信全无。这笔钱，是他们的看病钱、糊口钱。检察院没有就案办案，而是联合司法所、村干部，历时1周，横跨4个街道18个村，将所有当事人一一找到。考虑到他们年事已高、出行不便，检察官携带申请材料 and 印泥，上门办理司法救助手续，将审批发放周期压缩至20天，将救助金全部发放到位。

如何让群众少走弯路？一场“法治小课堂”在任留街道开讲。办案检察官用方言讲解如何保留务工凭证、如何追讨欠薪。老人们听得认真、问得仔细：“包工头跑了找谁？没签合同怎么办？”“以前不懂法吃了亏，以后得多多个心眼！”村民张某风说。

联动攻坚：多元共治破难题

在建好用好区综治中心的同时，临潼区以“实用、高效、便民”为原则，以提升基层社会治理效能、维护社会和谐稳定为目标，深入推动22个街道综治中心规范化建设。街道综治中心设置信访接待区、综合调解室、法官工作室、法律服务站、心理服务室等区域，统筹街道矛盾纠纷调解力量，辖区派出所、司法所、法庭派员入驻，强化法治引导、规范调解程序、突出源头预防，为群众提供“一站式”服务，成为基层社会治理的“预警器”和“减压阀”。

今年6月，徐杨街道发生一起因私自迁坟引发的家庭纠纷，双方剑拔弩张，冲突一触即发。街道综治中心即刻响应，村委会迅速摸清情况，“五老”调解员（老党员、老干部、老教师、老军人、老模范）用乡音乡情软化心结，法官和司法所工作人员则硬化底线，厘清法律责任。经过20余天的情感疏导与法治教育，双方最终握手言和。“多亏你们联合调解，要不然我们这纠纷还不知道拖到啥时候去了……”当事人周某在送上锦旗时说道。

在另一起征地拆迁补偿纠纷中，综治中心深入摸排后发现，问题根源并非政策不公，而是家庭内部矛盾。通过“五老”介入、多方协调，最终促成信访人与亲属和解。

在临潼，综治中心犹如一座桥，巧妙连通法理与人情；犹如一扇窗，清晰映照基层治理的现代化进程；更像一个信任枢纽，高效汇聚多部门协作力量，承载着群众对公平正义最质朴的向往。

鄠邑

锚定民生事 绘就和谐图

陈杰 钢

“在全市率先同步启用区、街两级综治中心；创新探索‘访调一体化’新模式；整合资源，优化机制，推动综治力量下沉……”9月8日，鄠邑区综治中心工作人员王亚妮在接受采访时介绍道。

今年以来，西安市鄠邑区深入践行新时代“枫桥经验”，以综治中心规范化建设为抓手，从硬件和软件上进一步完善综治中心功能，推动基层矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”，让群众反映问题“最多跑一地”，切实筑牢基层治理平安基石。

区街联动织网络

8月7日，拿到工伤认定的王先生感慨地说：“原本以为办起来会非常麻烦，没想到在综治中心帮助下，这么快就解决了。”

今年3月，王先生在西安某项目工地务工时，不慎从高处坠落，导致右股骨颈骨折。事故发生后，施工单位不但未依法为王先生申报工伤，而且还与王先生就赔偿问题发生纠纷。王先生无奈向综治中心求助。了解情况后，鄠邑区综治中心立即启动联动协调机制，召集各部门与施工单位进行协商，释法说理，化解矛盾。最终，王先生顺利拿到了工伤认定。

坚持“集约整合、功能齐备、区街同步、高效节约”原则，鄠邑区仅用45天便完成区街两级综治中心建设并同步启用，破解了基层治理“力量分散、机制不畅”难题。在改造升级办公场地的基础上，综治中心打造了“1+5+7”“一站式”治理平台，即1个接待大厅，信访接待中心、网格化指挥中心等5个子中心以及7大功能区，可办理信访接待、法律服务、矛盾调解等业务，同时设立了云视频室为群众提供线上服务。区级综治中心还吸纳29个职能部门以“全员入驻+派员常驻+按需进驻”模式参与，引入群团调解室、律师调解室等社会力量，整合纠纷化解合力。

闭环管理解难题

鄠邑区积极构建“访调融合、全链条化解”工作体系，确保矛盾纠纷高效处置。在受理环节，综治中心通过“线上收、干部访、窗口接”多维方式，受理群众诉求，及时化解矛盾纠纷。在流转环节，综治中心建立完善“访调对接”机制，对一般性矛盾纠纷或初信初访优先引导调解，调解不成或当事人拒绝调解的，引导当事人通过法定途径解决纠纷；对于进入调处环节的纠纷，综治中心实行“前台受理+后台办理”，对调解成功的及时签订协议并予以司法确认，对调解不成的，提交信访联席会议提级办理。

为压实责任，鄠邑区还建立了研判预警、协调调度、跟踪督办等机制，实行“每日碰头、每周会商、每月研判”，及时预警重大风险；对复杂矛盾纠纷组织专家联动调处，对疑难问题通过联席会议、区级领导包案提级办理。此外，鄠邑区还明确“简易纠纷30日内办结、复杂纠纷60日内出具调解方案”，严格落实回访制度，防止矛盾反弹。甘亭街道综治中心推行“受理—分流—处置—反馈—回访”5步闭环管理，创新“三色督办令”，按事件紧急程度分别要求3日内、24小时内、即时处置。五竹街道综治中心建立联席会议制度，同时完善快速响应和双向反馈机制，确保指令畅通、处置高效，还将考核作为提升工作实效的重要抓手，进一步压实工作责任。

“案结事了”获赞誉

鄠邑区坚持将“矛盾纠纷化解挺在信访前”，积极探索访调“一站式受理、一揽子解决、全链条办理”方式方法，将综治中心与信访局在场所、设备等方面进行了充分整合，安排区级领导每天坐班，现场办公。

综治中心公共法律服务中心窗口灵活运用调解手段，既帮助困境企业纾困解难，又充分保障劳动者合法权益，实现“双赢”；综治中心调解员多方协调，仅用1周时间为市民解决纠缠数月的工伤认定问题；12309检察服务工作站运用“简易公开听证+专业释法说理”机制，督促加快民事再审案件审理，妥善处理房屋买卖纠纷，赢得群众点赞。

群众矛盾纠纷的成功处置，不仅维护了社会和谐，更彰显了鄠邑区基层治理的法治温度与人文关怀。据了解，区级综治中心实体化运行以来，共受理矛盾纠纷639件，化解443件，实现了“案结事了人和”。

长安

引镇 深耕责任田 筑牢平安基石

本报记者 姜争民 通讯员 张黎

在西安市长安区引镇街道，这里有一个被群众亲切称为“群众贴心地、矛盾化解站”的地方——引镇街道综治中心。今年6月运行以来，综治中心以“规范为基、联动为翼、共治为要”的治理理念，破解大集管理、铁路沿线防控等基层治理难题，交出了一份亮眼“成绩单”：受理群众诉求56件、办结率78%，排查化解矛盾纠纷129起、调解成功率95%。

打造“一站式”闭环服务

“以前办个事要跑好几个地方，现在在综治中心一趟就能搞定，太方便了！”这是引镇群众在综治中心办事后的普遍心声。综治中心以“清单化、标准化、制度化”为核心，将规范贯穿运行全流程，梳理形成综治中心职责清单，明确党建引领、民生服务等7大类核心职能，统一标识标牌与服务流程公示，让群众办事“一看便知、一查便懂”；同步建立“登记—筛查—分流—处置—反馈—归档—回访”的闭环机制，实现全流程闭环管理，群众办事平均耗时大幅缩短。

针对引镇大集人流密集、纠纷多发的特点，综治中心组建由常驻民警、市场监管专员、金牌调解员构成的现场处置组，在集市专人值守、即时响应，确保消费纠纷、摊位摩擦等问题“快接、快调、快结”；出台引镇街道综治中心日常管理制度，细化专职网格员、金牌调解员等岗位职责，“每日一记录、每周一汇总”成为工作常态。每周由街道政法委员牵头，召集入驻单位、片区负责人、12345热线负责人召开工作例会，集中研判治安稳定、矛盾隐患等问题。截至目前，已累计召开例会25次，排查化解潜在风险63处。

部门联动协同治理

引镇街道综治中心打破条块分割壁垒，以“中心吹哨、单位报到”为核心，构建“部门联动、路地融合”的协同治理格局。

综治中心推动公安、司法等核心部门常驻，法院、检察院联络员轮驻，市场监管、应急管理等单位按需驻，实行“首接负责、全程跟踪”制度。今年7月，一商户与顾客因商品质量问题发生冲突，综治中心调度值班民警维持秩序、金牌调解员现场调解、市场监管专员检测商品，1小时内便促成双方达成和解。针对集市周边占道经营难题，综治中心统筹城管、市场监管、街道执法队开展“联合清障”，规范30余个摊位，彻底打通拥堵痛点。

针对辖区铁路线长、沿线安全隐患突出等问题，综治中心创新“路地融合”模式：成立由街道政法委员任组长，铁路派出所、车站、沿线村庄等多方参与的联防联控领导小组，签订联防责任书，明确“信息共享、隐患共查、应急共处”责任；铁路公安入驻综治中心设立调解室，“路地网格员+铁路护路员”联合巡逻。今年以来，已开展清障行动5次，清理违规堆放物20余处，劝阻横穿铁路行为30余次，实现铁路沿线“零事故”。

构建全链条矛盾化解体系

综治中心以金牌调解员为骨干，融合“两代表一委员”、执业律师等力量，构建“源头预防—前端调解—末端化解”全链条矛盾化解体系，让基层治理兼具专业深度与民生温度。

金牌调解员联合“两代表一委员”开展“法治微课堂”，围绕商户纠纷、邻里矛盾等高频问题，通过案例讲解、情景模拟普及民法典等法律知识。“两代表一委员”依托接待专区收集群众意见，推动解决大集公厕不足、铁路沿线照明缺失等民生问题，把服务送到群众“心坎上”。

面对复杂矛盾纠纷，“金牌调解员+两代表一委员+驻街单位联动”机制显威力。某小区居民因停车位权属问题引发冲突，金牌调解员张建忠联合司法所组织听证，人大代表全程监督，依据民法典提出“错峰使用+产权明确”方案，3天内促成和解；集市上，两家商户因摊位界限争执，调解员调取规划图，邀请市场监管部门测量、政协委员疏导，最终达成“共享区域、互不干扰”协议。

从“一站式”服务的便捷高效，到多部门联动的协同发力，再到全社会共治的温情暖心，引镇街道综治中心始终以人民为中心，不断优化治理体系、创新治理模式，为基层治理现代化贡献着“引镇智慧”。

法治西安

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