



让老百姓遇到问题能有地方“找个说法”

社会治安综合治理中心规范化建设持续推进

“加装电梯影响我们家采光,我不同意!”“我们单元装电梯跟你们有什么关系?”

2024年下半年,山东济南历下区某小区前后两栋楼的业主因为加装电梯吵得不可开交。社区和派出所多次协调,但矛盾始终没有得到实质性化解。同年11月底,历下区社会治安综合治理中心接到纠纷后,将其交办至调解室。经过长达三个小时的劝解,纠纷当天得到了圆满解决。

畅通群众诉求表达通道

综治中心是集中受理和处理老百姓诉求的地方,主要承载矛盾纠纷化解、社会治安风险防控“两大职能”。权威数据显示,目前全国省级综治中心实现全覆盖,市、县、乡三级综治中心覆盖率达到90%。

基层是社会和谐稳定的基础。综治中心规范化建设,目的就是让群众诉求表达、利益协调、权益保障的通道畅通和规范,努力实现“治未病”、防风险、守底线。

对老百姓来说,遇到婚姻家庭纠纷、邻里纠纷、债务纠纷、交通事

故纠纷、物业纠纷等,都可以到综治中心“找个说法”。

2024年3月,江西宜春奉新县会埠镇水口村村民甘某与用工单位发生劳务纠纷,其家属来到奉新县综治中心求助。该中心联合属地政府、用人单位、城管局、派出所

以及村干部等相关单位和人员进行联合调解,最终纠纷在中心得到了一站式解决。

“我们之前还以为要在各个单位来回跑,没想到中心直接帮我们解决了问题,真是来对了地方!”甘某家属称赞道。

矛盾纠纷化解“最多跑一地”

长期以来,矛盾纠纷调处资源散落在司法行政、公安、街道等多部门、单位,存在“九龙治水”的问题。

2024年11月,中央政法委联合11部门印发关于加强社会治安综合治理中心规范化建设的意见,努力做到矛盾纠纷化解“最多跑一地”,确保群众的每一项诉求都有人办、依法办。

“规范化建设后的综治中心统筹

诉讼服务、检察服务、公共法律服务、信访接待中心等有关功能,相关部门通过多种方式派员常驻。”中央政法委有关部门负责人介绍,综治中心不仅方便群众求助只进一扇门,还能发挥部门优势,矛盾纠纷一站式接收、一揽子调处、全链条解决。

2024年4月起,福建厦门集美区人民法院陆续接到山东、河北等地车主反

映,某信息技术公司在2023年期间办理ETC时承诺每月分期返还押金却未兑现,涉嫌“欺骗客户”。同一时间,集美区市场监督管理局也收到多起涉该ETC代理商的投诉。

集美区人民法院将相关情况上报区综治中心,中心经分析研判后认为,该纠纷标的虽小,但涉面广,后续还会有不断增多的趋势,于是组织法院与

市场监管局会商,最终法院选取一件案件示范判决,并制定两个调解方案,推动700多件纠纷一并解决。

“如果车主通过市场监管局投诉、法院诉讼,整个维权流程通常要半年。”厦门市集美区综治中心副主任陈晓亮说,现在由中心统筹,该案处理时间缩短至一个月,并且避免大量类案的解纷程序重复进行。

综治中心依靠大数据点亮基层治理“智慧灯”

搭建起“一扇门”内的“一站式”平台,综治中心依靠大数据点亮基层治理“智慧灯”。

在内蒙古赤峰市喀喇沁旗,综治中心推广应用“赤子峰格”小程序和街道“智慧窗”动态监测系统,网格员和社区工作人员可以通过App实时上报工作信息、排查矛盾纠纷等,2024年累计上报各类信息799条,信息处置率达到100%,大大提高了工作效率。

“过去处理群众诉求慢而且繁琐,现在不一样了,群众来办事,智能系统全程帮忙,快速引导、录入、

分流,还能提前预警矛盾,省心又省力。”综治中心工作人员钱海勇说。

矛盾不仅要化解掉、还要化解好。各级综治中心注重多种调解方式协调联动,整合本级优质资源,建立调解专家库或工作团队。

“过去我是街坊口中的‘和事佬’,调解纠纷‘全靠一张嘴’,但碰上专业问题也会心虚。”2024年,甘肃嘉峪关市雄关街道调解团队调解员张静楠来到综治中心诉调对接服务大厅,跟着专业调解团队学习。

“现在有专业力量带着干,我一年参与调解了600多件矛盾纠

纷,调解类型更多了,专业度和成功率也更高了。”张静楠说。

除了百姓自家的“针头线脑”,企业的“急难愁盼”也是综治中心服务的重点。

2025年1月15日,四川某公司法务唐女士来到成都郫都区综治中心,称四川达州一家科技公司涉嫌侵权。

综治中心将案件录入后分流至知识产权服务中心窗口,工作人员引导双方采用调解方式化解纠纷。最终,科技公司停止产销并销毁库存侵权商品,唐女士所在的公

司决定不追究科技公司侵权赔偿责任,双方握手言和。

“企业在维权过程中,快速解决争议是关键,避免影响公司声誉和运转。”唐女士说,“调解员依法办事,既解‘法结’,又解‘心结’,我们还一分钱也不用出。”

进一家门,解百家难。新时代新征程,各地综治中心将坚持和发展新时代“枫桥经验”,把群众矛盾纠纷调处化解工作不断规范起来,切实把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层。

(据新华社报道)