



在草原钢城包头市昆都仑区,基层治理不是僵化的制度堆砌,而是一场融合智慧与温度的生动实践。面对错综复杂的基层矛盾,昆都仑区社会治安综合治理中心(以下简称“昆区综治中心”)深入探索,创新打造“融调先‘枫’”治理品牌,以矛盾化解为着力点,通过一系列机制创新,把法治的温暖和治理的实效融入社区日常,切实打通了服务群众、化解纠纷的“最后一公里”,绘就了一幅区域平安和谐、群众安居乐业的生动画卷。



接待来访群众

打通神经末梢 绘就和谐画卷

包头市昆都仑区创新打造“融调先‘枫’”基层治理品牌



现场调解纠纷

1

“三前一融”巧解百姓千千结

今年年初,居民郭女士遇到了一件烦心事。春节返乡,她发现自家卧室的墙面出现了裂痕,判断是楼上郭先生家厨房漏水所致。然而,面对质疑,郭先生却认为问题出在郭女士自家的水管上。邻里双方各执一词,沟通协商逐渐演变成争吵,社区工作人员多次上门调解也未能解决。

这场邻里纠纷上报至昆区综治中心后,迎来了转机。该中心通过“多元力量”调配机制,邀请昆都仑区人民调解协会会长刘金鹏开展调解,耐心倾听双方诉求,从法理、情理多角度反复疏导。最终,郭先生同意配合检查维修,并主动赔偿郭女士1000元,双方握手言和。

“调解矛盾,可不光是解决表面问题。你得往深里想,很多人就是为了‘争口气’。得像给锁配上钥匙一样,找到他们心里那个真正的‘疙瘩’。只有把这个症结找到了、说开了,两边情绪才能平复,这调解才算做到位了。”对于如何做好基层调解工作,刘金鹏有自己的见解。

想民之所想,解民之所忧。这起漏水纠纷的圆满解决,正是昆区综治中心“融调先‘枫’”基层治理品牌的生动实践。据昆区综治中心主任刘卓鑫介绍,“融调先‘枫’”品牌核心理念主要体现在“三前一融”机制中:在矛盾研判上提前一步,通过动态摸排,力求对苗头性、倾向性问题先知先觉;在方案设计上超

前介入,对潜在风险预先研究,制定化解预案,下好“先手棋”;在统筹协调上靠前指挥,强化统筹协调复杂矛盾的能力,确保各方协同发力;在矛盾化解中融合调解,综合运用法律、政策、行政手段与调解、疏导、协商等方式,实现“案结、事了、人和”。

在这一理念的驱动下,昆都仑区形成了“组建专班—前期调研—拟定方案—批量化解—经验总结—全面推广”的标准化流程,将矛盾化解的关口前置,变被动应对为主动疏导,变事后处置为事前预防,为构建源头防控、排查梳理、纠纷化解、应急处置的社会矛盾综合治理机制奠定了坚实基础。

2

“六步法”跑出矛盾化解“加速度”

如果说漏水纠纷的化解体现了“融调先‘枫’”在融合力量、前置调解上的温度,那么另一桩“陈年旧账”的化解,则充分展示这一工作机制的流程化与高效化。

2018年1月至2024年12月,居民李某某因种种原因,累计拖欠某物业公司费用8972元。物业公司多次催缴无果,无奈之下,物业公司向昆区综治中心寻求帮助。

该中心了解情况后,运用创新的“六步法”机制迅速介入。首先,管家接待与窗口分流:综治中心综合窗口受理后,初

步研判这起矛盾纠纷为“物业纠纷类”,随即分流给专业调解员;其次,双线接办与函单调度:调解员郭美玲“接单”,同时与物业公司、李某某“双线”沟通,了解症结,组织协商。值得一提的是,在此过程中,若存在调解停滞的现象,督办机制会及时启动,对于纠纷化解情况展开问询。最后,分析研判与跟踪回访:针对这一长期矛盾,调解员细致分析、精准研判,促成双方互谅互让,最终达成和解,即物业公司减免部分滞纳金并给予优惠,李某某当场结清费用。事后,综治中心通过回访确

认双方均无异议,实现案结事了。这起长达七年的纠纷在“六步法”流程中得以快速、平和化解。

“管家接待—窗口分流—双线接办—函单调度—分析研判—跟踪回访”这一环环相扣、闭环管理的工作方法自推行以来,中心对于矛盾的响应效率显著提升,初步实现了30分钟内快速响应,工作流程全闭环,群众满意度大幅提升。”刘卓鑫说道。

截至目前,昆区综治中心已成功办结315起物业纠纷,矛盾纠纷前置化解率提升35%。

3

“五措一体”共织基层防护网

如果说“六步法”构建了纵向流程,那“五措一体”则从横向整合资源,进一步织密了基层治理防护网。根据包头市委部署,昆都仑区委政法委出台了《五措一体具体举措》,通过五大协同举措,系统地提升了治理能效。

畅通渠道,广纳民意。昆区综治中心创新打造了全市首家人民建议征集基层联系点——“青松茶馆”,以轻松亲切的氛围引导群众在喝茶聊天中反映问题,变被动接访为主动寻访,打通矛盾沟通“最后一米”。

整合力量,多元共治。该中心积极构建“多方联动、多元共治”调解格局,动员人民调解组织、行业协会、社工、志愿者等专业力量和各方社会力量共同参与化解。截至目前,已成功调解案件1032件,形成了强大社会合力。

精准施策,重点管控。该中心通过建立重点人群动态信息库,实行分类管理、精准服务,落实帮扶教育,确保特殊人群“不失控、不漏管”。

直面诉求,用心用情。该中心坚持“以人民为中心”,通过定点接访、重点约访、带案下访等形式,推动干部下沉一线,确保群众诉求“有人盯、有人管、有回声”。

依法规范,维护秩序。该中心组建“涉稳案件打处专班”,按照“打击极少数、教育大多数”“煽动即违法”的原则,对违法违规信访行为依法处理,坚决维护正常信访秩序与社会公共利益。

上述机制不仅体现在综治中心,更延伸至社区末梢。昆都仑区黄河西路街道友谊19四社区依托“家长理短工作室”开展“幸福家庭计划”,将家庭矛盾纠纷预防化解端口前移。2025年4月,工作室成功调解一起因抚养费引发的纠纷。社区党委书记唐小华介绍,截至目前,工作室已累计接访婚姻家庭矛盾500余人次,为120户问题家庭建立“一对一”帮扶台账,与23户重点居民签约并提供长期跟踪服务,有效提升了社区居民的幸福指数。

昆都仑区委政法委员会副书记曹荣表示,昆区综治中心的核心目标是打造集调解、服务、指挥于一体的矛盾纠纷综合处置平台,通过持续优化治理模式,有效降低辖区纠纷发生率,以专业化、法治化、高效化的工作切实回应群众诉求,筑牢平安昆区的坚实防线。

昆都仑区以“融调先‘枫’”品牌为引领,以“六步法”和“五措一体”为双翼,推动治理重心下移、力量下沉、资源下放,不仅有效破解了基层矛盾化解的难点,实现服务群众“零距离”,更在潜移默化中提升了居民的获得感、幸福感、安全感,书写了践行新时代“枫桥经验”的崭新篇章。

(赵璇)