



今年以来,包头市东河区积极探索社会治理新路径,通过打造集多元解纷、先行调解、指挥调度于一体的社会治安综合治理中心(以下简称“综治中心”),推动司法力量下沉、服务前移,使群众只进“一扇门”便能化解矛盾“千千结”,绘就了一幅以新时代“枫桥经验”为底色的基层治理新画卷。



“发挥综治效能 绘就平安底色”系列报道 ——

以“有解思维”绘就基层治理新“枫”景

包头市东河区积极探索社会治理新路径

本报记者●王祯

“黄金拍档”显成效 家事纠纷巧化解

走进东河区综治中心,宽敞明亮的大厅里,工作人员正耐心接待前来求助的群众。

“遇到难题,找综治中心搭把手,事儿准能成!”这一朴实的话语已成为东河区居民们的心声。作为基层治理的“神经中枢”,东河区综治中心创新探索“综治中心+法院”矛盾纠纷多元化解机制,有效实现了从“多头跑、反复跑”到“一站式受理、一揽子调处”的转变。

“真没想到,离婚还能这么有人情味儿!”于某谈及自己刚刚了结的婚姻财产纠纷,言语中满是感慨。原来,于某与程某经媒人介绍相识不久便仓促登记结婚,婚后程某发现于某身体患

有疾病,于是提出离婚。在婚姻财产分割问题上,双方各执一词,争执不下。

随后,他们来到东河区综治中心寻求帮助。该中心将案件委派给擅长家事纠纷的调解法官。回忆起调解过程,王君法官表示:“双方来时情绪激动,我首先需要舒缓他们的对立情绪,创造沟通空间。”

“我相信于某并非有意隐瞒病情,毕竟夫妻一场,好聚好散才是最好的结局,即便现在要分开,彼此也别伤了和气。”这番人情入理的话渐渐融化了双方心中的坚冰。最终,程某同意一次性返还部分彩礼,经法院司法确认后及时履行完毕。

记者了解到,东河区人民法院充分发挥其在基层治理中的重要作用,推动司法服务与基层治理平台深度融合,形成“常驻服务+指导调解+诉调对接”三位一体的工作机制。该院选派了三名政治素质高、业务能力强的法官常驻综治中心,通过实时互通案件信息,参与群众来访接待、矛盾纠纷调处、法律咨询解答等日常工作,实现矛盾纠纷源头预防、前端化解。

综治中心主任王敏告诉记者:“我们就像是一个‘解忧枢纽’,法官与调解员组成‘黄金拍档’,将法律专业性与调解灵活性有机结合,大大提升了纠纷化解的成功率和满意度。”

“多元联动”响应快 民生难题速攻坚

近日,东河区杨圪楞街道满都呼社区一单元主供水管道突发漏水,致使住户楼道内水流四溢。社区接到居民反映后,第一时间向杨圪楞街道综治中心汇报情况。

经排查,发现该主供水管道因年久失修出现破损。由于主供水管道涉及多方责任,物业管理方、业主对于责任划分各执一词,在维修费用分担以及赔偿问题上难以达成一致。

业主多次与物业公司协商沟通,但漏水问题始终未能得到有效解决,双方矛盾逐渐激化,甚至在沟通中出现言语冲突,存在较大的安全隐患。杨圪楞街道综治中心立即启动应急响应机制,联合小区物业公司赶赴现场,实地察看漏水情况,同步安抚涉事居民情绪、稳定现场秩序。随后,迅速协调综治中心、社区以及物业公司组成联合调解小组,并明确了各成员单位的职责与分工。

在街道综治中心的主导下,调解小组以“化解矛盾、保障居民权益”为核心,组织开展了“背对背”沟通调解,耐心倾听业主和物业公司双方的诉求,引导双方换位思考。针对争议焦点维修费用的承担问题,综治中心结合实际情况积极斡旋,最终推动物业公司主动承担全部更换管道的维修费用,形成各方认可的解决方案。

达成初步调解协议后,街道综治中心全程紧盯维修工作进展。一方面指导社区工作人员上门同步做好进度告知,另一方面持续督促物业公司尽快联系施工单位进场施工,确保维修工作高效推进。经过调解小组的不懈努力,主供水管道在3小时内完成修复,恢复正常供水,获得了居民的好评。这一高效的调解案例充分展现了综治中心“民有所呼、我有所应”的工作理念。

“没想到问题这么快就解决了,综治中心真是为我们老百姓办实事!”社区居民李女士感慨地说。

东河区两级综治中心始终将解决群众“急难愁盼”与化解基层矛盾作为核心使命。为确保群众诉求“事事有回音、件件有着落”,该中心通过建章立制,严格推行“首问首办、限期办结、定期回访”等11项工作制度,形成了涵盖服务指引、多元解纷、案件流转、联调联动、跟踪督办、回访反馈的全流程闭环管理体系。王敏介绍:“我们已建立起从排查、受理、调解到反馈、回访的完整工作机制,并实行专人专责、全程跟踪,有力保障了每一起纠纷的调解实效,群众的满意度持续提升。”

“先行调解”解心结 高效化解促和谐

随着社会的发展,基层矛盾纠纷呈现出多样化、复杂化的特点。其中,许多纠纷并非源于重大的利益冲突,而是由日常琐事引发。如何及时有效地化解这类纠纷,成为基层治理的重要课题。东河区综治中心积极探索“先行调解”新模式,将非诉讼纠纷解决机制挺在前面,努力将矛盾化解在基层、化解在萌芽状态。

2025年4月15日,两位年过花甲的居民崔女士与李女士在骑自行车途中发生轻微碰撞。经核实,该事故未造成人员受伤和车辆明显损失。然而,事故发生后,李女士的应对态度较为生硬,导致双方发生激烈口角。崔女士因感到委屈和气愤,前往医院进行检查。此后,双方就由此引发的相关费用及道歉事宜无法达成共识,关系陷入僵局。为维护自身权益,崔女士一纸诉状将李女士诉至东河区法院。

东河区法院诉讼服务中心接到案件后,经审查,认为该案事实清楚、权利义务关系明确、争议标的额不大,属于典型的适宜调解的简单民事纠纷。该院立即启动了诉调机制,将案件移交至东河区综治中心进行先行调解。

综治中心收到案件后高度重视,马上委派经验丰富的多元商事调解中心调解员王勇峰负责此案。王勇峰首先分别与崔女士、李女士进行单独沟通,耐心倾听双方陈述,了解事件经过。他敏锐地发现,本案的核心矛盾并非在于经济损失,而在于崔女士因对方态度问题而产生的“心结”。

在组织双方面对面调解时,王勇峰积极引导双方站在对方角度思考问题。他对李女士晓之以理,指出其不当言行对崔女士情感造成的伤害;同时对崔女士动之以情,安抚其激动情绪,希望她能理解事发突然给李女士带来的

应激反应。

在王勇峰耐心的调解下,双方的对立情绪逐渐缓和。最终,双方握手言和,并签署了调解协议。崔女士自愿撤回了对李女士的起诉。数日后,崔女士专程将一面绣有“调解有方化纠纷,公平公正暖人心”的锦旗送至王勇峰手中,她激动地说:“真的太感谢了!事情不大,就是为了出口气,感谢工作人员为我解开心结。”这面锦旗,是群众对基层调解工作最真挚的褒奖。

本案虽是一起意外的轻微纠纷,却生动体现了“先行调解”在疏导情绪、修复关系、促进和谐方面的独特价值。正如东河区委政法委常务副书记高洁所言:“群众利益无小事,许多看似‘鸡毛蒜皮’的小纠纷,若处理不当,可能演变为大矛盾。综治中心作为化解矛盾、为民服务的中枢平台,必须重视每一起小纠纷,以耐心细致的工作暖民心、解民忧。”