



“发挥综治效能 绘就平安底色”系列报道 ——



现场咨询

整合资源聚合力 机制先行防未然

该中心以矛盾纠纷化解“实体化运作、实战化推进、实效化解决”为总抓手,通过“软硬兼施”的体系建设、“精准预判”的机制创新、“专业赋能”的队伍锻造,推动矛盾纠纷化解从“终端应对”向“源头防控”延伸,最大限度将问题解决在基层、化解在萌芽。

在软件建设方面,该中心坚持以“功能集成、运转高效”为导向,通过资源整合、闭环管理、服务优化,打造让群众满意的“服务窗口”。统筹信访、司法、公安、法院、纪检、执法、民政等多部门力量,打破条块分割,将人民调解、法律咨询、信访接待、心理咨询等功能有机融合,构建“一平台通办”的综合服务体系。

在硬件建设方面,该中心优化空间布局,搭建“多元化”调处阵地,聚焦实战需求,科学规划物理空间,打造“3区1庭9室”功能矩阵——设置引导受理区(快速分流诉求)、多元化解区(集中调处矛盾)、指挥调度区(统筹协调资源),配套速裁法庭(快速司法确认);同步建设人民调解室、行政复议室、检察工作室、公共法律服务室、网

格化管理工作室、心理疏导室等9类专业功能室,为矛盾纠纷多元化解提供全链条、专业化阵地支撑,确保各类问题“有地可商、有处可解”。

为了强化预警研判机制,该中心推行“常态化”研判模式,坚持“防患于未然”理念,建立“1+3+N”坐席研判机制(“1”即中心牵头,“3”为信访接待中心、网格办、公安分局固定参与,“N”为适时联动相关街镇、园区、区直部门),严格执行“日研判”制度。通过每日动态分析矛盾隐患,精准实施预警研判到位、一级响应到位、应急处置到位“三个到位”,推动矛盾风险从“事后处置”向“事前预防”转变,切实筑牢稳定“第一道防线”。

同时,该中心以“专业的人干专业的事”为目标,着力打造结构合理、能力突出的调解队伍:一方面,重点吸纳法律知识扎实、沟通技巧娴熟、调解经验丰富的专业人员,打破行业身份壁垒组建应急处突队,提升复杂问题应对效能;另一方面,注重人岗精准匹配,通过定期组织业务培训、经验交流活动,针对性提升队伍依法调处、高效服务能力。

多元解纷零门槛 高效服务解企忧

“不用自己跑、没花一分钱,困扰我们半个月的合同纠纷就顺利解决了。”这是产业园区某化工企业负责人对调解服务满意度的真切表达。

该中心主任丁军在接受记者采访时说道:“面对园区企业需求,中心以‘遇事好商量’品牌为引领,秉持‘调解优先、调解结合’原则,全程为企业提供免费调解服务。无论是合同履行争议还是劳资纠纷,企业都能获得及时受理、高效调处。”

今年4月,郭某等29名外地务工人员与产业园区某工地承包商魏某发生劳资纠纷。综治中心及时统筹司法所、派出所、律师事务所、劳动监察大队启动“四联调解”机制。经调解达成初步协议,用工企业先行支付部分薪资作为务工人员返乡路费,限期付清全部余款。针对务工人员反映承包商拖延核薪、预发薪资不足问题,调解组实地监督用工企业,当场核对考勤记录。4月18日,在综治中心主持下,用工企业与29名务工人员就薪资支付问题达成一致意见,并当场签订调解协议书。同时,调解组向企业提出加强岗前培训、明确薪酬制度及发放流程的建议,从源头预防类似纠纷的发生。

“以前,我们遇到纠纷,往往需要奔走多个部门,现在只要去综治中心,

相关部门都会主动对接。”园区企业为综治中心协同调解机制的高效运行点赞。

该中心打出联合调解组合拳,建立“联席会议共商、信息平台共享、处置流程共通”的联动体系。涉企纠纷发生后,各部门不再“单打独斗”,而是通过数据互通快速掌握情况,协同制定解决方案,不断提升调解效率。

该中心细致划分园区网格,配备专职网格员,常态化走访企业、排查隐患。小到员工薪资争议,大到项目合作矛盾,网格员都能第一时间发现、第一时间对接,及时回应企业需求。

“扫码反馈问题,当天就收到了市场监管部门的回复,太方便了!”园区某新材料企业员工一语道出科技赋能带来的便捷。

该中心为园区1385家企业生成专属“企业码”,企业员工扫码即可在线咨询政策、申请法律服务、反馈纠纷问题,中心迅速跟进,实时转办、跟踪督办,确保“件件有着落”。

该中心还开通“活力网格”小程序,企业随时“点单”,后台精准“派单”,处理结果及时“回单”,全程可追溯、可查询,调解服务已经从“被动等待”变为“主动响应”,企业满意度持续提升。

拓宽解纷『新路径』 打造矛盾『终点站』

包头稀土高新技术产业开发区综治中心多元解纷工作亮点纷呈

本报记者●郭星宇



调解纠纷

做实做细微治理 就地化解促和谐

在化解群众纠纷过程中,该中心充分发挥“微网格”“微团队”“微措施”作用,推动矛盾纠纷“就地解决”。

针对征地拆迁、邻里纠纷、违建拆除等矛盾纠纷易发地区,划定矛盾易发“微网格”193个。组建排查化解“微团队”,将支部书记、文书、网格员、楼栋长、“法律明白人”等力量吸纳进“微团队”,通过“边走访、边劝导”方式,及时介入。优化矛盾化解“微措施”,坚持“群众在哪里工作重心就在哪里”,创新矛盾纠纷化解模式,打造李家疃村“民情访谈室”、龙德社区“公开接待日”等调解品牌,有效架起多元解纷“连心桥”,让群众意见收集及时、群众期盼回应及时、群众问题解决及时成为常态。

同时,该中心还依托区、街镇、村社区三级综治中心(综治工作站),深入开展“化解矛盾风险、维护社会稳定”专项治理,广泛动员社区网格员、民警、平安建设志愿者力量,每月对网格内居住人员进行覆盖式走访。该中心明确要求,网格员每天巡查网格时间不少于3个小时,确保及时有效获取矛盾风险信息。

该中心还把说“情”、讲“理”、亮“策”、普“法”作为推进工作的有效举措,积极践行,效果凸显。

说“情”解心结。充分发挥调解员源于群众、服务群众作用,通过找到当事人亲戚、朋友等“关键人”,以谈感情的方式先“拉近关系”再“以情动人”,全心全意、用心用情帮助群众解决困难,事半功倍地实现“大事化小,小事化了”。

讲“理”析对错。坚持通过“讲道理”的方式分析法理关系,辅现实案例、传统文化等,有理有据地分析问题,合情合理地明晰责任。

亮“策”明方向。针对土地流转、征地拆迁、项目建设、公益事业等政策决策类矛盾纠纷,坚持“有事好商量、众人解疙瘩”原则,联合区职能部门、邀请相关部门合力向信访人讲解政策,确保矛盾纠纷实质化解。

普“法”保底线。加大普法宣传进乡村力度,充分利用“巡回法庭进村居”等契机,强化各项法律服务,依法调解盖房多占地皮、修路堵塞房屋排水沟等矛盾纠纷,不断提升基层矛盾纠纷排查化解工作法治化水平。

2025年以来,该中心累计化解各类矛盾纠纷1395件,化解率达92%,基层社会治理效能显著提升,一幅邻里和睦、社会和谐的美好画卷徐徐铺展开来。