



“发挥综治效能 绘就平安底色”系列报道——



现场调解

1

以严谨明确标尺
以柔性消弭心结

秋日的阳光透过明净的玻璃窗,在和平路街道综治中心的来访接待室里铺开一抹暖色。不大的空间整洁明亮,桌面上的手写来访登记表条目清晰,每一条记录都标注着时间、事由与处理情况;墙角的螺旋形展示架上,各类工作制度手册分门别类整齐摆放,方便群众取阅。

这些看似简单的服务细节,折射出该中心对“严谨细致”工作准则的坚守。正如和平路街道党工委副书记、政法委员、综治中心主任陆明所言:“基层治理既要‘严’字当头,更要‘巧’劲破题,通过制度化标尺明确权责边界,用规范化流程锁定服务细节,以法治化导向校准治理方向,最终推动矛盾纠纷在情理法的精准平衡中实现柔性化解。”

服务准则绝非抽象概念,而是深深融入每一起矛盾纠纷的化解中。“在我饱受婚姻家庭矛盾煎熬的时刻,综治中心及时伸出援手,以高度的责任感为我排忧解难,给予我坚定的支持和全方位的保护。最终,我的离婚诉求得以解决,重新燃起生活的勇气 and 希望。”这是刘芳(化名)写给综治中心感谢信中的话语,情真意切,发自肺腑。

刘芳和丈夫苏平(化名)相识3个月后就领了结婚证,“闪婚”没给刘芳带来她憧憬的幸福,反而家暴成为生活的常态。婚后,苏平以做生意为由,向刘芳索要了16万元。刘芳的母亲和哥哥认为刘芳不应该给这笔钱,并催促她追回。尽管苏平陆续归还了13万元,但由此引发的家庭矛盾却愈演愈烈。家中墙壁、家具、电器和房门上处处可见刀砍的痕迹,砸碎的酒瓶散落一地,苏平暴躁的性格展露无遗。一次,刘芳的哥哥在接到妹妹的求助电话后报警,并将她带回自己的住所。苏平得知后,跑到大舅哥住处理论,二人随即发生冲突。在打斗中,刘芳的哥哥失手用刀刺伤了苏平,后被处以行政拘留10日。此事发生后,苏平不断威胁刘芳,要求她赔偿损失,否则就追究其哥哥的刑事责任。为了缓和矛盾,刘芳来到位于西脑包街道丈夫经营的餐馆住下,悉心照顾受伤的丈夫,希望他不要追究哥哥的责任。

该中心受理刘芳家庭纠纷后,第一时间介入,经过评估,该纠纷被赋予最高级别——红色预警。根据案情,联合调解组迅速制定调解方案,召开周例会、月调度会集体研判案情,调解组成员签字认领任务;网格员、单元长发挥“铁三角探头触角”作用,开展常态化沟通稳控;妇联工作人员和心理咨询师上门调解;兄弟单位西脑包街道综治中心高度关注这对夫妻的日常动态。几个月的工作中,调解组充分运用“情理法”工作法进行矛盾疏导,避免事态升级。随后,针对刘芳的离婚诉求,东河区人民法院启动诉讼程序。2025年3月19日,刘芳提出申请“人身安全保护令”,该中心驻站法官迅速与法院沟通,3月20日,“人身安全保护令”生效执行。4月29日,东河区法院进行庭前调解,中心驻站律师作为刘芳的代理律师与主审法官充分沟通,调解组其他成员全程配合。最终,刘芳与苏平均表示接受调解,经庭前调解,二人协议离婚。

让『和谐音』与『烟火气』共存

包头市东河区和平路街道综治中心多元解纷工作纪实

本报记者●郭星宇



接待来访

2

以“一体两翼”提质
以规范服务增效

“依托党建引领发挥综治中心职能作用,这是我们开展工作的‘定盘星’。我们秉持‘两手抓两手都要硬’的理念,把源头解纷筑防线作为‘治理左翼’,把信访代办解民忧作为‘治理右翼’,二翼同频共振、协同发力,实现‘小事不出社区、大事不出街道、矛盾吸附当地’的目标。”陆明介绍道。

2025年,综治中心创新推出“政协委员+信访代办”“人大代表+信访代办”模式,成功引入多元解纷力量,组建的信访调解小组也在矛盾纠纷化解工作中发挥了积极作用。

“我这套房是准备出售的,现在墙都熏黑了,必须赔偿3万元,一分也不能少。”住在和平路街道胜利社区铁路小区的石英(化名)认为自己作为受害方,必须得到相应的赔偿。“墙熏黑了,重新刮腻子也用不了这么多钱。”肇事方电动车车主刘琴(化名)也有自己的想法。石英住在刘琴的楼上,刘琴家的电动车电气线路短路引发火灾,殃及了石英家。双方因为赔偿问题,各执己见。

随后,石英将刘琴及物业公司诉至东河区法院。针对该起纠纷,综治中心及时发出预警信息,同步启动信访代办流程。2025年6月,法院进行庭前调解,信访调解小组精准把握时机,积极组织三方沟通协商,最终三方达成和解协议,该起纠纷妥善化解。

为切实解决群众信访多头跑、

重复跑的难题,该中心创新推出信访人员“点单代办”“有人帮着跑”“有人代替办”的“三级代办”信访化解模式。这一模式就像紧密相连的“服务链”,形成了从网格员代办、社区代办、街道代办,再到事项收集代办、事项排查代办、事项包案代办、事项解决代办的全周期信访代办闭环。

该中心严格遵循“三到位一处理”(诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位,行为违法的依法处理)原则,依托“自治区信访网上智能辅助系统”,着力提升代办效率;积极践行“一中心多用、多中心合一”理念,与信访代办点同址办公、资源共享,推动代办流程、服务标准、档案管理规范化;通过全面推行信访代办服务,住房拆迁、用水难问题、自管小区物业引进、老旧小区改造等事项引发的纠纷得到高效化解,群众切实感受到了专业、高效的服务,信访代办的后端吸附作用显著增强。

自2024年10月挂牌运行以来,该中心以“一体两翼”模式为抓手,累计开展80批次精准入户行动,走访居民7054户,成功化解各类矛盾纠纷155件(其中与东河区综治中心及其他兄弟街道联动化解4件);2025年以来,辖区12345政务服务便民热线举报量同比下降7.7%,保持近4年“零进京访”记录。