



让群众进“一扇门”解“千千结”

——乌兰察布市卓资县推进综治中心规范化建设工作纪实

本报记者●杨乐

走访调研



“不用来回折腾,进综治中心一扇门就把我的麻烦事儿解决了,太感谢你们了。”一位刚办完土地纠纷调解事宜的群众说。今年以来,乌兰察布市卓资县坚持和发展新时代“枫桥经验”,以综治中心规范化建设为抓手,在场所建设和部门入驻方面精准发力,构建起县、乡镇、村(社区)三级联动的解纷机制。如今,全县各级综治中心主动将服务触角延伸至街头巷尾村落,群众反映诉求从过去的“跑断腿”变为“家门口议事”,真正打通了服务群众的“最后一公里”,推动矛盾纠纷化解从“多头跑”向“一站式”转变,从“被动应对”向“主动治理”升级,走出了一条资源整合、法治引领、预防为先的基层治理新路径。

1

打造“一站式”矛盾纠纷调处平台

“我们把治理资源拧成一股绳,实实在在为民纾困解难。”卓资县综治中心主任马志宾说。该县通过加强资源整合、力量融合,积极推进综治中心规范化建设、实体化运行。秉承“多中心合一、一中心多用”原则,县、乡镇两级综治中心陆续建成并投入使用,整合矛盾纠纷调处化解、公共法律服务、信访接待、社会治安风险防控等功能,全力打造“一站式”矛盾纠纷调处的便民服务平台。

卓资县按照“中心吹哨、部门报道”“常驻+轮驻+随叫随驻”机制,创新打造“10+26+4+N”多功能一体化服务平台,有效破解基层治理“单打独斗”困局。“10”家常驻单位集中办公,提供权威政策解答和专业矛盾调处;“26”家轮驻单位按需入驻,精准补位,响应多元化诉求;“4”支专业力量——专职调解员、心理咨询师、律师、法学专家常驻中心,负责重大疑难矛盾纠纷和突发群体矛盾纠纷调处;“N”家单位根据诉求涉及情况随叫随驻,拓宽解纷渠道。“10+26+N”部门力量“握指成拳”,“4”支专业队伍协同发力,共同驱动多元共治、协同作战的强大引擎,彻底扭转了力量分散、条块分割的被动局面。针对跨地区、跨部门、乡镇综治中心无法解决的矛盾纠纷,上交至县综治中心办理,实现多方力量协同对群众诉求进行“会诊”“治疗”,形成上下联动、左右协调、多方配合、齐抓共管的综合治理新格局。

巴音锡勒镇积极探索综治中心村级微治理模式,将人民调解融入其中,有效化解了大量矛盾纠纷,维护了基层的和谐稳定。

“作为一名调解员,对待群众要热情,处理事情要公道。群众找到我就是对我最大的信任,让群众的烦心事得到妥善解决是我始终坚持的目标。”巴音锡勒镇十股地村人民调解委员会调解员岑丽琴说道。岑丽琴曾荣获2023年度“全国模范人民调解员”荣誉称号,作为调解队伍的“排头兵”,她全身心投入到人民调解工作中,用耐心与细心化解干戈,用诚心与公心调处纠纷,被乡亲们亲切地称为“贴心人”。

卓资县综治中心建立“贵所说事”工作室,打造调解专家引领、政法力量和行业人才支撑的“专调+联调”团队。乡镇综治中心探索“一镇一特色”调解机制,精心打造“五心工作法”“五步闭环工作法”“三到位精细化排查化解工作法”等调解品牌,推动了各类矛盾纠纷在基层得到及时有效的化解。

3

让“有事找综治中心”成为群众共识

卓资县以综治中心为圆心,以各界力量为“半径”,以网格为“单元”,整合党员、两委、志愿者、网格员、联户长等社会力量入网入格,推动辖区119个村社区选配强党小组组长715名,推选出楼栋长、联户长1650人。为防止已调处的矛盾纠纷出现反弹反复现象,该县严格落实矛盾纠纷“一事一回访”制度,通过电话回访、入户走访等方式,对已经化解的矛盾纠纷,定期跟踪回访、跟进了解,掌握双方当事人相关协议履行情况,及时发现、纠正调解工作中的问题,避免将“小纠纷、小矛盾”拖成“大问题、大隐患”。对于回访过程中发现的不稳定苗头,主动了解当事人思想动态,摸清情况变化,引导当事人依法反映诉求、合法维护权益,防止矛盾纠纷进一步激化,巩固矛盾纠纷调解成果。

十八台镇下辖24个行政村,近年来因土地流转引发的矛盾纠纷较多。自综治中心实体化运行以来,该镇依托综治中心整合各方力量,创新建立“两所一中心”(派出所、司法所、综治中心)联动调解机制。由镇综治中心牵头,按照“一村一综治员、一网格员、一调解员”模式配齐人员,在每个村设置综治工作站,打通服务群众“最后一公里”,形成了覆盖全面、分工明确的基层治理网络,为矛盾纠纷预防化解、基层社会治理提供了有力保障。

哈力盖图行政村是黄河一级支流大黑河的发源地,也是卓资县乡村振兴示范村之一。为了更好地服务群众,哈力盖图村健全完善“铁三角”基层微治理体系,积极打造“包联党员+网格员+联户长”基层治理组织架构,妥善化解各类矛盾纠纷,取得了显著成效。“我们这儿过去是矛盾纠纷多发村,现在情况已大为改观。”自治区人大代表、哈力盖图村支书张江波说。

东街社区位于卓资山镇滨河路龙山佳苑东区,辖区内有5个住宅小区和部分平房区,被划分为12个网格,配备网格员12名,设置楼栋长42个,形成了党小组、网格员、楼栋长协同发力的基层微治理“铁三角”工作机制。该社区通过“铁三角”架构,动态掌握楼栋内各类信息,及时协调解决居民的困难与问题,切实打通基层治理“最后一米”,基层治理效能显著提升。

围绕化解矛盾纠纷“只跑一地、只进一门”的目标,卓资县从规范化场所建设到智慧化平台应用,从专业化队伍锻造到体系化机制创新,再到全域联动攻坚克难,构建起了“受理—研判—处置”的全链条基层治理体系,为践行新时代“枫桥经验”提供了“卓资样板”,为建设更高水平的平安卓资奠定了坚实基础。

2

多调联动跑出定分止争“加速度”

卓资县落实落细研判预警、协调调处、督办问责机制,形成“一站式统一受理、靶向式分类流转、多元化依法办理、全过程闭环管理”调处化解体系,确保群众诉求按照“线路图”实质性化解。加强人才队伍建设,搭建调解、仲裁、复议、信访三级办理、诉讼等各类解纷载体,引入经验丰富的法官、检察官、警官、法学专家、律师及专职人民调解员等专业调解力量,组建高素质调解人才库。整合人民调解、行政调解、行业性专业性调解、“两代表一

委员”等专兼调解资源,形成多调联动、优势互补的调处人才格局,提升化解矛盾纠纷质效。

2025年6月1日,卓资县某公司保洁员郭某在工作期间突发疾病不幸离世,家属与企业就赔偿问题产生重大分歧。双方多次协商未果,矛盾逐步升级,遂向卓资县综治中心寻求帮助。综治中心接报后立即启动“一站式”矛盾纠纷化解机制,联合县信访局、司法局调解中心成立专项调解组,通过情绪疏导、释法明理,

经过2天6轮的调解,双方最终达成赔偿协议。

公正是综治工作的生命线。为确保调解过程公开透明、结果公平公正,卓资山镇综治中心建立了“法律专家+乡贤能人”的联合调解机制,邀请司法所工作人员、法律顾问提供专业法律支持,同时吸纳德高望重的乡贤参与调解,将法律权威与乡土智慧有机结合。

2025年5月19日,卓资山镇土地承包大户温某着手发放当年的土地流转金,

确定以每亩500元的价格支付给农户,比2024年的每亩价格少了100元,这成为了矛盾爆发的导火索。在调解初期,镇综治中心工作组挨家挨户走访调查,详细了解每一户村民对于土地流转金的看法和诉求。同时,与温某进行多次面对面沟通,全面掌握其经营状况、成本构成以及面临的实际困难,为后续调解提供了详实的数据资料和事实依据。经过工作组的不懈努力,最后双方签署了补充协议,该起纠纷圆满解决。