



矛盾“终点站” 服务“零距离”

——呼和浩特市玉泉区社会治安综合治理中心规范化建设纪实

本报记者●郭惠心



走进呼和浩特市玉泉区零工市场院内，一栋建筑面积约1800平方米的建筑静静伫立，它虽不算醒目，却承载着许多群众的期盼与托付，这里就是呼和浩特市玉泉区社会治安综合治理中心，被当地群众亲切地称为解决烦心事的“第一站”。

2025年11月，玉泉区综治中心实现“全流程、全要素”入驻运行。该中心紧扣“一站式受理、一揽子调处、全链条化解”目标，深入践行新时代“枫桥经验”，通过压实责任、规范流程、整合资源，全力将各类矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

打造「只进一扇门」的实体平台

“建设综治中心的初衷，就是要一站式化解矛盾纠纷。”呼和浩特市玉泉区社会治安综合治理中心主任郝向东站在宽敞明亮的受理大厅，对来访者坦言道。在他的身后，信访接待、综合服务窗口依次排开，公安、检察、法院、司法等单位的常驻席位标识清晰，物业、民商事、劳动争议等专业矛盾纠纷调解室分列两旁。“老百姓反映问题、化解纠纷，到了我们这儿，就不用再去其他地方了。”

在这里，“只进一扇门”的理念，不仅挂在墙上，更落实在每一个工作细节中。群众踏入这扇门，诉求经统一窗口接收后，便进入精准分流系统，根据性质被推送至对应的职能窗口或调解室，随后开启“一条龙”式的处理流程。

走上二楼，速裁法庭和仲裁庭的标识格外醒目。“把法庭‘搬’进综治中心，是我们联动化解矛盾纠纷的关键一招。”郝向东介绍说，针对那些事实清楚的邻里、小额债务等纠纷，综治中心开通了绿色通道，简化流程、快速审理，真正让群众感受到了“最多跑一地”的便利与效率。

不久前，玉泉区综治中心经历了一场考验。辖区数个小区的物业服务陷入了“服务差—不交费—服务更差”的恶性循环，近百起物业费拖欠纠纷像雪片一样涌来。业主们满腹牢骚，物业公司也一筹莫展，矛盾一触即发。

综治中心统筹物业主管部门、调解员和法律顾问，让矛盾双方在同一地点完成了表达诉求、提交材料、协商调解的全流程。经过两周耐心细致的“背靠背”疏导与“面对面”协商，僵局终于被打破——业主们看到了物业公司公示的详细整改计划，同意补缴部分费用；物业公司也承诺限期提升服务，一场可能引发批量诉讼的纠纷风波悄然平息。

“没想到真能在这儿把事儿了了，不用再跑法院了。”业主王先生在签完调解协议后感慨万千，并将一面饱含感激的锦旗送到了综治中心。这场纠纷的化解，正是综治中心实体平台高效整合力量、发挥枢纽作用的最佳印证。通过空间与资源的深度集聚，综治中心成功地将群众办事“多头跑、反复跑”转变为“只进一扇门”，显著降低了群众解纷成本，为优化社会基层治理奠定了坚实的基础。

构建「全链条闭环」的化解机制

有了坚实的平台，更需要精密、规范、流程机制来驱动。在玉泉区综治中心，每一起纠纷从进入受理大厅的那一刻起，便进入了一个严谨的“全链条、闭环式”管理系统。

“接到群众诉求后，我们严格遵循‘一案一卷宗’原则。”郝向东拿着一份厚厚的卷宗解释说，从最初的受理登记表，到分类推送记录，再到每一次调解的笔录、音像资料，直至最终的调解协议书或司法确认文书，所有材料都被系统整理、归档，确保工作全程规范、可追溯。

部门间如何打破壁垒、无缝协同，是这套机制的灵魂所在。“老百姓有法律疑问，我们这儿每天都有律师值班，可以进行释法明理，也有司法局的司法救助。”郝向东举例说：“调解完了需要司法确认的，旁边法院的同志就可以当场办理，让调解协议产生法律效力。”

这种深度协同，在化解那些历时数年的“骨头案”时，威力尽显。云某某与石某某的经济纠纷就是这样一起典型案例。

该案涉及工资、医疗费等多个方面，起初，双方抵触情绪强烈，调解一度陷入僵局。前两次现场调解均因一方缺席而未能进行。但工作人员没有放弃，直到第三次调解，法院、检察院、公安局、司法局、人社局及律师一同到场，组成了一个强大的“解纷团队”。

“面对面沟通不行，我们就采取‘背靠背’疏导。”参与调解的法官回忆道。调解中，工作人员分头做工作，从法、理、情不同角度耐心沟通。

“工资报酬受法律保护，但提出的补偿数额也要有合理依据。”“企业经营有困难可以理解，但劳动者的合法权益必须得到保障。”……

经过数小时“拉锯”，双方当事人的情绪逐渐从对立转向缓和，最终互谅互让，达成了和解协议。云某某在签完调解协议后长舒了一口气：“来回折腾这么久，今天总算有了个明白的说法。”

通过不断优化这套“受理—分流—调解—确认—督办—归档”的闭环机制，玉泉区综治中心实现了矛盾纠纷化解的规范化和高质量。今年以来，玉泉区综治中心共受理矛盾纠纷241件，化解205件，化解率达85%，真正将大量风险隐患化解在了基层和萌芽状态。

擘画「基层微治理」的平安图景

站在规范化、实体化运行的新起点，玉泉区综治中心的眼光已经投向更远的未来。对于下一步的发展，郝向东有着清晰的规划与思考。

“我们正在谋划把住建局变成中心常驻部门。”郝向东指着综治中心的布局图说：“经过对近期纠纷的数据分析，我们发现涉及住建部门的矛盾纠纷相对集中，物业、房产纠纷几乎天天都有。”届时，力量的整合将得到进一步夯实，而对于轮驻和随驻部门的管理也将更加精细化。通过更加动态、精准的资源调配，让综治中心的响应能力随着矛盾纠纷态势、季节、社会需求等不同变化形势而变化。“比如到了冬天，采暖、救助等问题相对凸显，我们就会考虑将民政、红十字会等部门纳入灵活的随驻体系，做到有呼必应。”郝向东补充道。

线上空间的拓展是另一大方向。据介绍，玉泉区综治中心正计划加强信息化建设，打造“云端综治中心”。“基层站点不可能每天都配备专职律师，那可能造成资源不均或浪费。”郝向东向记者描绘了“数字赋能”的蓝图：“我们可以通过线上预约、视频调解、远程指导等方式，让专业的法律服务随着需求流动起来，也可以更好地覆盖到较偏远的社区和村落。”

最根本的深化，在于激活社会治理的神经末梢，即“基层微治理”。玉泉区综治中心计划将更多的社会力量动员起来，编织一张更加细密的基层防护网。

“我们要把网格员、楼栋长、单元长、还有退休党员、社区志愿者都发动起来，在每一个小区、每一栋楼里都培育化解矛盾的‘微细胞’，打造社区层面的‘铁三角’，让矛盾在楼道里就能被发现，在小区内就能协商化解。”对此，郝向东充满期待与信心。

从夯实线下堡垒，到拓展线上疆域，再到激活基层细胞，玉泉区综治中心正沿着规范化建设、实战化运行的道路稳步前行。这座“矛盾终点站”以其不断优化的整合力、规范运行的驱动力和扎根基层的生命力，持续提升着辖区群众的获得感、幸福感、安全感，为推进基层社会治理现代化书写着独具玉泉特色的生动篇章。