



初春的阳光透过玻璃窗,洒在呼和浩特市赛罕区社会治安综合治理中心(以下简称“综治中心”)宽敞明亮的大厅里。引导受理、多元调解、法律咨询、信访接待……十二个服务窗口依次排开,工作人员面带微笑,耐心解答着每一位群众的问题。

2024年4月,这个占地2000多平方米的综治中心以全新模式投入运行,成为当地群众解决矛盾纠纷的“首选地”。这里集纳了政法、人社、住建、信访等8个核心部门常驻办公;民政、自然资源等15个职能部门按需轮驻;9家专业调解组织以及律师、心理咨询师等社会力量积极参与。2025年8月,“接诉即办”工作力量全面进驻;10月,赛罕区人民法院立案庭整建制入驻,两支专业法官团队常驻中心……这些职能部门合力构建起“行政+司法+社会组织”多元协同的矛盾纠纷化解体系。



“一站式”解决百姓烦心事

——呼和浩特市赛罕区社会治安综合治理中心工作纪实

本报记者●郭惠心

1

综治联动巧解欠薪难题

2025年秋日的一个上午,8位平均年龄60岁的老人来到综治中心,他们头发花白,脸上写满了焦虑。

“您可得帮帮我们!”为首的张大爷声音颤抖地说:“我们在小区干了三四年保洁,物业公司说撤就撤,还欠着我们2万多块钱的工资呢!”

经询问,调解员了解了事情的原委——某老旧小区的原物业公司因经营不善准备撤场,但一直拖欠着这8位超龄工作人员的工资。老人们多次讨薪无果,问题被层层反映到了综治中心。

“这几位老人都超龄了,无法走劳动仲裁程序。钱虽然不多,但都是老人们的血汗钱。”调解员孙爱萍回忆说:“更麻烦的是,这事还牵扯到新旧物业的平稳交接,小区200多户业主都在观望。”在对群众反映的问题进行综合评估后,综治中心立即启动了联动机制。当天下午,街道办副主任、涉事小区所在的社区负责人、人社部门工作人员、公益律师便齐聚调解

室。接下来的3周时间里,工作人员跑了十几趟社区,与新中标的物业公司进行了多轮协商。

经过两个多月、十几次协商,转机终于出现。在最后一次协调会上,新的物业服务公司经理表态:“我们公司决定承担这8位老人的工资。2万块钱不多,但能帮老人们解决实际困难,也为我们今后开展工作打好基础。”

2025年10月28日下午,在众人的见证下,新物业公司工作人员将准备好的现金一一交到8位老人手中,老人们接过钱激动地说:“等了快半年,我们的工资终于拿到了。谢谢你们!”说着,几位老人眼眶泛红。

据介绍,2025年,综治中心全年累计受理各类矛盾纠纷3246件,通过多元协同机制均得到了高效化解,实现了信访总量持续下降,诉讼案件量、12345政务热线工单量等关键指标均有不同程度下降的工作目标。



调解纠纷



综治大厅

2

诉前分流提升解纷质效

在综治中心二楼,赛罕区人民法院立案窗口、调解室、科技法庭一应俱全。运行两个多月,这里已成功处理1248件原本将直接进入诉讼程序的纠纷;同一楼层的“接诉即办”工作区同样忙碌,自2025年8月对接以来,这里已成功分流办理99件由12345平台转入的矛盾纠纷类工单。

近日,一起因老旧小区改造引发的纠纷被转入综治中心。市民刘先生投诉,施工方在作业时不慎将钢管掉落,砸坏了他的轿车后车灯。刘先生要求赔偿6000元,但施工方只愿赔偿3000元。

调解员王慧接手后,首先采取“背对背”的方式与施工方李经理和刘先生分别沟通。王慧把双方面临的问题一一列举:走保险或司法程序解决问题耗时长;施工方停业会造成一定影响及经济损失;车辆折旧、配件市场行情也应慎重考虑……随后,王慧还联系专业评估人员出具了准确报价。

在随后的“面对面”调解中,王慧向双方告知了评估报告结果:使用同等质量配件,全部修好大约需要4200到4500元。经过前期“背对背”调解,此时当事双方态度已明显缓和。李经理主动对刘先生说道:“我们出4300元,您看行吗?现在就转账。”刘先生沉默片刻表示:“可以。其实我也不是非要6000元不可,就是要个公道。”于是,李经理当场通过手机银行完成了转账,收到款项到账通知后,刘先生主动与对方握手言和。

数据显示,自“法调联动”和“接诉即办”入驻以来,综治中心分流处理的案件量显著上升,法院一审收案数呈现下降趋势。“两条创新渠道就像‘加速器’和‘分流器’,让大量纠纷在诉前得以高效化解。”赛罕区综治中心副主任张燕燕说。

3

智能平台优化专业服务

在综治中心指挥调度室,一整面墙的大屏幕实时跳动着数据流。全区各街道社区的矛盾纠纷排查情况、中心受理事项、案件办理进度等信息一目了然。

“通过自治区‘蒙政通’系统,我们实现了矛盾纠纷从排查发现到化解办结的全流程电子化闭环管理。”张燕燕边操作控制台边介绍:“以前办案拿着纸质件来回跑,现在全部线上流转,案件平均办理时长从23天缩短至11天,超期案件数下降76%。截至2025年12月,综治中心通过智慧平台累计督办案件超过800件。”

此时,记者看到综治中心大厅东南角的“无人律所”终端机前,一位女士正在扫码咨

询。张燕燕解释说,群众刷身份证或微信扫码登录,即可视频连线全国律师进行免费咨询。目前,该设备已累计提供咨询超过300次,群众满意度达94%。

“今后,我们将持续深化综治中心规范化、法治化、智能化建设,让每一个走进这里的群众都能感受到专业、高效和温暖的服务,真正实现矛盾纠纷化解‘只进一扇门、最多跑一地’。”张燕燕说。

如今,汇聚多元力量、创新机制和智慧服务的赛罕区综治中心,正在用实际行动将新时代“枫桥经验”书写在基层治理的每一天,守护着辖区群众实实在在的获得感、幸福感和安全感。



达成调解协议