



“这个表格太实用了,10分钟就能理清诉求。”在呼和浩特市回民区综治中心,车主王先生拿着刚填完的《要素式起诉状示范文本》感慨道。他和其他49名车主的购车补贴纠纷,借助这份最高人民法院推广的示范文本,在短短数日内便得到圆满解决。

与此同时,一场持续半年的伤害赔偿纠纷也迎来转机。“感谢你们的帮助,孩子终于能安心治疗了。”受害者家属紧握调解员的手,激动不已。

这些温情场景,正是回民区创新构建“综治中心+”多元协同治理机制的生动缩影。面对基层社会治理新课题,回民区以综治中心为枢纽,打破部门壁垒,推动基层治理从“单打独斗”向“协同作战”转变,让新时代“枫桥经验”在青城大地焕发新的生机。

1

“综治中心+司法联动” 示范文本巧解购车纠纷

2024年年底,回民区某汽车销售服务有限公司因经营不善突然闭店,拖欠50名车主购车补贴共计60余万元。车主们情绪激动地来到综治中心,场面一度混乱。

“我们的血汗钱不能就这么打水漂了!”车主代表王某声音颤抖地说道。面对这一涉及人数多、金额大的群体性纠纷,综治中心立即启动应急响应机制。

调解员首先引导车主们填写最高人民法院推广的《要素式起诉状示范文本》。“这个表格设计得很科学,购车纠纷涉及的各个方面都考虑到了。”王某仔细填写后表示。更让他惊喜的是,通过下载电子版示范文本,其他车主也能在线表达诉求,大大提高了效率。

与此同时,调解员与4S店负责人取得联系,电话指导下其填写要素式答辩状,帮助企业梳理思路、明晰权责,为后续调解做好准备。“这份答辩状模板帮助我们系统梳理了财务状况,避免了盲目承诺。”4S店负责人坦言。

通过比对双方填写的要素表,调解员快速锁定争议焦点:企业经营困难是事实,但仍有部分资产可处置。考虑到该购车补贴系列纠纷涉及车主多、诉求繁杂、影响范围广,为实质性化解纠纷,综治中心牵头市场监督管理局、商务局等相关单位以及行业专业性调解组织共同开展纠纷调处工作,并邀请入驻综治中心的法官跟进指导。

经多方联动调解,车主同意延长返还款期限,4S店承诺在宽限期内全额返还。50名车主与4S店达成调解协议。

通过“综治中心+法院”联动机制,该案实现“零转诉讼、零信访”,为同类纠纷化解提供了实践样板。这一创新做法还被最高人民法院作为示范文本应用典型案例向全国推广。

“下一步,回民区综治中心将持续深化拓展‘综治中心+’模式,加强与公安、人社、住建等部门的协同联动,构建更为高效、覆盖更广的矛盾纠纷联合化解工作机制,实现社会治理资源的高度整合与效能提升。”回民区综治中心副主任盛威告诉记者。

「综治中心+」 解锁基层治理新密码

——呼和浩特市回民区综治中心工作侧记

本报记者●郭惠心



调解现场



综治中心

2

“综治中心+机制创新” 司法救助彰显治理温度

2025年4月,回民区综治中心的调解室内,一场棘手的伤害赔偿案件调解工作正在进行。双方当事人因赔偿金额问题争执不下,前期调解均未能达成一致,现场气氛一度紧张。

“我们理解受害方的心情,同时也要考虑责任方的实际承受能力。”综治中心调解员的一番共情式劝解,让情绪激动的当事人渐渐平静下来。面对这个看似无解的困局,综治中心迅速启动多元调解机制,联合公安、检察、法院、司法等部门成立专项工作组,展开了一场法理情融合的调解。

调解过程中,工作组采用“背对背+面对面”的调解策略。一方面,调解员分头走访当事人,耐心倾听双方诉求,细致解释法律政策;另一方面,邀请专业人士参与评估,确保赔偿方案的合法合理。然而,由于双方预期数额差距较大,调解工作一度陷入僵局。

关键时刻,综治中心创新推出“责任分担+司法救助”的

解决方案。通过启动司法救助程序,为受害方提供必要的经济支持,有效弥合了赔偿差距。“这笔救助金就像及时雨,让我们看到了希望。”拿着救助金,受害方家属感慨道。

在综治中心的多方协调下,这起持续数月的纠纷最终圆满化解。双方当事人达成调解协议,并当场签署和解书。

通过统筹各方力量,既坚守法律底线,又体现司法温情,实现了案结事了的良好效果。特别是创新引入司法救助资金,弥补了法定赔偿与当事人诉求及责任方能力之间的差距,为化解同类案件提供了新思路。这种“一站式”解纷模式,不仅从根本上化解了矛盾,更展现了新时代基层治理的创新与担当。“这个案例的成功化解,是我们创新工作机制的生动实践。”回民区综治中心主任董敏瑞表示,“我们不仅要解决眼前的纠纷,更要通过个案推动治理创新,实现法律效果与社会效果的统一。”

3

“综治中心+警调衔接” 多元共治提升治理效能

在呼和浩特市回民区,“警调衔接”机制正深度融入基层社会治理,在平安建设方面发挥着重要作用。通过推行《分管基层基础工作副所长兼任各乡(镇)综治中心副主任》制度,该区打通了警务工作与基层治理的壁垒,实现资源整合与效能提升。

这一机制建立了清晰的工作闭环:当派出所接报邻里纠纷、物业矛盾等非警务警情时,民警首先进行现场稳控,随后将案件移交综治中心。综治中心专人负责接收案件,并根据矛盾类型精准分流。随后,多元调解力量介入开展专业调解,最后由网格员进行动态回访,形成“前端稳控—专业调解—后续跟进”的完整工作链条。

为确保机制高效运转,回民区明确了7大类非紧急矛盾的分类移交标准,制定了详细的工作流程。从派出所填写《非警务类矛盾纠纷联动调解工作单》,到综治中心精准分流,再到网格员定期走访,每个环节责任到人、高效衔接。

2025年以来,回民区成功化解非警务矛盾纠纷332起,有效预防了矛盾激化升级。“警调衔接”机制的成功实践,不仅提升了矛盾化解效率,更展现了警务工作与基层治理深度融合的积极成效,为构建共建共治共享的社会治理格局提供了有益参考。

一个个创新举措为回民区基层社会治理带来了显著成效:区级综治中心受理群众矛盾纠纷1311件,化解1005件,化解率达76.6%;街道综治中心受理1248件,化解1201件,化解率达96.2%。更令人欣喜的是,中央巡视交办的9批1242件信访事项在全市率先清零,一批群众反映强烈的信访事项得到妥善解决。

在这里,综治中心已不再是简单的矛盾纠纷调处机构,而是成为倾听民声、化解民忧的重要平台。这些扎实的探索和实践,为推进基层治理创新提供了可借鉴的“回民区经验”,奏响了新时代基层治理的和谐乐章。