



街道综治中心作为守护辖区平安稳定的核心枢纽,既是感知民生冷暖的“末梢神经”,更是化解矛盾纠纷的“前沿阵地”。近日,记者循着基层治理的暖心足迹,走进乌兰察布市集宁区泉山街道综治中心,沉浸式体验新时代“枫桥经验”在烟火街巷的创新实践。



群众赠送锦旗

心系烟火巷 化解万家忧

—— 乌兰察布市集宁区泉山街道综治中心见闻

本报记者●王胜●赵鹏娇

1

巧思善谋 夯实基层治理根基

走进泉山街道综治中心大院,迎面看见几位群众脸上挂着释然的笑容,紧握工作人员的手再三道谢后,才挥手作别。原来,一场矛盾调解会刚刚在这里散场。

记者推开玻璃门步入综治中心办事大厅,严谨务实的工作气息扑面而来:接待区规范整洁、秩序井然;公示栏标识醒目、内容详实;办公区分工明确、运转有序。接待台前的长桌上,整齐摆放着各类资料读本,既有国家安全法、反有组织犯罪法等普法宣传册,也有图解内蒙古自治区六部促进条例、集宁区综治中心便民手册等服务指南。

此时,前台摆放的案例库APP和小程序扫码提示牌吸引了记者的注意。记者当即掏出手机扫码操作,指尖轻触间便进入了人民法院案例库界面。试着在搜索栏输入“邻里纠纷”关键词后,页面瞬间弹出50

余条多元解纷典型案例。随手点开一则“因禽畜养殖引发邻里纠纷的调解案”,只见该参考案例中,不仅把基本案情、处理方式和结果写得清清楚楚,连依据的法律条文、提炼的调解要旨和沟通技巧都做了详细解读,为群众解决同类诉求提供了详实的实践参考。

“街道社区是群众诉求最集中、矛盾纠纷最易发的前沿阵地,我们通过投放宣传资料、推广应用案例库等举措,帮助群众在通俗易懂的材料中找准解决问题的方向,在贴近实际的案例中看到矛盾化解的希望,想方设法把群众的烦心事就地解决在家门口。”泉山街道社会治理办公室负责人臧雪介绍说。

在臧雪的引导下,记者将目光转向了一旁的墙面:墙上的矛盾纠纷化解流程图脉

络清晰,每一个步骤都标注得明明白白;基层微治理机制架构图醒目亮眼,层级关系一目了然……细微之处尽显基层治理的巧思与用心。

“我们辖区面积广、人口多,治理难度较大。”臧雪介绍说,依托“党小组+网格员+单元长”基层微治理模式,该中心打通多方联动渠道、分级排查梳理问题,着力把各类矛盾纠纷调解在社区、化解在群众家门口。2025年以来,街道社区累计排查矛盾纠纷1153件,全部圆满化解,相关工作做法不仅得到国家层面领导亲临考察指导,也获得了上级政法部门的高度认可。

如今,泉山街道辖区矛盾纠纷、治安案件、信访事件呈现“三下降”,矛盾化解质效、群众满意度实现“双提升”,基层治理效能正以破竹之势持续释放。

3

守正创新 描绘平安和谐画卷

“基层治理最怕的就是矛盾积压、小事拖大,我们创新推出‘四诊四调’分层过滤调解模式,实现不同类型矛盾纠纷分级处置、精准化解。简单地说,就是把老百姓的‘心头事’按‘轻重缓急’进行分类,靶向精准施策,确保一步到位。”泉山街道党工委副书记、政法委员武勐介绍说。

武勐口中的“四诊四调”分层过滤调解模式,就是简单的纠纷由网格员、单元长“出门巡诊随手调”,第一时间化解邻里琐事、日常小摩擦;一般矛盾由党小组组长牵头“坐堂接诊及时调”,靠前介入、快速办结;复杂问题由社区党组织统筹“专业问诊呼叫调”,联动职能部门合力破题;疑难案件由街道包联领导牵头“多方会诊综合调”,汇聚专业力量攻坚化解,牢牢守住“小事不出社区”的底线。

锦绣公馆小区的供暖改造,就是“四诊四调”模式的一次实战检验。该小区规划建设时采用燃气供热,不仅供暖效果差,运行费用还高,小区居民迫切希望接入市政集中供热。然而,居民的供热改造诉求迟迟未能落实,居民与开发企业之间的矛盾不断加剧,甚至多次出现群众集体反映诉求的情况,成为辖区亟待化解的重点矛盾纠纷。

民有所呼,必有所应。泉山街道综治中心了解事情原委后,第一时间组织业主代表、开发企业进行面对面座谈,通过讲法规、摆事实、话情理,引导双方回归理性协商轨道。与此同时,该中心主动牵头对接住建、市政、热力公司等职能部门,通过多方统筹会商、实地踏勘走访、研讨改造方案,最终推动集中供热改造工程顺利实施。

“由于供热改造项目关联的居民多、牵涉的部门广,且改造费用不是一笔小数目,调解工作的难度不言而喻,但在该中心协调和各方共同努力下,事情最终得以圆满解决。现在,居民反映‘屋里暖了,心里也暖了!’,这句朴实的话语,是对我们综治中心最大的认可和鼓励,更是新时代‘枫桥经验’惠及民生的鲜活体现。”说起这起集中供热改造纠纷的化解历程,臧雪感慨道。

一路走来,记者深切感受到泉山街道综治中心用足用好新时代“枫桥经验”,切实把调解做到群众家门口,把服务送到群众心坎上,确保一桩桩矛盾就地化解、一件件实事落地见效,让群众真正看得见、摸得着、感受得到实实在在的治理成效。

2

息纷止讼 打造便民暖心驿站

循着工作人员的指引,记者一路认真聆听、驻足观看,细致探访,穿过挂满治理图标与暖心锦旗的长廊后,踏入了泉山街道综治中心调解室。在这里,集宁区委政法委常务副书记周津玉向记者讲述了一桩桩藏在烟火日常里、关乎家长里短的暖心调解故事。

时间回溯到2025年12月25日下午,集宁区某幼儿园的卫生间里,一声啼哭打破了平静——一名幼儿如厕时不慎摔倒,额头磕在瓷砖上鲜血直流,紧急送医后,孩子的额头被缝了15针。事后,幼儿家长多次与幼儿园协商赔偿事宜,但双方在赔偿标准、后续安抚等问题上分歧较大,几番交涉均不欢而散。“孩子遭了罪,脸上还留了疤,园方一定要给个合理的解决方案,否则法庭上见。”幼儿家长撂下狠话。

集宁区人民法院受理案件后,考虑到事实清楚、权责明晰、争议可控,第一时间将案件推送至泉山街道综治中心开展诉前调解。接到案件后,该中心立即统筹入驻法官、检察官、派出所民警、司法所司法助理以及教育部门、街道社区工作人员,组建专项调解小组。工作人员一边安抚家长情绪,共情家长护子心切的心情,一边向幼儿园普及校园安全管理法定责任,讲明疏于看护的后果。经过多轮面对面沟通、背对背疏导,原本剑拔弩张的双方最终自愿达成调解协议。一场即将对簿公堂的纠纷,在街道综治中心顺利化解,真正实现了矛盾不上交、纠纷不出街道。

类似这样的温情调解,在泉山街道综治中心已是常态。为破解矛盾纠纷类型多、涉及面广、调处难度大的治理难题,泉山街道持续建强综治中心一站式调处平台,创新推行“常驻+轮驻+随驻”工作模式:街道社会治理办、派出所、司法所人员常驻办公,法官、检察官每周固定轮驻坐班,法学会会员、“两代表一委员”“法律明白人”等专业力量随叫随到,确保群众走进这扇门,就能找到能解决问题的人。



介绍中心工作情况



面对面调解