



走进包头市土默特右旗社会治安综合治理中心,宽敞明亮的服务大厅内,综合接待、法律咨询、劳动仲裁等窗口一字排开,群众正在有序办理业务;专业调解室里,法官、律师、人民调解员正耐心为当事人“把脉问诊”;共享法庭中,一场远程司法确认正在线上完成……这是该中心日常运行的生动一幕。

近年来,土右旗综治中心坚持以“规范化建设、实战化运行”为核心目标,创新构建“集中常驻+动态轮驻+特色入驻”三位一体工作模式,推行“茶话稳接触”矛盾纠纷化解工作法,走出了一条“夯基固本强治理、守正创新促平安”的基层善治新路子。



“吉光调解室”为群众提供法律咨询服务

一杯茶中融温情 一扇门内解纷争

——包头市土右旗综治中心实战化运行工作纪实

本报记者●肖玥



← 接待群众
↓ 调解现场



守正创新

激活实战效能“强引擎”

2

平台建好了,力量到位了,如何让机制高效运转起来?土右旗的答案是:用流程管事、用制度管人、用方法增效。

该旗建立健全矛盾纠纷全链条化解机制,推行“登记受理—先行调解—分类转办—多元联动—跟办问效”全闭环五步工作流程,充分发挥综治中心牵头抓总、统筹协调作用,按照问题难易程度精准派单处置。

“简单问题由窗口工作人员即时调解,复杂纠纷由中心组织专班研判分流,调解成功后跟踪回访巩固成效,如果失败就依法引导进入法律程序。”土右旗综治中心副主任吴乌日嘎介绍说,自综治中心运行以来,旗乡两级综治中心共接收矛盾纠纷1315件,办结1238件,办结率达94.14%,实现了矛盾纠纷“件件有登记、事事有回音、个个有结果”。

采访中,令记者眼前一亮的是,土右旗结合本地实际创新推出了具有鲜明特色的“茶话稳接触”矛盾纠纷化解工作法,即以“茶”为媒、以“话”为桥、以“稳”为基、以“接”为贵、以“触”为情,让调解有温度,让化解有成效。

“我们北方人也爱喝茶,一杯热茶端上来,当事人的火气就消了一半儿。”在“吉光调解室”,有着30多年调解经验的调解员王吉世笑着说。

采访中,他向记者讲述了一个典型案例:2025年11月,兄弟俩因父母迁坟款闹得不可开交,甚至动了手。王吉世把双方请到调解室,泡上热茶,从“孝道”与“亲情”聊到法律法规,整整谈了3个小时,促使双方最终消除隔阂、冰释前嫌。

“茶话稳接触”工作法的背后,是一套严密的治理逻辑。全旗科学划分1192个基础网格,配强1204名专兼职网格员、5196名单元长,常态化开展“敲门行动”,实现矛盾隐患早发现、早报告、早处置;依托全旗751名各级调解员和重点打造的“吉光调解室”“双龙老兵调解室”等特色调解品牌,以专业化、品牌化提升矛盾化解质效;对重点矛盾隐患和重点人员实行分级分类、台账管理、精准施策;健全接访、转办、督办、反馈全链条机制,切实做到群众诉求有结果、有回音;对已化解矛盾开展跟踪回访、巩固成效;对疑难复杂、涉法涉诉事项,联动相关主管部门协同攻坚、依法处置;对达成协议的事项强化履约督促,实现案结事了人和。

“茶话稳接触”不是简单的喝茶聊天,而是把群众工作方法融入矛盾化解全过程,用群众信得过的方式解决群众自己的事。”土右旗委政法委副书记丁建军说。

夯基垒台

打造群众诉求“终点站”

1

“过去遇到矛盾,不知道找哪个部门,常常是派出所、法院、乡镇来回跑,少说也得个把月。现在好了,进了这扇门,啥事都能理出头绪,既省钱又省时。”5月14日,在土右旗综治中心,刚刚通过调解拿到欠款的高先生感慨道。

高先生口中的“这扇门”,正是土右旗倾力打造的“一站式”社会治理综合服务平台。土右旗综治中心副主任郭丰向记者介绍,该中心按照“统一规划、集约高效、资源共享”原则,推动信访接待大厅与综治中心深度融合、一体运行,高标准建成了4个综合接待窗口、7个业务对接室、6个多功能调解室、1个心理咨询室、1个共享法庭和1个综合指挥调度中心;全面构建起矛盾纠纷联调、社会治安联防、重点工作联动、突出问题联治、服务管理联抓的齐抓共管工作体系,实现了群众诉求“只进一扇门、最多跑一地”。

让群众“只跑一地”的底气,来自多方力量的系统集成。该中心创新推出三位一

体协同入驻模式后,土右旗整合18个部门资源力量,全面提升了社会治理集成效能。

集中常驻强保障——法院、检察、公安、司法、信访、人社6个部门组建专职常驻团队,设立法官、检察官、民警、劳动仲裁等专业工作室,推动法治力量和民生服务下沉一线、全天候在岗。

动态轮驻优供给——统筹社工部、民政、住建等12个职能部门,实行固定时段轮驻办公机制,将业务端口前移、服务下沉。

特色入驻提品质——引入“张章宝工作室”“小崔说法”“吉光调解室”等知名法律服务品牌,为群众提供定制化、专业化、特色化的法律服务。

“以前调解纠纷,法官在法院等着当事人来起诉。入驻综治中心后,法院提前介入调解,很多矛盾诉前就化解了,既减轻了群众诉累,又节约了司法资源。”土右旗人民法院入驻综治中心的法官江艳深有感触地说。

源头治理

交出社会治理“高分卷”

3

数据是最有说服力的证明——2026年1至4月,土右旗主要案件指标实现全面下降:法院民事立案同比下降2.3%、刑事立案同比下降36.8%;检察院审查逮捕案件同比下降8.3%、审查起诉案件同比下降43.2%;公安局刑事案件同比下降5.38%、行政案件同比下降9.63%。尤为值得关注的是,在各类案件指标普遍下降的同时,旗乡两级综治中心矛盾纠纷受理量却同比上升31.86%。这“多降一升”的背后,正是源头治理成效的集中显现。

“综治中心受理量的上升,恰恰说明我们的源头治理体系正在有效运转。”郭丰分析道,“一方面,治理重心持续下移,大量矛

盾隐患在基层网格中被及时发现、主动上报;另一方面,综治中心‘一站办’解纷的便捷性日益赢得群众认可,越来越多的人愿意通过综治中心解决纠纷。同时,随着警调对接、访调对接、诉前调解等机制的高效运行,大量矛盾纠纷能够在第一时间被引导至综治中心,得到专业化解。”

基层治理的“最后一公里”在群众身边。土右旗的实践表明:社会治理现代化不是遥不可及的口号,而是群众看得见、摸得着、感受得到的平安福祉。“我们将持续深化综治中心实战化运行,努力让群众‘只进一扇门、最多跑一地’成为常态。”郭丰满怀信心地表示。