

# “枫桥经验”结硕果 平安太原谱新篇

## ——太原市纵深推进综治中心规范化建设

“过去要跑七八个部门，现在‘一站式’解决，效率太高了！”在太原市迎泽区社会治安综合治理中心（简称“综治中心”），一场涉及90余名职工的欠薪纠纷调解会在紧张有序地进行……法官、仲裁员、调解员与相关部门负责人围坐一堂，共商解决方案。从受理到联调，用时不到1小时，当天便达成调解协议并经司法确认。

这是迎泽区“一站式”化解矛盾纠纷的一个缩影，也是太原市推进综治中心规范化建设的生动注脚。

近年来，太原市坚持和发展新时代“枫桥经验”，建成1个市级、10个县级、104个乡级全覆盖的综治中心工作体系，蹚出了一条具有时代特征、地域特色的综治中心规范化建设之路，为建设更高水平平安太原提供了重要支撑。如今，“让人民群众化解矛盾纠纷‘最多跑一地’”的目标正在神州大地上变成现实，“有矛盾纠纷到综治中心”正在成为太原人民的共识。

### 迎泽区 “五元解纷”先行先试 “枫桥经验”落地生根

2019年年底，迎泽区主动应对矛盾纠纷“主体多元化、诉求复杂化”的挑战，成立了全省首家“一站式”解纷平台。从“矛盾纠纷多元调解中心”到“社会治理中心”，再到如今的“社会治安综合治理中心”，从“试点探路”到“示范引领”，迎泽区成为全省综治中心规范化建设的一个标杆。

目前中心面积约3000平方米，设置了群众接待大厅及引导受理区、多元化解区和指挥调度区等功能区域，按照矛盾纠纷化解法治化“路线图”开设9个便民服务窗口及19个功能室，通过物理空间的合理布局让群众顺畅办事。

规范化不是简单的物理整合，而是治理逻辑的重构。迎泽区综治中心主任郭瑞蕊介绍，中心多年来创新完善“五元解纷”机制，切实做到预防在前、调解优先、运用法治、就地解决。

畅通渠道，纠纷来源多元。无论是群众通过网上网下、来信来电等方式主动反映的问题，还是各级排查发现、部门委托委派的矛盾纠纷，均可实现“一站式”集中受理。

整合资源，解纷主体多元。引进14家专业性、行业性调解组织，推动区法院前人民法庭、区劳动人事争议仲裁院、区信访服务中心整体进驻，卫健、人社、教育、住建、城管等部门常驻，其他部门及法学会等群团组织通过轮驻或随驻等多种方式开展工作，多途径、多手段化解矛盾纠纷。

精准分类，解纷形式多元。按照矛盾纠纷复杂程度精准配置资源，简单纠纷由属地快速处理，一般纠纷综治中心统筹调处，复杂纠纷多部门专班联动联处，对符合条件的事项调解成功可直接申请司法确认，调解不成可申请

进入仲裁、复议或诉讼程序。  
健全机制，支撑保障多元。充分发挥网格员扎根基层、贴近群众优势和区综治实战指挥平台技术优势，及时掌握纠纷线索，推动数据互联共享，让“数据多跑路、群众少跑腿”。

服务全局，解纷效果多元。通过定期回访，不断巩固解纷成果，改进完善工作，提升群众满意度，实现矛盾纠纷化解“只进一扇门、最多跑一地”。

建成以来，中心累计接待群众68427人次，受理矛盾纠纷14515件，通过调裁审一体化平台化解12770件，事件办结率达88%。

### 杏花岭区 聚焦矛盾纠纷化解法治化 打造多元调处“新坐标”

针对老城区工矿企业多、老旧小区多、矛盾纠纷相对集中及社会治安形势复杂的特点，杏花岭区综治中心于2022年8月提档升级全新亮相，以2厅4庭22室为载体，以“调”为中心，构建起力量多元、举措多元、机制多元的“集束调解”格局。

矛盾力量多元。有机整合法院、司法等专业力量，住建、教育等行业力量，律师、心理咨询师等社会力量，通过“分科开药+全科会诊”构建起综治中心统筹协调、职能部门牵头领办、社会力量协同参与的工作格局。

矛盾举措多元。“望闻问切”解事解，通过看材料证据、问诉求争议、辨真伪虚实，进一步明确争议核心，理清事情原委；释法明理解法结，由“老杏干”调解组织和“三官一师”法律团队释法明理，促进案件化解；推心置腹解心结，由心理咨询师通过情绪疏导、情感支持等方式，推动案结事了人和。

矛盾机制多元。实行动态排查，做好重大节日重点排查、共性问题联合排查、突出问题专项排查，确保底数清、情况明；实行定期研判，依托联席会议机制，定期听取汇报、客观分析形势，推动个案化解；实行协同对接，双部门或多部门建立流转研判、联席会商及诉前联动机制，不断壮大矛盾纠纷多元调处“共同体”。

2024年春节前，30余名农民工聚集在中心讨薪，综治中心牵头，公安、法院、劳动仲裁等部门连续3日协作，最终促成农民工与用工方签订协议，成功化解了这起事件。

揭牌运行以来，中心累计接待群众40887人次。其中提供法律咨询服务4395人次，提供劳动仲裁服务9297人次，提供诉讼服务17276人次；源头预防化解矛盾纠纷20484件。

### 小店区 科技赋能“码”上解纷

小店区人口多、交通发达、经济活跃，矛盾纠纷易发多发、量大面广。如何更好地借助科技力量为解纷工作赋能？小店区创新探索、精准破题，打造出租房流动人口管理信息平台、矛盾纠纷排查化解信息平台等特色智治平台，让信息化成为推进矛盾纠纷化解法治化的重要支撑。

创新出租房流动人口管理信息平台，管好“人”。为改善出租房屋多、流动人口多、治安风险隐患多，人口动态管控难、精细管理难、治安改善难的状况，2022年起创新搭建信息平台，通过网格码、房东码、物业码、中介码、工地码“五码联动”采集信息，经系统数据对比和社区民警核查后，由网格员落实“四色”巡查，及时发现重点人员并落实服务管理、救助帮扶等措施，推动流动人口管理从被动发现向主动登记转变。目前共摸排出租房屋14.77万间、流动人口64.68万人，完成“四色”巡查325.66万人次。

打造矛盾纠纷排查化解信息平台，解决“事”。全量汇聚、分类管理。2023年搭建平台，汇总梳理网格摸排、各级综治中心受理、部门领域掌握的矛盾纠纷情况和办理进度，并按轻重缓急程度分类，汇集形成四维清单台账。全域统筹，编码分流。以特定数字为矛盾纠纷编码，明确类别和责任单位，生成“一案一码”由综治中心现场调解或向责任部门流转办，实现“一平台统筹分流，多部门联动共处”。全程监督，分级管控。办理部门实时更新进展，补充“一案一码”信息要素，办结后通过平台反馈。信息平台按照“13710”制度全过程督办，进行超时预警、下发督办单，确保矛盾纠纷按时保质化解到位。目前平台共梳理汇总各类矛盾纠纷9223件，化解8898件。

### 尖草坪区 全力构建“一站式”服务体系

尖草坪区综治中心建筑面积1359.6平方米，通过统筹调度、整合资源、机制创新和联动协作，实现“一站受理、一体服务、流程闭环”，全力构建“一站式”服务体系。

统筹调度实现闭环管理。综合接待窗口统一受理网



律服务、杏花岭区综治中心融合诉讼服务中心、法律援助服务中心、检察服务中心、公共法律服务平台，实体平台设置服务窗口和功能厅室，满足群众多元需求。



2024年11月，依托辖区虎胜街社区阵地，万柏林区规范化打造杜儿坪街道综治中心，实现矛盾纠纷“一站式接待、一条龙办理、全过程解决”。



清徐县开展综治中心规范化建设宣传活动。



晋源区综治中心综合服务窗口，为群众提供综合咨询、信访接待、法律咨询、法律援助、矛盾调解、劳动仲裁等服务。

### 晋源区 “调诉判执”闭环 给群众诉求稳稳托底

晋源区综治中心以打造矛盾纠纷多元调处化解“终点站”为目标，横向整合政法单位、住建、卫健等17个部门和访调对接调委会、交通事故调委会、婚姻家庭调委会等9个行业性专业性调委会，纵向联通6个镇（街道）、116个村（社区），为群众提供信访接待受理、法律援助、矛盾调解、行政复议、劳动仲裁、心理疏导等服务。

在此基础上，创新工作思路，推动区诉讼服务中心、区法院执行局整体入驻，强化了司法力量。速裁审判团队、源之和调解室也入驻中心，进一步增强了解纷力量，形成各方力量同向发力、共同参与的矛盾纠纷调解工作模式。

如今，在晋源区综治中心，调解成功可直接出具调解书，在群众接待大厅即可申请司法确认，申请强制执行；调解不成，还可直接就地立案、就地开庭审理、就地申请执行，直到实现定分止争。

“调诉判执”形成了闭环，“最后一公里”实现了连通，晋源区探索出矛盾纠纷“就地调、就地立、就地审、就地执”的“一站式”化解新路径，为群众提供了高效、便捷的服务，形成了独具特色的综治中心规范化建设晋源模式。

### 清徐县 以机制建设为关键 推进综治中心规范化运行

清徐县综治中心依托县政务服务中心建设，面积约2000平方米，整合12个部门入驻，其中法院、检察院、公安、司法、民政、信访6个部门常驻，自然资源、人社、教体、卫健、妇联、法学会等部门轮驻或随驻。

推进综治中心规范化建设，硬件建设是基础，运行机制是关键。近年来，清徐县牢牢扭住机制建设这个关键，通过建立完善基层矛盾纠纷排查化解工作联席会议、诉求治理与信访工作联席会议协调联动等各项机制，推动综治

### 阳曲县 让“有矛盾纠纷到综治中心”成为共识

阳曲县目前正在加快推进综治中心规范化建设，升级后的县级综治中心面积1153平方米，将全面整合公安、司法、信访等多部门常驻，实现纠纷调解、法律咨询、信访接待等功能。

全民参与，形成“人人会调解、善调解”的局面。中心连续3年开展“综治学堂”活动，邀请相关职能部门专业人员，通过“专题讲座+现场教学”的方式，为综治干部和网格员开展系统培训，提升法律素养，提升业务能力尤其是矛盾纠纷调解能力。建立考核激励机制，对工作表现突出的人员进行表彰奖励，激发工作积极性。

宣传推广，形成“有矛盾纠纷到综治中心”的共识。开展推进综治中心规范化建设主题宣传活动，通过网格微信群推送综治中心工作动态，拓宽群众反馈问题的渠道。连续3年与县融媒体中心合作宣传，推出“枫桥经验固根基、综治规范促平安”“发展新时代‘枫桥经验’创建平安网格”等特色专栏，不断提升社会知晓率和群众认可度。

### 古交市 进一扇门 解万家结

古交市以县级综治中心为圆心，辐射带动乡级综治中心规范化提升，探索出“1113N”多元解纷新模式。

1个中心统筹资源。依托古交市信访接待中心打造古交市社会治安综合管理中心，统筹协调全市问题事件的收集研判、指挥调度、流转处置、跟踪督办等工作。

1个平台归口管理。中心将群众反映、网格上报及上级交办事件进行分类梳理和集中分流，根据问题归属、部门权责派单。

1把尺子衡量到底。事项办结后，通过部门自评、中心综评、群众问评3种模式，以响应率、办结率、满意率对各承办部门进行总体评价。

3种方式入驻解纷。采取“常驻+轮驻+随驻”工作制度，以中心“一根针”连起“多条线”，形成工作合力，实现矛盾纠纷化解的最大效能。

N项业务融合共治。将各类矛盾纠纷归结为矛盾调解、法律服务、行政复议、劳动仲裁、信访接待、法律诉讼、公证服务等，形成“N项业务”多元化解、融合共治格局。

### 娄烦县 多中心合一 一中心多用

娄烦县以小县改革为契机，建成828平方米的县级社会治安综合管理中心，整合政法、信访等部门9个下属单位整建制入驻，通过“政法常驻+部门轮驻+特邀进驻+随叫随驻”，实现群众诉求“一窗口受理、一站式解决”。

建立“统一受理、归口分流、协调联动、集中督办”闭环机制，创新“老同志调解+专业法律帮扶”机制，提升矛盾纠纷化解效能。今年以来，县级中心共接待来访群众168人次，办理法律援助110件，调解矛盾纠纷6件，诉前调解35件，办理公证事项19件，劳动仲裁5件。

推行“综治中心+信息化+网格化+铁脚板”模式，建成7个乡级综治中心，配备232名专兼职网格员，形成“县—乡—村”三级联动体系，今年以来处理各类有效隐患事件6872件，其中化解矛盾纠纷37件。针对乡级力量薄弱问题，由政法委员统筹指导，每乡镇配备1名综治信息员，推动综治中心从“有形覆盖”向“有效运行”转变。

记者 杨沫

本版图片均由市委政法委提供