

“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



杏花岭区综治中心融合诉讼服务中心、检察服务中心、信访服务中心、法律援助中心，打造矛盾纠纷“一站式”调处平台，实体平台设置服务窗口和多功能厅室，满足群众多元需求。

“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’”的目标正在并州大地上变成现实，“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端蕊介绍，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，推动区法院庭前人民法庭、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，简单纠纷部门、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调联处，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



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。

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，推动数据互联互通，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”。

建成立以来，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。

调解力量多元。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。

调解举措多元。“望闻问切”解事结，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。

调解机制多元。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、联席会商及诉前联调机制，不断扩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”。海量汇聚，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分流转办，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

格员上报、来电来

访及网络信息，按事项类别分类指

派至对应窗口。依托综治中心“一站式”平台，建

立“受理—分流—调处—反馈”全链条机制。

资源整合打破部门壁垒。设置12个服务窗口，其中8个窗口为常驻部门，涵盖信访、诉讼、检察、法律服务、劳动仲裁等核心职能，4个轮驻部门动态响应群众需求，城建、人社等部门按需入驻。内设23个功能室与9个保障室，集成打造六大功能区。针对复杂矛盾，组建专业调解团队，实现矛盾纠纷“小事不出村、大事不出乡、化解在基层”。

机制创新提升运行效能。以“双考核”为抓手优化考核制度，通过区、乡两级总结交流会完善考核标准，以“三个聚焦”“三个转变”推动治理模式升级，形成多元共治格局。建立双月例会汇报制度，由各乡镇汇报运行情况，剖析问题并提出改进措施。

联动协作加强重点治理。联合公安、消防、应急等部门开展专项整治行动，对重点区域拉网排查整治隐患，同步推进线上线下安全宣传。把矛盾化解融入日常接处警工作中，梳理家庭、情感、新业态等7类21项高危警情，实行分类分级分色预警和“五长”“七长”盯办处置。

万柏林区

因地制宜 绘就新“枫”景

万柏林区积极整合社会治安综合治理资源，以阵地建设为重要抓手，全面加强区、街道两级社会治安综合治理中心规范化建设，搭建“一站式”矛盾纠纷多元化解平台，进一步夯实基层基础和社会和谐稳定根基。

绘好“流程图”，有机制管事。按照“部门联动，资源整合”建设思路，法院、检察院、人社局等部门常驻或轮驻，形成合力；制定矛盾纠纷化解流程图，明确流程，促进各部门依法履职；建立健全工作制度，推动入驻部门按“路线图”在法治轨道上化解矛盾纠纷。

绘好“管理图”，有人员办事。中心通过“定人、定岗、定责”配优配强人员，各部门派遣业务骨干入驻，按照“一站式”调解流程图，参与矛盾纠纷调解的全过程、各环节，提供专业、高效的服务。

小井峪街道综治中心探索形成“党建+网格+综治”工作模式，杜儿坪街道规范化打造实体化综治服务平台，成立“孙彦国调解工作室”……乡级综治中心立足实际需求不断探索，“枫”景各有不同。

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、信息疏导等服务。

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，也可直接就地立案、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、诉源治理与信访工作联席会议协调联动等各项机制，推动综治

中心规范化运行。

聚焦依法办理，进一步完善矛盾纠纷化解“路线图”，把各种矛盾纠纷化解方式纳入法治轨道，构建调解优先、分层递进、司法兜底的工作体系，规范各类解纷手段的衔接方式，增强矛盾纠纷化解整体效果。

聚焦衔接联动，运用好政法机关参与乡（镇、街道）人民调解工作联络机制，实现多部门联合办公、协同作战。加快警网融合机制的试运行，依托“网格+警格”，明确公安和综治中心指挥联动、信息联采、要素联管、矛盾联调、治安联防等职责任务，形成具有清徐特色的警网融合机制。

聚焦闭环管理，健全矛盾纠纷跟踪回访机制，切实掌握矛盾纠纷化解情况，配合做好纠纷后续跟进回访、教育帮扶、思想疏导等工作，真正做到案结事了人和。

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。

全员参与，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治理中心，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案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、群众间评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治理中心，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