

《赣色宜人——解密平安密码》大型系列报道

省委政法委与江西日报《法治》周刊联合推出

有矛盾纠纷 找综治中心

开栏语

宜春,地处赣西,是一座以宜居著称的城市。4月27日,细雨淅沥。绿意葱茏中,这座城市迎来了江西省推进社会治安综合治理中心(简称综治中心)规范化建设现场会的嘉宾们。在热烈而严肃的氛围中,会议总结了全省综治中心从资源整合到智慧赋能的创新实践。

为了让老百姓遇到问题能有地方“找个说法”,实现人民群众矛盾纠纷化解“只进一扇门”“最多跑一地”,江西省各市县乡综治中心规范化建设先后进入提质增效阶段,各地各级政法机关、各级平安建设涉矛盾纠纷排查调解职能单位,成为各级综治中心常驻或轮驻单位。

截至目前,全省1840个综治中心实现全覆盖,45个县(市、区)综治中心按照更高标准,通过改建、扩建或新建实现了提档升级。即日起,本刊推出“有矛盾纠纷 找综治中心”栏目及系列策划,展现全省各地全力推进综治中心规范化建设、着力打造“一站式”矛盾纠纷调解中心的创新作为。

有矛盾纠纷 来综治中心

——江西省全面推进综治中心规范化建设提档升级侧记

李井红 曾飞燕



宜春市袁州区综治中心观摩现场,宜春市袁州区综治中心工作人员正在介绍综治中心运行情况。李国斌摄

一站解纷：“物理整合”催生“化学反应”

“过去群众办事像‘打游击’,现在找到综治中心就行。”宜春市袁州区综治中心观摩现场,是江西综治中心建设从“物理整合”催生“化学反应”的成功实践,也是江西推进综治中心实体化运行的缩影。这里,清晰地划分了综合受理、信访接待、法律服务、劳动争议仲裁等九大功能区。一圈走下来,政法委、政法各部门和信访、人力资源社会保障、住房城乡建设、自然资源、卫生健康等部门的“常驻+轮驻+随驻”集约管理、集成服务一目了然,涉事单位5分钟响应的“吹哨报到”机制常态化运行。据介绍,该综治中心辐射了辖区28个乡镇(街道),三级综治中心实现了资源共享、信息互通,形成矛盾纠纷“分级诊疗”局面。

“综治中心规范化建设,确实给百姓带来了便利。我们月湖区综治中心完成升级改造后,实现了法律咨询专家主导、律师适时参与、心理咨询师及时干预的良性循环解纷模式。”鹰潭市委政法委有关负责人与同行人员交流时表示,“全市6个区(市)、45个乡镇(街道)、484个村(社区)综治中心,目前已全部实现实体化运行。”在综治中心提质增效阶段,全省共有1744个单位、312个调解组织、59个仲裁组织、122个社会组织进驻100个县(市、区)综治中心,有效形成矛盾纠纷预防化解和社会治安风险防控合力,构建和完善了“县级指挥中枢-乡镇实战平台-村级前哨阵地”三级体系,95%以上矛盾纠纷化解在基层。

推开“一扇门”,一个窗口进入、一个平台流转、一个流程办理。全省11个设区市各级综治中心的“一扇门”都敞开着,为群众解“万家事”,打造矛盾纠纷化解的“终点站”。

多元解纷：亮点纷呈形成“江西解法”

宜春市袁州区彬江镇,处于邻城区、邻园区、邻外市“三邻”区位,是此次现场会乡镇级综治中心规范化建设观摩点。该镇在综治中心提档升级的过程中,创新推出了“3+4+N”工作法。

“综治中心服务要有的放矢。我们在城市的中心区,利用旧房改造设置了矛盾纠纷联合调处中心。”南昌市青云谱区委政法委参会人员边走边看,“结合区域经济发展的特点,在农产品批发市场和建材市场等多个专业市场,创新实施‘一圈一策’调解机制,创设‘一站式’矛盾纠纷调解中心,整合市场监管、交警、城管、街道、企业等多方力量,为商户们提供一站式解纷服务。”

“我们为化解家具行业劳资、知识产权等矛盾纠纷,整合了司法行政、人力资源社会保障、市场监管等22个部门资源,在综治中心创建了行业调解+司法确认机制,2024年调解成功率达98%以上。”当日,参与会议交流的赣州市南康区有关负责人,介绍了该区的创新和探索。规范化建设、实体化运行、因地制宜精准施策,全省综治中心提质增效带来了喜人的变化,与会人员的交流热烈而充分。

赣州市按照“一站式”思路,全市20个县级综治中心均已实体化运行,312个乡镇(街道)综治中心规范化建设正在稳步

推进。2024年以来,该市综治中心矛盾纠纷化解率达97.54%。

新余市医(校)调委与综治中心密切联动,总结“三步、四心”工作法(耐心倾听、细心调查、公心调解、暖心回访),矛盾纠纷调解成功率超95%。

景德镇市在全省首创建立乡镇(街道)政法特派员制度,创新推行政法特派员进乡镇(街道)治理模式,在矛盾纠纷预防化解工作中独树一帜。

多元共治、多元解纷,让政法为民服务更有温度。2024年,江西各级综治中心共排查矛盾纠纷38.7万件,化解38.1万件,调解成功率达98.4%,群众满意度持续提升。

一网统管：规范化建设实体化运行

“通过‘平安江西’APP,看到问题随手拍,上传至综治中心后不过20分钟,一场因漏水引发的邻里纠纷就解决了。”当日,与会人员来到了袁州区泉源街道,鼓楼社区网格员谷欣悦的日常工作让大家频频点头。

社区综治中心是矛盾纠纷调解的第一道防线。如今,科技赋能形成的智慧治理,已贯穿了全省各级综治中心,大大增强了矛盾排查化解的质效。

“南昌县综治中心推进大数据与社会治理的深度融合,在全省率先形成了‘集约化’解纷特点。2024年以来,该县共成功调处各类重大疑难矛盾纠纷2890余件。”南昌市委政法委参会人员交流时表示,该市以县区为单位,建立健全综治中心网格事项清单和准入、退出机制,构建权责清晰、各方协同、运行顺畅的网格治理体系,“掌上”有端(手机终端)、地上有格(网格)、运行有网(综治专网)科技体系的支撑,为全市社会治理加装了数字“强引擎”。

“让数据‘多跑路’、群众‘零跑腿’,是新余市综治中心提档升级的工作理念。”新余市委政法委参会人员介绍,该市借助互联网、大数据、云计算、人工智能等,创建了“城市大脑”指挥中心,64个部门、6421个数据目录、19.1亿条基础数据、3.5万余路视频资源在“数字底座”上流淌,构建起“一屏观全域、一网管全城”的智慧治理格局。

德兴市位于赣浙皖三省交界处,所属海口镇创建的“新时代问间室”,成为群众链接综治中心的有效路径。百公里外的上饶市,综治中心1132名移动网格辅助员常年穿梭在城市的大街小巷,该市构建的“移动网格辅助员报线索+专职网格员核查+有关部门跟办”闭环管理机制,真正保障了综治中心的实体化运行。

“‘宜事快办’小程序赋能网格员,以智慧管理驱动了综治中心实体化运行,由此实现群众诉求‘一网通办’、矛盾化解‘一触即达’。”抚州市委政法委与会人员表示,该市在综治中心创建了“云调解”系统,方便群众通过手机视频远程参与调解。

科技赋能,推动了江西综治中心规范化建设和实体化运行。

从鄱阳湖畔到井冈山麓,江西综治中心建设既注重规范化标准,又突出地方特色,形成了百花齐放的格局,被群众誉为解纷“暖心站”、矛盾“终点站”、平安“守护站”。2025年,江西将实现省、市、县、乡、村五级综治中心智能化全覆盖,推进社会治理现代化在全国走在前列。

“一中心”融法理情 “一扇门”解千般愁

宜春市建强综治中心,推动形成强法治促自治基层社会治理格局

胡皓崧 李井红

核心提示

“有矛盾纠纷,找综治中心。”如今,在宜春市,城乡老百姓对“一中心”“一扇门”解千愁有着深切的感受和认知。地处交通便利地段的各级综治中心,成为辖区群众遇事“说理”的地方。据了解,宜春市近年来坚持党的群众路线,以推进

综治中心规范化建设、实体化运行为主抓手,大抓基层基础,完善矛盾纠纷排查预警、源头预防、多元化解机制,在党委、政府的领导下,紧紧依靠人民群众,坚持在法治的轨道上,把问题化解在基层、化解在萌芽状态,推动新时代“枫桥经验”实践走深走实,强法治促自治的基层社会治理良好格局正在全面形成。

“一扇门”助民安 治理成效映初心

直面矛盾纠纷,才能解决矛盾纠纷。为了全覆盖建好平台,让群众有矛盾就找综治中心,宜春市委、市政府出台了《关于深化矛盾纠纷多元化解“只进一扇门、解纷万家事”改革的实施意见》。市县乡三级党委书记挂帅推进,在场所、人员、经费等方面给予重点保障。

从着眼破解部门“物理隔离”出发,宜春市各级综治中心常驻部门平均达到12个,指导组建行业性、专业性调解委员会144个。线上,依托省级大数据平台,搭建起贯通市县乡村四级的跨部门协同平台,统一收集矛盾纠纷。线下,各县级综治中心均根据矛盾纠纷形势,按照法治化“路线图”,健全了功能分区,完善工作流程。

“我们在场所选址时就从方便群众出发,利用政府闲置场地,在交通便利、方便群众的地方建设综治中心,对外统一挂牌。”宜春市委政法委有关负责人介绍,由于办事群众、入驻部门增多,全市10个县级中心近两年有7个扩建。

为满足群众需求,县级综治中心根据矛盾纠纷形势,按照“高频事项常驻、低频轮驻”原则推动有关部门入驻,未入驻部门“中心吹哨”随叫随到,防止入驻部门“只坐班、不解题”。比如,人口大县袁州区综治中心有14个常驻部门,106名常驻人员,人口小县靖安县综治中心有7个常驻部门,28名常驻人员。

过去群众反映诉求“找不对门、找不到人”,现在有了问题都习惯去中心解决;过去有的部门不愿入驻,现在金融办、工商联等部门主动入驻,依托中心化解本领域矛盾纠纷。乡级综治中心整合平安法治办、司法所、人民调解委员会等力量,联动县级综治中心、村社区实体化运行。

2021年以来,宜春市坚持问题导向,推进综治中心实体化、规范化建设的一组数据,见证了该市政法为民的初心:2023年,实现县级综治中心全覆盖,10个县市区全部建成县级中心;2024年全面推进乡级综治中心规范化建设,全覆盖推进乡级综治中心实体化运行,各综治中心共受理矛盾纠纷13.7万起,已办结13.3万起。

不忘初心,方得始终。2025年,宜春市将对标中央政法委出

台的意见和工作指引,持续推动综治中心提档升级。

“一扇门”察民意 法治之光耀城乡

“上高县芦洲乡郭溪村村民,因农村集体土地征用补偿标准不统一发生矛盾,村里和乡里多次调解没有结果。”上高县综治中心负责人表示,注重法理情的融合,是综治中心调解矛盾纠纷、获得百姓信任的基础。

针对该起矛盾纠纷,上高县综治中心在分析研判后,组织由法律顾问在内的调解团队进村,依据法规并结合地方补偿政策,提供一对一法律咨询,最终,村民就补偿款重新分配达成一致。

为依法合理解决群众诉求,各综治中心根据群众的不同诉求,按照矛盾纠纷、信访、诉讼、其他事项等4大类进行分类制定受理清单目录,确保分清性质、明确管辖,精准分流转送。

为依法精准服务群众,该市要求针对物业、交通运输、婚恋家庭等矛盾以及锂电产业等重点领域纠纷,各级综治中心接单后立即安排相关部门和各类调解组织入驻进行调解。

为接受群众监督取信于民,该市各级综治中心通过信息平台“一案一码”,形成“接单、派单、管单、评单”全程跟踪督办、闭环管理,走通“路线图”,让办理进程全程“可视、可查、可督”。同时,建立提级督办、协同联动等20余项机制,推动办理部门实质性解决,对逾期未解决的矛盾纠纷实行“四级分色”预警管理,督促落实属地、部门化解稳控责任。

为实实在在服务立信于民,各级综治中心要求对调解不成功或当事人拒绝调解的,由首办责任单位或综合受理窗口负责,导入仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等程序依法办理。制定受理告知单、转送交办单、办结告知单等20多项规范文书,确保每起矛盾纠纷依法按程序推进。

依法依规制定的访调、诉调、警调衔接“路线图”,让百姓可以按图索骥、放心交付,让来综治中心遇事找法、调解依法成为城乡百姓认可的“最优路径”。

今年一季度,宜春市共受理登记矛盾纠纷32049件,其中已化解办结29240件,化解办结率为91.24%。

“一扇门”聚民力 善治画卷绘新篇

“综治中心规范化建设、实体化运行的过程中,推动了群众自治的蓬勃发展,形成了良好的基层治理格局。”地处赣西北边陲的铜鼓县,东南邻宜春县,南接万载县,西接湖南省浏阳市、平江县,在深化矛盾纠纷多元化解“只进一扇门、解纷万家事”改革中,充分凝聚多元共治合力,组建巡回调解“帮帮团”,推动群众自治的广泛开展,绘就善治新画卷。

由政法各单位、各乡镇,以及律师事务所、法律服务所、乡贤能人等专业社会力量整合而成的“帮帮团”,形成“巡回调解+N”工作合力,与乡村调解力量联动调解,主动进村入户开展“带案”巡访,在实战中释放各方力量的“叠加效应”。该县“帮帮团”于去年9月份启动,非公职人员占比达90%以上。截至目前,联合乡贤能人组建品牌调解工作室10个,化解长达5年以上信访积案18起,受理的矛盾纠纷化解率达90%以上。

奉新县全力打造以十大行业专业性调解组织、“老娘舅”调解工作室、老倪说理工作室、“干群面对面”工作室等为代表的本土解纷品牌,入驻县综治中心,有力促进调解关口前移,调解方式多元、调解质效提升。

丰城市综治中心研发“舅舅坐上解纷码”小程序,纵向贯通县乡村网格,横向无缝衔接社会治理大数据平台和人民调解、法院办案系统,实现对矛盾纠纷“受理、流转、处置、办结、反馈”闭环管理。

宜春市综治中心引入“宜众·和”“宜家·和”两个品牌调解室,推动重大疑难矛盾纠纷和家事纠纷实质化解。

樟树市由政法综治战线有调解经验老干部组成了两支调解队伍,“刘钦牛调解室”去年攻坚化解36起疑难复杂纠纷类信访问题;“特邀调解室”负责法院委托调解,去年委托调解617起矛盾纠纷。

万载县在综治中心创新“律所说事”调解模式,形成专兼结合的职业化调解体系。2024年以来,“律所说事”受理1700多起矛盾纠纷。

“带着问题进门,带着满意出门”的综治中心规范化建设实体化运行,解决了矛盾纠纷化解工作单打独斗向“全链条闭环”处置的过程,成为聚合民力、承载乡音乡情化解矛盾的平台,激发了群众自治组织的不断壮大,逐步形成向善向德的治理体系。

民意速办“一窗受理” 提升百姓满意度

赣州市章贡区创新构建“一站式”综治服务平台成效显著

江涛 张仁平

核心提示

赣州市章贡区以群众需求为导向,紧扣“实体、实战、实效”目标,创新构建“一站式”综治服务平台,通过资源整合、流程再造和智慧赋能,实现民意诉求“一窗

受理、三级联动、全链条化解”。2024年,全区综治中心累计办结民生事项2.4万件,办结率达99.93%,连续十年获评全省考核先进县(市、区)。

即接即办：“一扇门”一厅通办

“过去办事要跑七八个部门,现在推开这扇门就能解决!”近日,在赣州市章贡区综治中心,刚在劳动仲裁调解协议书上签字的群众杨某感慨地说。

针对基层治理资源分散等问题,该区将诉讼服务、公共法律、信访接待等多中心功能整合至一中心,打造“一厅多室、多元联动”的“一站式”平台。

依托该综治中心,该区统筹政法、信访等21个部门,采用“常驻+轮驻+随驻”模式,集中办公、集约管理、集成服务。群众只需到民意速办窗口提交诉求即可实现“即接即办”,就此进入“登记受理—先行调解—分类流转—跟踪督办—一案事了”的全闭环管理流程。

“诉求有门、解决有速”,章贡区委政法委有关负责人表示,该区综治中心根据矛盾纠纷类型、风险等级,精准分流到入驻部门窗口或属地乡镇(街道)、村(社区),变矛盾纠纷“中转站”为“终点站”。

截至2024年底,全区151个村(社区)综治中心实现100%覆盖,综治中心实现提档升级。

三级联动：“多层次”多元解纷

阵地建强后,如何让治理效能最大化?

该区以综治中心规范化建设为抓手,出台了《章贡区提升综治中心实体化运行管理工作方案》系列方案,从平台管理、案(事)件预防等4方面规范区、乡镇(街道)、村(社区)三级综治中心运行。

据了解,按照“一般矛盾村、镇级调,疑

难矛盾纠纷级解”的分层分级方式,该区综治中心把矛盾纠纷科学分类分流到职能部门、属地政府调处化解;镇级按照“四区一室一站”、村(社区)级依托“四室一窗口”的布局方式,将解纷服务延伸至群众家门口。

同时,该区依托大数据平台,建立了矛盾纠纷预警模型,实现“前端预防、中端化解、末端稳控”全链条管理。

“我们不断强化行业调解组织、社会力量参与治理,建强‘三老’‘心学堂’等社会治理品牌,群众满意度显著提升。”该区综治中心有关负责人介绍,针对其区域特点,该区在金融领域矛盾纠纷创建的“无讼+”品牌成效显著,今年以来,接收群众和金融机构调解申请297件,调解成功266件,成功调解金额达3100余万元。