

《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

# “一扇门”：新时代政法工作“平安答卷”

## 抚州市深入推进综治中心规范化建设,为平安建设加码

核心提示

韩长贤 晏飘飘

“综治中心,是我们老百姓说理的地方!”这是近年来抚州城乡老百姓遇到问题交流经验的话题。

“推动人民群众诉求一站式受理、一揽子调处、全链条解决。”这是抚州市综治中心建设提档升级后服务群众的宗旨。

从资源整合到网格优化,从科技赋能到机制创新。11个县(区)级、162个乡镇(街道)级综治中心完成提档升级、40余万件民生民安事项高效办结、99%的矛盾纠纷化解在基层……近年来,抚州市深入推进“一站式”矛盾纠纷多元化解平台建设、实体化运行,构建数字化基层治理体系与专业化调解力量有机融合的工作格局,用实际行动擘画抚州市新时代幸福之城的新图景。

“一站式”平台：汇民声解民忧

“来这里说理,有人听我们基层百姓的声音。”近日,崇仁县礼陂镇沧源村居民雷某与邻居产生宅基地纠纷,在镇服务中心工作人员的帮助下,镇自然资源所、镇派出所等调解人员介入后,矛盾顺利解决。

这是抚州市依托综治中心,深入推进“一站式”矛盾纠纷多元化解平台建设,实现了让群众解决诉求“只跑一地”、解开心结“只进一扇门”的写照。

据了解,2024年以来,该市在县级综治中心积极推动平台融合,统筹诉讼服务中心、检察服务中心、公共法律服务中心、信访接待中心有关功能,组织相关中心整体进驻,实现“多中心合一”。与此同时,整合各方资源,推动法院、检察院、公安、司法行政、信访等部门通过多种方式派人常驻,人力资源和社会保障、住房城乡建设、卫生健康等行业主管部门和工会、妇联、法学会等群团组织轮驻,吸收行业专业性调解、仲裁、心理服务等组织和社会力量入驻,构建起“一站式”解纷平台。

“严格按照场所设置规范化、部门入驻规范化、运行机制规范化、督办落实规范化、信息化建设规范化等五个方面规范

化要求,全面推进各级综治中心规范化建设,是综治中心规范化建设的具体要求。”抚州市委政法委有关负责人介绍说。

线上线下相结合的矛盾纠纷处置体系,成为该市各级综治中心服务群众的标配。

运行上做到综治中心现场受理与省平台线上流转相结合,综治中心日常开门接待群众与组织党员干部定期上门走访群众相结合,力求辖区矛盾纠纷都能及时排查化解,确保人民群众每一项诉求都有人办、依法办。

截至目前,抚州市已建成县(区)“一站式”平台11个、乡镇(街道)“一站式”平台162个,村(社区)矛盾纠纷调解室2010个,成为汇民声解民忧的阵地。

“一体化”防控：让“民意”变“满意”

规范化建设是基础,实战化运行惠民心。

在综治中心规范化建设工作中,该市要求各级综治中心科学设置“一厅四区”,即群众接待大厅,网格管理功能区,矛盾纠纷调处功能区,调度指挥功能区,心理服务功能区等区域,健全工作机制、优化办理流程,确保群众每一项诉求都接待住。

在综治中心实战化运行工作中,该市

要求各级综治中心建立健全研判预警机制、诉求受理机制、协调调度机制、联动衔接机制、督办问责机制等机制,明确入驻单位及入驻人员职责、事项,强化协同共治,提升多元解纷能力。

“实战导向、实体运行、实效为先,才能让‘民意’变‘满意’。”抚州市委政法委有关负责人介绍说,该市在4585个网格中,均按照“发现受理—分析研判—流转处置—跟踪督办—考核评价”流程运行,推动综治中心形成首问负责、分流交办、会商研判、监测预警、督查考评的管理闭环。

同时,全面培育特色调解品牌,涌现出宜黄县“夕阳红”调解品牌、金溪县“民情茶室”工作机制、乐安县“乐事理安”工作室、抚州市东乡区“和合说事”矛盾纠纷化解品牌、南城县“游肃工作室”法律明白人调解工作室等,推动矛盾纠纷一线化解、源头治理。

2024年,抚州市网格员共上报各类网格事项40.18万起,办结40.12万起,办结率为99.8%;全市共排查各类矛盾纠纷3.36万件,化解3.32万件,化解率为99%。

“一张网”治理：通民意筑长安

东乡区孝岗镇综治中心大屏上滚动

的“云图”,清晰显示着每个网格实时发生的事件。近年来,该区通过对基层治理的各类数据进行收集、整合、分析和应用,有效提升了基层治理的智能化、精准化和高效化水平。

崇仁县建立民生民安事项双向分流处置机制,全县民生类诉求由12345热线“接诉即办”,民安类纠纷经省社会治理平台“分办督办”。

临川区试点“一网统管”非警务警务分流,加强与“12345”热线平台、市公安局110接警平台探索,通过数据共享、智能研判和动态分流,实现非警务诉求精准分派、处置闭环。

“信息化是推进矛盾纠纷多元化解的重要支撑。”抚州市委政法委相关部门负责人表示,“目前,市、县两级综治中心在电子政务外网实现了与12345热线平台、110非警务警务等相关25个职能部门的数据互通,民安类矛盾纠纷事项根据属地原则和职能部门分工进行分流处置,县级综治中心牵头化解涉及跨区域、跨部门、跨行业的矛盾纠纷事项,通过信息化方式实现矛盾纠纷多元化化解。”

截至目前,抚州市南城县的“南事有我”、黎川县的“黎事码上办”、南丰县的“城市社区社会治理平台、宜黄县的“宜事快办”、乐安县的“乐事乐办”等创新机制,通过小程序赋能网格员,以智慧管理驱动综治中心实体化运行,实现了群众诉求“一网通办”矛盾化解“一触即达”。

“一扇门”解“万家事”。“一扇门”也成为抚州市新时代政法工作的“平安答卷”。

## 共建平安有序铁路环境



在“5·26 我爱路”主题宣传教育日前后,定南县护路办深入中小学、集市、街区,开展主题宣传活动,增强群众知路、爱路、护路意识,深入推进平安铁路建设,营造良好的铁路治安环境。

“在铁路边,什么能做?什么不能做?”5月22日,定南县护路办深入该县第六小学,为铁路沿线的师生上了一堂“铁路安全第一课”。活动中,工作人员带领师生们观看了非法进入铁路线路的典型案例,让师生深刻地认识到铁路安全的重要性和危险性,并向全校师生发放《定南县铁路爱路护路倡议书》《电气化铁路安全常识》《江西省铁路安全管理条例》等宣传资料。

5月26日,定南县大世界步行街热闹非凡。定南县护路办正在举办“5·26 我爱路 平安铁路我来护”主题集中宣传活动。活动现场,宣传展板一字排开,展示铁路禁止性行为和铁路安全知识。铁路公安民警结合真实案例,以案释法展现危害铁路安全行为的法律后果。

据了解,自系列活动开展以来,定南县护路办组织县公安局、县司法局、县教体局等单位30余人分别在大世界步行街、老城镇商贸城开展集中宣传2场,发放宣传资料8380余份,环保袋520个,作业本300本,受教育群众近万人次;组织镇、村护路干部、护路志愿者、网格员、文明实践员等40余人陆续深入铁路沿线11村、2个社区开展面对面宣传13场;联合县人民法院、铁路派出所开展入校宣传2场次,发放宣传单5300余份,学习文具800份,累计受教育师生6000余人次。

(梅素萍 文/图)

## 宜黄县——“3+N”联动机制激活新动能

为充分发挥人大代表联络工作站联系群众的桥梁纽带作用,深化“法律明白人”培养工程成效,今年以来,宜黄县积极探索建立人大代表与“法律明白人”协同联动机制,通过开展“双培养双带头”活动,延伸工作站联系群众触角,拓展“法律明白人”助力基层治理渠道,推动“小平台”释放“大能量”。

为确保协同联动工作有序开展,宜黄县建立了“3+N”履职机制。“3”是指在人大代表联络工作站设立“法律明白人”服务工作站,协助人大代表每周开展一次接待服务群众活动,了解群众诉求;每月协同开展一次“公益普法基层行”活动和“有法帮你,法进万家”为民服务实践,普及法律知识,为群众提供法律服务;每季度开展一次人大代表“法律明白人”实务培训,提升其业务能力和服务水平;“N”是指在人大代表开展视察、调研和联系服务群众等履职活动中,邀请“法律明白人”积极参与。

该县还统筹人大代表联络工作站工作职责和“法律明白人”“五员”作用,将收集社情民意、宣传政策法规、联络法律服务、调解矛盾纠纷等作为共建内容,推动“人大代表”和“法律明白人”深度融合,协同共治。

为激发“法律明白人”的工作积极性,该县对有效化解矛盾纠纷的“法律明白人”,实行以案定补、以案定奖,对表现优秀的“法律明白人”,优先推荐为十佳百优“法律明白人”候选人,通过正向激励,鼓励更多“法律明白人”积极参与基层社会治理。

(余庆中 黄志勇)

## 新余市渝水区——借助“小网格” 做强“大普法”

“借条没写利息,起诉能要回来吗?”“帮人担保怎么就成了‘背锅侠’?”在新余市渝水区怡景社区的“以案释法小课堂”上,法官用真实案例拆解民间借贷“高频雷区”。

今年五月份以来,新余市渝水区人民法院以“进网格访万家 护平安”专项行动为抓手,紧扣“民法典宣传月”主题,走进社区,深入网格,将民法典的“法治养分”送到群众身边。

针对网格员、居民、商户三类群体,该区法院量身定制普法“套餐”:为网格员梳理纠纷化解路径、为商户讲解合同规范要点、为老年居民重点提示“空白借条代签”风险,同时发放《民间借贷风险防范手册》百余份。

此外,该院实施“每周有约”常态化值班机制。白天,“干警+网格员”小分队穿梭在网格中,进行反诈宣传、调解纠纷;夜晚,在社区微信群里的“云端普法驿站”准时营业,转发民法典系列短视频,24小时在线回复“网购维权”“婚姻家庭”等咨询,让居民足不出户就能“指尖学法”。

“如果同学欺负你,一定要第一时间告诉老师和家长!”在高新三小门前,法院干警化身“法治辅导员”,现场为接孩子的家长上了一堂“未成年人保护小课堂”,针对热点问题现场答疑,并发放宣传手册200余份。

从校园普法,到网格走访;从摊位前的一问一答,到微信群里的随时答疑,该院干警用专项行动让民法典从纸面走向生活。截至目前,系列活动已覆盖群众超1500人次,解答群众法律咨询80余人次,发放宣传资料2000余份。

(汪真宇)

■ 本版热线电话:18979128212(微信同号)

# 矛盾化解“终点站” 暖心服务“零距离”

## 南昌市青云谱区综治中心提档升级打造“一厅四中心”,创社会治理新模式

核心提示

颜 晶 彭佳一

在南昌市青云谱区井冈山大道上,坐落着一座“社会治理暖心驿站”——青云谱区综治中心。这里,最常见的是皱着眉头进门,又带着笑意离开的辖区群众。

矛盾化解“只进一扇门”,服务群众“一站解千忧”。近年来,南昌市青云谱区升级打造“一站式”综治中心,整合法院、检察、司法等12家单位资源,形成“一厅四中心+N功能区”治理枢纽,三级联动织密“平安网”,区级调度、街道主导、社区兜底,创新“四联”模式推动矛盾就地化解,让群众烦心事“终结在源头”。

惠民生 高标准打造“矛盾终点站”

走进青云谱区综治中心,宽敞明亮的接待大厅里,12个服务窗口井然有序,群众无需东奔西走,矛盾纠纷、法律咨询、心理疏导等需求“一扇门内全解决”。

“以前群众办事像‘跑马拉松’,现在只需‘进一扇门’。”综治中心负责人介绍,除公共法律服务中心、诉讼服务中心、人民来访接待中心、检察服务中心在内的“四大中心”,还有众多专业性特色调解室:青云谱区总工会联合区法院负责打造

“法院+工会”涉工人群体诉调对接室、青云谱区司法局打造行政复议调解室、个人品牌调解室……

2024年以来,该中心共受理法律服务、矛盾纠纷调处等事件399件,解答化解397件,化解率为99.5%。

达民愿 高效率运转“解纷快车道”

“上午反映问题,下午调解成功!”在综治中心“个人品牌调解室”,区调解协会老简化解一起邻里纠纷。这样的效率,是“前厅受理、后台调处、分类流转”的闭环机制带来的益处。

占地3600平方米的青云谱区综治中心,成为全区老百姓遇到问题第一时间来说理的地方,成为政法工作为民服务的一线窗口。据了解,中心12家常驻单位和各类群团组织协同发力,3个品牌调解工作室“对症下药”,司法公证、警调对接等职能无缝衔接,让矛盾化解从“中转站”变“终点站”。

今年以来,青云谱区所辖镇(街)、社区(村)成功化解各类矛盾纠纷1092件,未发生“民转刑”案件。

一名企业负责人点赞:“商事纠纷调解室帮我们省了诉讼成本,效率高、专业

方正创新

——全面提升公安新质战斗力

新余公安——

# 治安“三张图” 奏响智慧警务新乐章

核心提示

王 成 贾 璐

“太感谢你们了!没想到这么快就帮我找回了包。”近日,市民程女士来到新余市公安局渝水分局通州警务站,握着民警的手连声道谢。高效找回失物,得益于新余公安升级打造的治安“三张图”。

今年以来,新余市公安局积极落实省公安厅治安“三张图”建设部署,聚焦派出所主防,以新余市智慧派出所平台为数据底座,积极探索构建“专业+机制+大数据”新型警务运行模式,目前已实现全警全域应用,警务效能全面提升,为平安新余筑牢了坚实防线。

一图感知 数据“会说话”

“过去靠经验判断,现在靠数据决策,一图感知让辖区治安状况尽在掌握。”分宜县公安局城东派出所负责人感慨道。

新余公安将实有人口、单位场所、警情案件、视频监控、物联感知、公安大数据池、新余市“城市大脑”项目数据池等多维数据融入治安“三张图”,精心构建起“人、地、事、物、网”一体化、3D场景化呈现的治安态势感知图。

4月9日,分宜县公安局城东派出所接到某企业员工宿舍楼盗窃案报警。民警迅速打开治安态势感知图,案发区域周边治安状况瞬间清晰呈现。

通过数据分析近期类似案件规律,嫌疑人左某的身份很快浮出水面。短短数日,民警顺藤摸瓜,查明左某与多起盗窃案的关联,迅速将其抓捕归案。

今年以来,这样的高效破案已成常态——全市公安机关通过“三张图”发现案件线索268条,破获治安案件182起、刑事案件86起,群众安全感显著提升。

一呼百应 资源“活起来”

“警情就是命令,资源必须秒级响应!”这是新余公安构建可用资源图核心理念。通过整合警力、商户、安保人员、志愿者等资源,实时调度周边力量,实现“一图总览、一呼百应”。

4月15日,渝水分局民警在视频巡查中发现两名男子通过拉车门盗窃车内财物。民警立即通过可用资源图调度周边警力,短短5分钟,附近巡逻警力便抵达现场,将嫌疑人当场抓获。

“过去调度靠电话不停询问,现在资源图上查看,就能立刻调动最近的警力,出警速度快多了。”参与行动的民警表示。这张图不仅缩短了响应时间,更打通了部门壁垒,让跨区域、跨警种协同作战成为可能。

一屏统筹 风险“早预警”

“隐患不等人,防控必须跑在风险前面!”新余公安依托风险隐患图,将重点场

所、高危人群、复杂区域等风险要素精准标注,并实时监测动态评估,实现“一图布控、一屏统筹”。

4月25日,新余市公安局渝水分局中山路派出所组织民警对辖区重点场所进行检查,民警运用风险隐患图,对图上标注的76处重点场所实行了“清单式”排查,同步还开展了防火防盗反诈宣传,推动安全隐患整改率提升至100%。

今年以来,新余公安已消除各类隐患5900余起,重点场所安全隐患整改率达100%。此外,系统能通过大数据分析预测风险趋势,提前部署防控措施,真正实现“治未病”。

从失物速寻,到“闪电”破案,再到重点场所隐患的“清零行动”,“三张图”的应用让新余公安的警务效能全面跃升。数据显示,今年以来,全市公安机关利用“三张图”,实现治安风险智能预警2789次,服务群众8000余人次;全市刑事、治安警情同比分别下降6.76%和15.81%。