

# 打造一站式服务 为您零距离解忧

## 涪陵区推进综治中心规范化建设,“解忧服务站”贴近老百姓

“经过综治中心调解,我支付尾款后,装修公司两个月就完成了剩余工程,压在我心头一年多的石头终于落下了”“综治中心帮我们厘清了孩子抚养权归属的法律关系,还请人给我前夫做了心理疏导,前夫再也没来干扰我的生活了,真的太感谢了”……一件件矛盾纠纷在涪陵区社会治安综合治理中心(以下简称“综治中心”)得到圆满化解,一句句来自群众的真实评价,道出了综治中心规范化建设在化解矛盾纠纷中的独特优势和重要作用。

在涪陵区,碰到烦心事想找解决门路,遇到矛盾纠纷需要讨说法,面对法律问题寻求专业解答……不用多头跑、反复问,综治中心让群众省心省力,实现“进一扇门,解万般事”。

涪陵区紧扣有牌子、有场所、有力量、有机制、有效果的“五有”目标,推动综治中心场所设置规范化、部门入驻规范化、运行机制规范化、督办落实规范化、信息化建设规范化的“五个规范化”,对群众诉求实行“一窗口受理、一条龙调处、一揽子解决、一体化统筹”,全力打造群众身边的“解忧服务站”。

今年以来,涪陵区依托综治中心调处矛盾,截至4月20日,化解矛盾纠纷5269件,化解率98.69%。

### “1+6+N”工作体系 让百姓办事只进一个门

“您好,请问有什么可以帮助您?”走进涪陵区综治中心,导引台工作人员第一时间了解需求,并指导通过扫描二维码做好登记,如此一来,群众可通过线上随时了解事项办理进度。综治中心于2023年7月在区政府旁挂牌成立并投入实体化运行。2025年3月,区委平安办、区委政法委综治督导科整体入驻中心,现有工作人员12名。

综治中心整合诉讼服务、检察服务、公共法律服务、信访接待、矛盾纠纷多元化解五大中心功能,设置综合受理、先行调解、多元化解、法律服务、心理咨询、指挥调度六个功能区,法院、检察院、公安、司法、信访五个部门带着职能,带着系统数据常驻。人社、住建等16个行业部门轮驻,公证、仲裁、法学会、行业专业性调委会、心理服务机构、“调得快”重大矛盾调解平台等23个社会解纷资源主动随驻,形成了1个中心、6大功能、N支调解力量的“1+6+N”工作体系。

“建设综治中心,服务群众既是出发点,也是落脚点。因此,推进综治中心规范化建设,必须从群众角度出发,真正将综治中心打造成风险防范和矛盾化解的‘终点站’。”涪陵区委政法委书记彭贵勇介绍,为确保群众诉求第一时间得到回应和解决,综治中心进一步完善工作流程,从窗口服务、规范治理、内部运行、工作保障等方面建立了共计19项运行机制。

比如,综治中心实行首接首办机制,让每件诉求都有专人跟进。实行开门“五必做”、每日“五关注”,即开门群众矛盾诉求必受理、法律咨询服务必提供、新发案事件必调度、矛盾风险重点领域必研判、有关群体管理必落实,关注当日未解纠纷、关注调解后人员动态、关注新发案事件处置、关注上日风险预警信息核查处理、关注当日刑事治安警情,对矛盾纠纷开展“一站式”调处、“全周期”管理和“全流程”闭环,及时将各类矛盾纠纷发现在早、处置在小。

自规范化建设以来,涪陵区综治中心立足政法职能,着眼安全问题,聚焦矛盾纠纷化解和社会治安风险防控两大职能,探索推行“14580”(“有事我帮您”)机制,即设立1个综合指挥平台,完善登记受理、先行调解、分类流转、案结事了4项工作流程,集成“信访、调解、仲裁、诉讼、网格、服务、研判、督办”8大功能,实现服务零



距离、工作零投诉。

### 三级“调得快”平台 让矛盾化解一路畅通

“现在好了,小区再也没出现抢车位纠纷,感谢‘调得快’,感谢综治中心帮我们解决了大难题!”提到区综治中心,敦仁街道某小区居民张女士讲述了一段亲身经历。

事情发生在去年,涪陵区综治中心通过大数据发现一老旧小区停车矛盾纠纷激增,每月多达20余起,严重影响小区和谐。区综治中心立即交办给敦仁街道综治中心,并委派“调得快”调解专家前头调解。在各方努力下,通过激活资源、市场化筹资、收益共享等方式,为小区新增了停车位,并将停车收益用于改善小区环境,让全体业主都能切实感受到实惠和便利,矛盾纠纷就此化解在小区。目前,小区再也没有发生过停车纠纷了。

“综治中心充分利用大调解机制中的‘调得快’这支队伍,快速冲在一线,是就地化解纠纷的轻骑兵。”彭贵勇介绍,“调得快”中的调,一方面在当地方言里和“跳”同音,即“跑得快”的意思;另一方面也指“调解得快”之意。成员均由区委政法委精选的经验丰富、热心调解工作的“六老”人员组成,“六老”即老政法、老公安、老法官、老检察、老司法、老信访干部,对征地拆迁、物业管理、损害赔偿、劳动争议等类别的重大、复杂、疑难矛盾纠纷,他们驾轻就熟,有丰富的调解经验。

在区级层面,组建有“调得快”重大矛盾纠纷调处平台,专门化解处置全区的疑难案件,全面提升重大矛盾纠纷调处化解质效;镇街也同步组建“调得快”平台,专门化解本区域内的矛盾纠纷;各村(社)也成立相应的“调得快”队伍,实

现三级贯通。

涪陵区综治中心的“调得快”平台设有领导小组,由区委常委、政法委书记任组长,成员由区政法部门相关负责人构成。平台下设6个调处小组,分别指导27个镇街开展重大矛盾纠纷调解处置工作。

“综治中心横向上依靠常驻的访调、警调等多调合一矛盾纠纷多元化解机制,纵向贯通运行‘区——镇街——村社’三级‘调得快’平台,推动调解力量集成、解纷资源下沉、矛盾纠纷调成,争取让群众揣着问题来、带着满意归。”彭贵勇说道。

如今,在涪陵区综治中心,部门集中办公、诉求一站应答、纠纷闭环化解……“群众办事只进一扇门、矛盾化解只跑一地”已经实现。

### 多个基层调解品牌 让忧心事变舒心事

平安建设、社会治理,重心在基层、难点在基层、活力也在基层,而群众就是这股活力源泉。在综治中心规范化建设过程中,涪陵区坚持和发展新时代“枫桥经验”,突出发挥综治中心平台中枢作用,用好网格员、调解员、志愿者等多元力量,发挥“蔺郎调解团”“二秀工作室”等品牌力量,加强源头预防、前端化解,构建共建共治共享社会治理格局。

“古有路不拾遗夜不闭户,今有蔺亭调纷小凳解诉”,在蔺市街道综治中心大厅门前,以“镇民逾年无讼事”的蔺市君子文化为基础,打造的“小蔺亭”“君子亭”矛盾纠纷调解阵地十分亮眼,街道统筹平安法治办、重要行业部门、“调得快”“蔺郎调解团”等各类调解力量灵活入驻综治中心,通过“一站式”登记、受理、转办、办理群众诉求等工作规范,有效利用“一廊一亭”调解阵地,助推矛盾纠纷及时就地化解。

“土地帐算清楚了,我也放心了,回去可以睡得着瞌睡了。”蔺市街道凤阳社区居民夏某坐在“君子亭”里,高兴地对“蔺郎调解团”调解员说道。这是一起特殊的土地权属纠纷,夏某认为自己 and 集体土地的界限划分不明确,便反映到街道综治中心。中心受理后,立即组织平安办工作人员、“蔺郎调解团”成员等实地走访查看,并联系凤阳社区查找土地权属相关资料,同时组织社区负责人参与调解。“我们找到了当时的历史资料,现在大家见证下,我们重新划分界限,您看这样处理满意不满意?”“那可以嘛!”经“蔺郎调解团”多次

政策解释和耐心调解,最终,夏某与社区达成一致解决意见,签署调解协议,满意地从“君子亭”离开。

“有事找二秀,立马解烦忧。”在崇义街道秋月门社区,“二秀工作室”有口皆碑,工作室负责人就是该社区的上任和现任书记:王光秀、王长秀。她们是小区矛盾的“金牌调解员”,依托工作室,通过跑腿式、提醒式、沉浸式、呼唤式、预约式的“五式”服务,切实解决居民群众的烦心事、身边事。

“谢谢你们协调解决了新场地,再也影响不到居民生活,我们也可以尽情跳舞锻炼了。”坝坝舞团队的张阿姨专程到社区感谢王长秀。此前,社区有个200余人的坝坝舞队伍,因为噪音等问题被居民反馈到街道综治中心。综治中心立即将情况通报给“二秀工作室”,王长秀随即带领工作人员分头行动:走访了解具体情况,征求大家对坝坝舞场地选址的意见;给领队宣传解释相关政策,对抵触情绪较大的队员点对点思想疏导;寻找适合跳广场舞的场地……很快,该坝坝舞团队搬到了新地方,街道综治中心再未接到居民类似的投诉。

“7号楼居民因为房屋漏水引发邻里纠纷,需要调解”“开展防范电信诈骗宣传”……在“二秀工作室”,王长秀在小黑板上给自己列出一长串工作提醒事项。她说,只有把社区当成自家,为居民切实解决实事,才能将居民们紧密联系起来,促进社区团结稳定。据了解,从2024年1月至2025年4月,“二秀工作室”化解调处疑难矛盾纠纷47件,化解率100%。

“马上调、‘鞍’心解、事快办、舒心返”,走进马鞍街道综治中心大厅,醒目的标语映入眼帘,综合协调、司法调解、信访接待、征地拆迁等开放式服务窗口一字排开,另配有“大调解中心、驻所调解室、涉企调解室、物业调解室、婚恋纠纷调解室”五大调解室,均有工作人员组团为群众提供服务。其中,负责物业纠纷的“幸福”物业调解专家工作室,坐镇的是具有15年物业纠纷调解经验的鹤凤社区书记吴星佛。去年以来,吴星佛已成功调解82起物业业纠纷。

“蔺郎调解团”“二秀工作室”和“幸福”物业调解专家工作室等基层品牌,都是涪陵区通过综治中心对群众诉求一站式受理、一揽子调处、全链条解决,切实把矛盾纠纷化解在基层,赋能基层社会治理的生动缩影。

涪陵区委常委、政法委书记谢成洪介绍,全区27个镇街综治中心均已迭代升级。在数字重庆“1361”整体架构下,涪陵区坚持“大安全大平安大应急”理念,以综治中心实战平台为依托,打造一体推进平安涪陵法治涪陵建设的“平安大脑”,贯通汇聚“法治、社会矛盾纠纷多元化解”等数字法治应用,集中研判、调度、处置涉及政治安全、社会稳定、社会治安、公共安全、网络安全、经济金融安全等领域风险隐患,实现矛盾风险一屏总览,问题处置一键调度、复盘改进全链条闭环。下一步,涪陵区将突出综治中心实体、实用、实战、实效,坚持和发展新时代“枫桥经验”,推进力量聚合、资源整合、功能融合,真正打造矛盾纠纷集散地、多元解纷桥头堡、平安建设晴雨表,释放出综治中心助力更高水平平安涪陵建设的新动能。

记者 龙 珊 李述高 杨 雪

综治中心规范化建设 ⑤



涪陵区蔺市街道“蔺郎调解团”正在调解夏某土地纠纷