

# 说事“只进一门” 解纷“只跑一地”

荣昌区扎实推进综治中心运行机制规范化,让“闭环”解纷再升级



重庆市社会治安综合治理中心  
规范化建设现场推进会

▲ 5月30日,荣昌区委常委、政法委书记唐列  
就综治中心运行机制规范化作经验交流

## 统一受理

### 打造一站式诉求流转高效通道

目前,荣昌区综治中心以“只进一扇门、事务全办清”为目标,打造“受理—导办—分流”前端枢纽。

开设统一受理、调解、仲裁、行政复议、行政裁决、诉讼、检察监督、信访三级办理等12个服务窗

口,明确9大类“业务事项清单”,无差别受理群众现场反映的各类诉求,并发放“受理告知单”;每日归口治理中心转办、基层“矛调应用”上报等疑难纠纷,建立台账,实现“一案一码”。

在接待大厅设置导引台和业务流程图,安排专人引导群众至对应窗口办理业务。梳

理常见疑问20余条,制作“温馨提示小本”并现场发放,为办事群众提供指引。

逐一分析研判已受理纠纷,根据“属地管理、分级负责”原则,按照一般7日、较大15~20日、重大30日,通过绿、橙、红“转送交办单”,分类流转至相关单位和镇街综治中心限期办结。

## 依法办理

### 构建全链式分层分类化解体系

2025年3月29日,辖区居民刘某某与重庆市荣昌区某老年养老院有限公司签订了入住协议书。4月24日,刘某某在该公司寝室摔倒受伤,先送往荣昌区仁爱医院抢救,后转至荣昌区人民医院救治,刘某某目前处于无意识状态,且无好转可能。刘某某家属与该公司就赔偿费用多次协商,均未能达成一致,由此发生纠纷。5月27日,刘某某家属向荣昌区综治中心申请进行调解。该纠纷事项受理后,荣昌区综治中心及时统筹相关行业性、专业性调委会的调解员深入了解情况,仔细分析案情,根据法律规定确认责任,经过耐心细致调解,双方就赔偿事宜达成协议并即时予以履行,趋于激化的矛盾得到及时有效化解。

2025年2月18日13时33分许,申请人李某优驾驶轻型厢式货车(车主为李某春),在荣昌区某镇附近道路与行人敖某某发生碰撞,导致敖某某受伤,后经救治无效于4月3日死亡。死者敖某某的继承人黄某琼、黄某智、黄某玉、黄某才、黄某英等要求驾驶员李某优、车主李某春对敖某某因上述交通事故死亡一事进行赔偿。4月8日,荣昌区综治中心现场受理后,组织分类调解岗开展先行调解,并根据实际情况补充重大矛盾纠纷调委会等力量参与,最终促使双方达成了调解协议。就这样,依托荣昌区综治中心,圆满化解了这起牵涉多人的机动车道路交通事故责任纠纷,真正做到“案结、事了、人和”。

这些案例是荣昌区全力推进综治中心规范化建设带来的实实在在成效。



▲ 调解成功,当事人签字确认

在实践中,荣昌区综治中心按照“法治化流程图”规范衔接各类手段,构建“分层过滤、高效贯通”多元解纷链条。

注重先行调解。对群众现场反映的纠纷,适宜先行调解的,迅速统筹常驻、轮驻单位及行业专业性调解组织“即接即调”;公示入驻单位排班表,方便群众“随时约、随时调”。

梯次分类调解。创新“五阶”联调机制,简易纠纷,运用“互联网+”调解·司法确认中心在线调;一般纠纷,交办镇街综治中心属

调;行业纠纷,分派主管单位联动19个行业专业性调委会归口调;复杂纠纷,统筹“棠城政法劳模创新工作室”48名司法专家专职调;重大纠纷,报请区委政法委提级调。

法定程序化解。对调解未果或不适用调解的,首办单位按纠纷性质出具“引导告知单”,精准导入仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等程序;对审判程序或生效裁判有争议的,引导当事人申请法律监督;对无法纳入上述程序且坚持信访的,督促落实信访三级办理。

## 闭环管理

### 织密全域式风险防控网络

荣昌区综治中心依托平安建设协调机制,强化社会治安风险联防联控,严防发生个人极端案事件。

系统化风险预警。聚焦纠纷化解和风险防控,构建25个“平安指数”风险指标,制发“工作提示函”“风险预警函”,联动治理中心视联网,在线指挥调度21个镇街、156个村(社区)、1660个网格,按期整改完成率85%。

智能化人员管控。与区级治理中心联通重要路段、重点场所等智能监控632路,将相关重点人员纳入人脸库,加强日常监控,并通过AI行为识别预警,联动公安、属事属地和网格员等落实管控措施。

常态化应急处突。依托141基层智治体系,全覆盖组建“最小应急处置单元”134个,建立“网格员一键上报、情指行一键群呼(发)、治理中心分类调度、综治中心预警响应、最小应急单元先期处置”机制,今

年已快速处置纠纷隐患1257件、突发事件82起。

“下一步,我们将按照党中央决策部署、市委工作要求,重点围绕‘场所设置、部门入驻、运行机制、督办落实、信息化建设’五个方面的规范化,全力推动综治中心实体化运行,确保群众的每一项诉求有人办、依法办,着力提升城市本质安全水平,助推现代化新荣昌建设。”荣昌区委政法委负责人表示。

顾勇 通讯员 涂峻 郭一梅 陈高航



重庆市荣昌区  
社会治安综合治理中心



▲ 荣昌区综治中心群众接待大厅