

全市县乡两级综治中心实现全覆盖——

# 协同治理解民忧 数据解码护民安

## 为民解难 为党分忧



### ■ 建强多元解纷“终点站”下好基层治理“一盘棋”

7月28日,走进海安市综治中心,综合受理区、信访接待区、审前调处区、综合调解区等功能区布局清晰,这里推行“常驻+轮驻+随驻”方式,社会工作部、信访局、市域社会治理指挥中心整建入驻,诉讼服务中心、检察服务中心、公共法律服务中心、公证处团队入驻,公安局、人社局等12个部门常态入驻,通过一站式受理、平台分流交办、全流程跟踪督办,实现老百姓“只进一扇门、只要跑一地、事办一站清”。

“综治中心不是简单挂块牌子,而是要成为群众说事讲理的‘终点站’,真正解决群众的烦心事忧心事。”南通市委政法委副秘书长顾德华介绍,今年我市将综治中心规范化建设作为政法现代化建设的重要抓手,快马加鞭、紧抓实干,推动落实县级综治中心“有牌子、有场所、有力量、有机制、有效果”的“五有”目标,全力做好干部配备、人才培养、资源投入等工作,激活“调解优先、分层递进、司法兜底”多元共治解纷效能。

7月15日,在海门区综治中心诉讼服务窗口前,小王拿着刚刚领取的空白诉状,却不知如何下笔。几个月前,他在某工地安装不锈钢栏杆时右手小指被切断,雇主周某与涉事金属制品公司、建筑公司互相推诿赔偿责

任。因法律关系复杂且缺乏劳动关系证据,小王犯了难。海门区综治中心“一站式”受理大厅工作人员发现后,主动引导其进入调解程序,联动法院、人社、公益律师等研判法律关系,并邀请住建局、应急管理局参与调解,明确各方责任。仅3天,各方达成一致,周某与金属制品公司共同赔偿小王7万元并当场付清,纠纷成功化解。

目前,我市8个县(市、区)、104个乡镇(街道)均已建立综治中心,实现100%实体化运行,构建起“综治中心搭台、入驻部门唱戏、实质性化解矛盾纠纷”的工作格局。

县级综治中心功能全面配套。人民来访接待中心、诉讼服务中心、检察服务中心、公共法律服务中心、法律援助中心等平台,成建制或团队入驻,合理设置功能区,信访、调解、司法行政、住建、人社、教体、卫健、诉讼等重点部门入驻中心一站式窗口,灵活应用常驻、轮驻、即时驻及机制衔接等方式,实现应进尽进。

镇级综治中心彰显区域特色。在抓好规定布局的基础上,紧扣地域特点和治理关键,实现“一镇一品”。启东市寅阳镇(海工园)打造劳资纠纷联盟,圆陀角风景区打造旅居社区“潮汐式”智慧治理样本,吕四渔港打造“渔港枫桥·护千万渔家”解纷品牌。海安

7个区镇综治中心与派出所一体运行,曲塘镇综治中心推行“联合出警”模式,派出所接到出警指令后,同步联系网格员、民调治保主任、分干干部到达现场,民警负责平息争端,村干部、网格员负责现场及后续的矛盾调处工作,防止矛盾激化、重复报警。

各地还因地制宜,布局实用便民的村级综治中心,依托党群服务中心设立窗口,建立矛盾调解室、网格解纷驿站,统筹社区民(辅)警、网格员、

“这一趟太值了!”海安市民张先生谈及不久前的讨薪经历,对当地综治中心的高效服务赞不绝口。受雇某建筑企业临时木工的他,因缺乏大部分出勤记录,劳动报酬主张被老板拒绝,此前辗转多个部门维权未果,最终来到海安市综治中心求助。中心窗口迅速启动联动机制,协调常驻及轮驻的法院、人社、住建、工会等多部门联合会商。仅用一天时间,困扰张先生多时的欠薪问题便迎刃而解。

走进“一扇门”,纠纷“一站清”。今年以来,我市将综治中心规范化建设纳入市委重点工作,锚定“全国领先、全省示范”目标,全力打造群众诉服汇集地、多元解纷主渠道、治安治理共同体。目前,全市县乡两级综治中心实现全覆盖,群众诉求平均办结时限压缩至7.2天,重复走访率下降了63%,综治中心成为群众“信得过、找得到、解得好”的暖心阵地。



### ■ 编织数据汇聚“一张网” 赋能闭环服务解民忧

“以前跑半年,如今一趟清!”在如皋市综治中心,冒先生通过“一窗受理”窗口,仅用3天便拿到了被拖欠的工程款。

综治中心资源多、要素多、人员多,如何确保群众诉求“有人办、马上办、高效办”?

我市立足机制创新、平台重构和技术赋能,在市级层面统筹建成智能化综合平台。平台重点围绕信息全渠道归集、业务全流程响应,打造“1+4+N”立体化诉求服务矩阵,建立“受理、分流、调处、反馈、评价”五步

闭环流程,实现民意诉求“一门进、一网办、一站结”,有效保障事件全流程闭环,业务全领域融合。

全市统一建设“1”个群众诉求“云平台”,推动县、镇、村、网格四级综治信息平台实战应用落地见效。系统制定涵盖中心建设运行、矛盾纠纷化解、治安风险防控、综治网格管理等“4”大类37项数据采集标准,建成纵向贯通市、县、镇、村、格五级,横向对接公安、司法、信访等部门的一体化综治数据中台,数据总量突破331亿条。

在县级综治中心,以智能化工单管理为核心,建立“前台统一受理、后台分类流转、部门协同办理、结果统一反馈”的工作机制,保障终端查进展、调度跟进度,实现矛盾纠纷处置全生命周期智能监测闭环。

自平台运行以来,社会治理精准化水平、精细化能力不断提升。7月23日至24日,2025政法智能化建设技术装备及成果展在京举行,活动评出全国智慧治理创新案例20

个,南通市委政法委组织开发的该平台成功入选,系我省政法系统唯一入选项目。

数据汇聚为民解忧“一张网”,统一建设的矛盾纠纷信息数据库还为应急处置赢得主动权。基于历史数据和模型算法,系统自动评估矛盾风险等级,生成预警提示信息。

前不久,受雇从事大葱种植的启东村民顾某,在上班途中突发死亡。经公安机关及医生现场确认,排除他杀及刑事案件可能。网格员第一时间汇报情况,汇龙镇综治中心立即向启东市综治中心报告情况,并将当事人信息及事件基本情况录入矛盾纠纷化解信息系统,及时预警。启东市综治中心要求汇龙镇综治中心明确责任主体、化解措施和处置时限,在法治轨道、规范框架下对事件“统一受理、依法办理、入库管理”,确保化解到位。经过两天多轮耐心疏导与协商,事件双方最终达成共识,签订调解协议,纠纷一次性解决。

把实事办实、难事办妥,我市通过工作提示、风险预警、跟踪督办、信息提效,延伸督办触角、强化激励导向,让责任链条环环相扣、层层压实。市委政法委建立由主要领导挂帅的包联工作机制,按照“组织排查、登记受理、先行调解、多元化解、案结事了”五步法规范督办,今年已经反馈整改问题300余个。建立分级督办细则,对县乡两级综治中心实施“实地查看+备案审查+群众反馈”督办机制,强化群众知晓度、满意度测评,倒逼提升服务质量。

各级综治中心紧紧围绕“矛盾纠纷联调、社会治安联防、基层平安联创”三大任务,建立综合协调、分析研判、交办督办、工作报告、评价回访、应急处突、内部管理等“七大督办工作机制”,创新实施任务交办单、进度催办单、整改通知单和预警提示函,提级办理函“三单两函”督办流程,规范“上报登记一分析研判一分流交办一处置反馈一评价回访一归档管理”六步工作法,落实领导接访、首问办结等闭环措施,借助平台“受理反馈+部门联动+动态督办”的规范路径实现高效处置,确保群众诉求“接得稳、解得好”。

力求实效谋长远,在“综”上下功夫,在“治”上做文章。以综治中心为枢纽,我市统筹推进治安防控、法治建设、公共服务协同发力,构建共建共治共享的治理新格局。推行“综治中心+派出所+网格”联动机制,组建1268支群防群治队伍,常态开展“精网微格”“蓝盾护学”“亮灯巡逻”“邻里守望”等活动,为综治中心提供硬核支撑。

今年7月,如东县新店镇启动“干警基层行守护万家安”走访服务工作,全镇政法干警深入田间地头、工厂车间开展“访民情、化矛盾、促和谐”活动,一批群众“剪不断、理还乱”的矛盾纠纷得到有效化解。

通州区金沙街道充分发挥新就业群体“流动探头”优势,将百余名快递员、外卖员纳入社区“微网格员”队伍,通过“随手拍”“随手帮”“随手带”行动,延伸治理触角,搭建信息直报平台,实现问题“发现一上报一处理一反馈”全链条提速,累计解决安全隐患、环境整治等民生问题1200余件。

南通开发区老洪港原党工委副书记、区住建局原四级调研员刘瑛退休不褪色,充分利用经验优势、威望优势,成立“老刘调解室”,积极参与妥善化解错综复杂的社会矛盾和信访难题数百起。目前,“老刘调解室”已成为开发区矛盾化解的“金字招牌”。

“张老伯,最近有没有遇到什么困难,有难事情找我。”马师傅是一名退休老党员,也是崇川区一名微网格员,每天穿梭小区收集起街坊邻居的意见建议和矛盾隐患。当发现小区16栋居民因采光通风问题阻挠已经获批的邻楼电梯施工,马师傅及时上报情况。崇川区综治中心随即协调政法委、法院、法学会等多部门及法律专家联合化解。经实地调研、听取诉求并多次召开推进会,最终在法治保障下电梯成功安装使用,纠纷圆满解决。

“擦亮社会安全‘底色’,不断提升群众幸福‘成色’。”南通市委政法委常务副书记李学义说,大力推进综治中心规范化建设,就是要开门接待群众,热情服务群众,想群众之所想,办群众之所急,汇聚多元共治合力,把为民实事办到群众心坎上。”

·张亮 王子阳 陈相·

打造平安建设“加油站” 画好共治共享“同心圆”

