

从江县综治中心：

# 联动调解化纠纷 高效服务暖民心

■ 记者 黄峰 李雅 通讯员 饶海棚

走进黔东南州从江县社会治安综合治理中心，中心内标识规范统一、环境整洁清爽，服务大厅宽敞明亮、井然有序。中心采用通透式整体布局，倾力打造阳光办公阵地，工作人员履职办事场景一目了然。开放式服务格局进一步畅通群众监督渠道，充分彰显规范透明、便民高效、公平公正的服务理念。办事流程全程可视、过程可查可溯，以公开透明、务实暖心的服务，赢得了广大群众的一致认可和良好口碑。



①从江县综治中心接待大厅。  
②从江县综治中心。  
③家庭教育指导服务中心。  
④从江县综治中心指挥调度大厅。

## 联动聚合力 调解暖民心

“我们两人对赔偿分歧已久，没想到来综治中心一趟，难题就彻底解决了。”  
“老板拖欠工资许久，我抱着试一试的心态前来反映，没想到顺利追回了薪资。”

一句句朴实真切感言，折射出群众最直观的获得感与幸福感。让群众舒心满意而归，将各类矛盾化解在基层、化解在萌芽状态，是从江县综治中心的工作宗旨与奋斗目标。

2026年4月，丙梅街道派出所接到群众报警，辖区一户家庭因婚姻情感问题发生激烈争执，极易引发次生风险。民警迅速赶赴现场开展先期处置与简易调解，但双方积怨较深，调解收效甚微。为稳妥化解矛盾、防范风险隐患，派出所将事件按流程上报至乡镇综治中心。

依托成熟完善的县乡两级矛盾纠纷联动处置机制，乡镇综治中心第一时间通过线上流转通道，将案件同步推送至县级综治中心，快速启动跨部门、多层次协同联动调解模式。在县乡综治中心统筹调度、全程督办下，法院派驻调解力量迅速响应、靠前介入，乡镇专职调解员密切配合、协同发力，

形成上下贯通、多方联动的调解格局。

调解过程中，联合调解队伍坚持法理相融、情理并举，一方面疏导心理隔阂与情感积怨；另一方面引导当事人换位思考。在多方协同、温情疏导、依法释理的努力下，双方逐步放下对立隔阂，自愿签订调解协议，一起高风险家庭矛盾得到圆满化解，从源头消除不稳定因素。

一件件矛盾就地化解，一桩桩难题高效破解。这起婚姻家庭纠纷的成功调处，正是从江县综治中心“一站式接收、一揽子调处、全链条解决”工作模式的生动缩影。

## 一站式解纷 零距离服务

从江县综治中心紧扣“最多跑一地”改革目标，全面升级基层社会治理综合阵地，坚持透明化办公、集成化服务、多元化调处，持续畅通民意诉求渠道，打通服务群众“最后一公里”。

“太感谢你们了！一通电话、远程调解，困扰我的烦心事很快就解决了，综治服务实在暖心又高效。”丙妹镇长寨村一村民专程将锦旗送至从江县综治中心，用最质朴的方式，表达对工作人员贴心服务、高效解忧的

诚挚谢意。

锦旗虽轻，承载的是民心；谢意无言，见证的是担当。这既是群众对综治中心便民服务、高效履职的高度肯定，也是一份沉甸甸的责任与期许。

立足实战实用实效，从江县综治中心全面整合治理资源、优化功能配置，实现实体化一体化运行。该中心接待大厅设置16个便民服务窗口，配套建成10余个专业化功能室，同步打造家庭教育指导服务中心、未成年人法治教育中心，全方位构建标准化、规范化的综治服务功能体系，为基层治理提质增效筑牢阵地根基。严格落实“一窗受理、分类转办、跟踪督办、评价反馈”闭环工作机制，真正实现“多中心合一、一中心多用”，让群众办事少跑腿、矛盾化解少周折。

以县级综治中心为核心枢纽，县信访局整体入驻办公，统筹整合诉讼、检察等七大职能力量，构建县、乡、村三级综合治理联动网络，打造“一核七翼”实战化治理平台。实行常驻办公、轮值值守、随叫随驻相结合的派驻模式，统筹政法、林业、人社等部门力量常驻，妇联、教育、自然资源等单位定期轮驻，其余职能部门按需联动、快速响应。同时邀请人大代表、政协委员常态化

进驻监督，严格落实“中心吹哨、部门报到”联动机制，凝聚起全域覆盖、多方协同、共建共治的强大治理合力。

“让老百姓遇到问题有地方诉说、产生纠纷有人牵头调解，这是建设运行综治中心的核心初衷。”从江县委常委、县委政法委书记付茂斌话语坚定、掷地有声。

## 止争防激化 守牢安全线

调解优先定纷争，法治保障固根基。从江县综治中心牢牢把握新时代“枫桥经验”核心内涵，持续深化访调、诉调、警调深度融合，持续完善矛盾纠纷多元预防调处化解体系，全方位提升基层社会治理综合效能。

近日，从江县丙妹派出所接到群众求助，两名驾驶人因堵车纠纷激烈争执。民警迅速到场，依托警调衔接机制，将当事人引导至县综治中心联合调解，结合情理劝导与法治宣传，促使双方平复情绪、握手和解。

一起街头即时性矛盾的快速稳妥化解，充分彰显了从江县警调联动、多方协同的治理优势，更是全县矛盾纠纷多元化解机制落地见效的生动实践。

在深化警调协同的基础上，从江县综治中心同步做强访调直通、做实诉调融合，构建全方位、多层次、闭环式的矛盾纠纷化解新格局。

访调直通“解心结”。专门设立信访接待专属窗口，推行“信访登记、风险评估、调解分流”三同步工作机制，实现群众诉求统一受理、分类分流、全程调处，确保群众合理诉求就地化解、及时回应。

诉调融合“减诉累”。县法院诉前和解中心实体化入驻，对婚姻家庭、邻里关系、商事纠纷等适宜调解的案件，实行诉前精准分流、前置调解，依托综治中心一体化平台集中化解，实现法律程序无缝衔接，推动大量矛盾纠纷在诉前化解，切实为群众减负减压。

警调协同“降发案”。坚持源头治理、主动创稳，健全公安与综治常态化对接机制，对各类纠纷类警情统一归集、精准研判、分级处置、常态回访，从源头防范矛盾激化，坚决守住“民转刑、刑转命”安全底线。

初心如磐行致远，砥砺奋进启新程。从江县综治中心将不断推动新时代“枫桥经验”在苗乡侗寨落地生根、深耕细作，持续书写平安从江、法治从江、善治从江建设新篇章。

# “护苗驿站”为迷途孩子点亮一盏回家的灯

■ 记者 黄峰

2026年6月13日深夜，从江县城街道空旷，两个瘦小身影在路灯下漫无目的地游荡。巡逻民警发现时，两个孩子衣衫单薄、神情疲惫。原来，两人都因家庭矛盾离家出走多日。民警立即将他们护送至刚建成试运行的“护苗驿站”，工作人员迅速安排食宿、心理疏导，并联系监护人。24小时后，孩子情绪平稳、认识错误，监护人承诺改进教育方式，两人最终重返校园。这只是从江县“护苗驿站”日常运行中的一个普通案例，却折射出这座未成年人综合保护阵地不普通的意义。

性强的核心区域，占地面积450平方米，三层独立建筑总面积1200平方米。一楼设接待评估区、健康检查室、心理疏导室、家庭教育指导室等功能用房，承接风险筛查、身心评估、心理干预、家庭指导、生活保障等基础服务；二楼、三楼分别为男生和女生独立生活区，实行分性别封闭式管理，配套宿舍、情绪宣泄室、图书阅览室、文体活动室，覆盖生活照料、情绪疏导、法治教育等功能，满足未成年人短期照护、集中矫治、素养提升需求。

## 六步闭环，织密精准干预链条

“护苗驿站”的核心创新，是构建了“接、评、护、教、转、访”六步闭环工作体系，打通风险预警、精准干预、长效管护全链条。

以“接”为先，一个不漏。驿站畅通公安巡查、乡镇排查、学校报告、监护人申请、社会组织转介五大渠道。公安部门常态化开展城区夜间巡查，建立“夜间巡查—风险发现—快速处置—一人一站帮扶”机制，只要发现深夜游荡、监护缺失的未成年人，24小时内完成移送入站。截至目前，已排查夜间游荡未成年人147人次，劝导规范行为35人次。

以“评”为要，一人一策。入站24小时内，由社工、心理医生、民警、教师组建评估专班，从身体健康、家庭监护、行为习惯、风险等

级、心理状态五个维度综合评估，划分高、中、低三级风险，坚持“一人一档、一人一策”定制帮扶方案，确保靶向发力、精准施策。

以“护”为基，暖心管护。驿站执行24小时专人值班，提供安全住宿、营养配餐、生活照料、情绪安抚等服务。标准化阵地落实隐私保护和分区管护，打造安全温暖的临时避风港，切实化解生活困境与心理难题。

以“教”为导，标本兼治。整合公安、检察院、法院、司法局、妇联、团委、社工团队等资源，常态化开展法治宣讲、心理疏导、家庭教育指导，同步开展课业辅导、文体拓展。法院、检察、公安、司法、教育、卫健等部门共选派20名业务骨干，定期进站开展服务97人次。

以“转”为策，无缝衔接。结合动态评估和帮扶实效，精准落实居家监护、返校就业、专门机构、司法保护四项分类转介举措。打破部门、乡镇、学校壁垒，实现帮扶资源高效流转、全程闭环。

以“访”为制，巩固成果。建立离站5天初访、1个月复访、3个月回访的三级回访机制，对高风险对象加密回访频次，动态跟踪思想、学习、生活状态，及时排查化解反弹风险，持续夯实帮扶成果。

## 双向赋能，显现源头治理成效

15岁的小梁（化名）是另一个

典型案例。因父母长期在外务工，他沉迷网络、逃学斗殴，经驿站“一人一档”精准帮扶，一个月后戒除网瘾、重返校园，还主动报名参加了社区志愿者服务队。从“问题少年”到“红马甲”，小梁的转变正是驿站“教育矫治+家庭赋能”模式成效的生动注脚。

随着六步闭环体系的深入推进，“护苗驿站”成效逐步显现。6月11日驿站正式挂牌运行至今，累计接收风险未成年人21人次，100%妥善安置；与去年同期相比，未成年人深夜游荡警情下降42%，违法犯罪案件下降28%，不良行为发生率下降35%。在家庭赋能方面，开展家庭教育专题讲座、亲子关系修复等服务18场次，覆盖27户家庭，89%的家长表示教育方式明显改善。

未成年人保护不是某个部门单打独斗能完成的事，而是需要多部门联动、全社会参与的系统工程。下一步，从江县将持续深化部门联动，统筹资源健全全闭环工作机制，推动驿站服务下沉、阵地共享。丰富服务场景，做强心理辅导、普法宣传、家庭教育指导等项目，常态化开展寒暑假护苗实践活动，推动未成年人保护工作与基层社会治理深度融合，持续筑牢未成年人健康成长防护屏障。让每一个迷途的孩子都能找到回家的路，让每一个困境中的少年都能重拾笑颜——这正是“护苗驿站”存在的意义。



学生到驿站开展团辅活动。



从江县护苗驿站。



会议室。



学生到驿站开展团辅活动。