

近日，在沿河自治县综治中心，一起因工伤待遇赔付引发的劳动争议在历经8小时的连续调解后得以成功化解。当事人获赔金额30余万元，真正实现案结事了人和。这是铜仁市各级综治中心深耕基层、服务群众、化解纠纷的生动缩影。

近年来，铜仁市坚决落实中央政法委“五有”目标任务、“五个方面规范化”建设要求和省委政法委“1123”工作思路，把综治中心规范化建设作为坚持和发展新时代“枫桥经验”的核心抓手，系统构建起县、乡、村三级实体化解纷阵地，让群众化解矛盾“只进一扇门、最多跑一地”。铜仁市平安贵州建设获评“优秀”等次，获全国文明城市提名城市、国家生态产品价值实现机制试点市等殊荣。

# 只进一扇门 解纷万家事

铜仁市综治中心规范化建设纪实

通讯员 王浩 记者 冉龙飞 姚强



整合资源力量 构建“一揽子”解纷体系

“10多天就帮我把难题解决了。”70多岁的魏大叔不是铜仁本地人，也不会说普通话，因一起民事案件执行问题，来到碧江区综治中心检察服务窗口求助，语言沟通障碍让他的诉求表达格外艰难，检察干警耐心细致地与其沟通，不仅帮他理清了情况，还解决了诉求。

去年9月，碧江区人民检察院正式入驻区综治中心，今年4月成立“碧申为民”检察工作室，统筹整合四大检察职能，实现检察服务窗口前移，推动检察工作与基层治理深度融合、同频共振。

近年来，铜仁市统一推行常驻、轮驻、随驻三类入驻模式，做到应驻尽驻、不空岗，法院、检察院、公安、司法、信访、人社作为高频涉纠纷单位，安排业务骨干常驻大厅办公；住建、农业农村、自然资源等行业部门按周期轮驻；工会、团委、妇联及各类行业调解组织、法律服务机构按需随叫随到，确保横向到边。

碧江区创新构建“五一”治理机制，整合力量组建10支调解队伍，打造“银和工作室”“家事调解室”“银龄调解室”，形成“专调+行调+诉调+协会调”的解纷矩阵；松桃自治县创新基层治理“三二一”机制，统筹法官、检察官、警官、调解员、心理疏导员、律师“三官两员一律”专业力量，分片包联乡镇、常驻下沉基

层；沿河自治县吸纳退休老法官等人员打造“银发调解室”，构建“上门调解、现场调解、网上调解”工作法，经验做法获《中国长安》《贵州改革工作动态》刊发推广。

为提升专业能力，铜仁市统一制定入驻部门履职清单，为每名驻点工作人员建立实绩档案，将调解量、群众满意度、案件办结质效等指标全部纳入考核，考核结果同步抄送派出单位，作为干部评先评优、职级晋升的重要依据。同时，常态化组织全员业务轮训，近期围绕坚持和发展新时代“枫桥经验”，抓紧抓实综治中心规范化建设、矛盾纠纷多元化解、未成年人权益保护、防溺水等重点工作，举办综治中心规范化建设暨基层社会治理培训班，实现县委政法委分管领导、乡（镇、街道）政法委员全覆盖培训。建立专职小教员培训机制，围绕调解实务、风险研判、平台操作开展实操教学，累计培训骨干3100余人次，队伍专业化解纷能力得到全面提升。

为推动诉调无缝衔接，铜仁市中级人民法院专门出台《关于深度融合综治中心多元解纷工作十五项举措》，派驻速裁团队带案、带审批权限驻点办公，现场受理、调解、速裁快审民间借贷、物业服务、劳动争议等13类适宜前端化解的民商事纠纷，有效减轻群众诉累。

今年4月，铜仁市中级人民法院召开“总对总”“综治中心+人民法院+职能部门+行业协会”多元解纷四方联席会议，推动住建、金融监管、市场监管等行业力量全面融入综治中心。

各区县还聚焦突出矛盾风险，引导125个行业调解、30个群团、12个社会组织等多元主体按需进驻综治中心，累计牵头化解专业领域纠纷6260余件，为复杂纠纷化解提供了坚实的专业支撑。印江自治县创新前端感知、精准分流、联动处置、动态防控、闭环督责“五步解纷法”，推动矛盾风险早发现、早研判、早预警、早处置，全县矛盾纠纷化解率超98%，信访总量同比下降35%；万山区立足实战实用实效，形成部门联动、流程合并、过程规范的全链条解纷方式，实现群众诉求“一揽子”受理、“一站式”调处、“全链条”解决；思南县探索形成“防、联、解、帮”四步工作法，成功处置多起个人极端风险隐患，切实把矛盾化解在萌芽状态、风险管控在前端。

为提升解纷质效，铜仁市各地依托导引服务台全量无差别受理群众反映的各类矛盾纠纷，明确专人甄别流转，分类导入相应法定办理程序，整合流转矛盾纠纷17.6万件，派发转（协）办、交办单10.2万件，推动矛盾纠纷实质性化解。

创新优化流程 实现“全链条”闭环处置

“没想到这么快就解决了，综治中心真是我们老百姓的‘解忧站’！”今年年初，群众王某对石阡县综治中心完成的纠纷调解连连点赞。

当时，8名农民工反映某建筑公司拖欠近40万元工资，石阡县综治中心启动“首接登记”并移交劳资纠纷调解室，联动人社、司法等部门，一边安抚双方情绪，一边向企业阐明法律风险，促成双方当场达成协议并完成司法确认，纠纷妥善化解。

铜仁市始终坚持把矛盾纠纷化解在一线，统一构建“统一受理—先行调解—依法办理—闭环管理”的标准化解纷路线，县级层面坚持“双中心”联动，落实政法委书记每周现场办公、分管副书记常驻中心制度，选派年轻骨干充实导引、调度等关键岗位；依托综治信息平台实现派出所警情标签化自动推送，由县级综治中心统筹调度乡村网格开展见面排查，动态分级派发预警处置任务，对风险隐患早识别、早介入，形成“横向联动、纵向贯通”的运行体系。

松桃自治县常态化开展法检公司信访“五长”联合办公，集中攻坚疑难复杂案件，创新打造“苗乡四面鼓”“松哥桃妹”

等7个特色调解室，建立“中心吹哨、部门报到”“乡级有所呼、县级有所应”等运行机制，事件流转时间缩短60%以上。玉屏自治县推行“中心督办、部门落实、全程追溯”闭环管理机制，纠纷化解时长缩短40%，县乡村三级一体化运行效能显著增强。在乡镇层面，建立党委书记、政法委员、派出所所长“铁三角”联合调度机制，确保小事不出村、大事不出镇。

铜仁市建立“研判—预警—交办—督办—回访—稳控”完整风险处置链条，依托矛盾纠纷风险赋分办法，实行红橙黄“三色”分级预警，组建2191人的管理员队伍，开通系统账号2.08万余个，常态化开展督办盯办，实现矛盾纠纷全程可控、案结事了。碧江区实施“三访四查五明确”研判工作法，建立高风险纠纷处置规范及分片盯办机制；德江县建立统一受理、首问负责、分流转办、限时处置、回访预警全流程闭环机制，持续提升矛盾纠纷化解的法治化、规范化水平。

2025年以来，铜仁市完善风险标签3.8万余件，调整重点纠纷风险等级700余件，分色预警红色事件3100余件、橙色事件2900余件、黄色事件8000余件，制发工作提示函5990余份、预警函1620余份，化

解矛盾纠纷16.89万件。

铜仁市全面推行“全量录入、一案一码、一网通办”管理模式，将上报的所有矛盾纠纷全部录入省级综治平台，并赋予专属编码，实现受理、分流、调解、回访、结案全流程线上可追溯，打通法院诉讼服务大厅、12345政务热线端口两条便民诉求“快车道”，依托市、县、乡三级指挥中心通过实时巡查调度，及时整改流程不规范、化解不彻底等问题，确保群众诉求“件件有着落、事事有回音”。

为强化激励约束，坚持严管与厚爱相结合，铜仁市将综治中心规范化建设工作纳入平安建设重要内容，健全命案、个人极端、群体性等重大案件复盘回溯机制，会同纪检监察部门倒查责任、倒逼落实，以刚性督办压实属地和行业责任。同时，压实各级综治工作责任，加强干部选育管用，进一步激发基层综治工作活力。

铜仁市委政法委有关负责人表示，将持续优化工作，以数智赋能提升调解精度，以网格触角延伸预防深度，全力确保群众诉求有人管、依法办，让综治中心真正成为矛盾纠纷的“终点站”，让安全保障成为经济社会高质量发展的坚实屏障。

高位统筹推动 确保“一盘棋”落实落细

铜仁市委、市政府高度重视综治中心规范化建设，将其纳入全市经济社会发展总体布局统筹推进，相关工作列入市委常委会工作要点和市政府工作报告，市委常委会会议、市政府常务会议多次研究部署，主要领导多次批示要求、调研督导，着力破解体制机制等难点堵点。

为推动规范化建设落到实处，市委政法工作会议、市委政法委员会全体会议对县乡两级综治中心建设作出细化安排，制定印发《铜仁市2025年县乡两级综治中心规范化建设推进方案》，细化职责清单和时限要求。

江口县于今年投入资金135万元用于县综治中心软硬件升级，进一步夯实了实体化运行基础；松桃自治县综治中心依托大数据集成，实现了全县矛盾纠纷“一网统管、一屏尽览、一体督办”；全市各级财政统筹建设经费2800余万元，为综治中心规范化建设提供坚实支撑。同时，建立市级领导包联区县、市委政法委班子成员分片联系帮扶机制，帮助区县解决困难408个。

“拖了近一年的问题，在综治中心4小时就解决了，5.9万元赔偿款也已到账，他们的服务确实高效！”松桃自治县居民张先生对县综治中心的帮助连连称赞。

建强综治阵地 打造“一站式”服务平台

在江口县，该县综治中心推动婚姻家庭、劳资争议、物业纠纷、土地权属等14个行业调解组织进驻中心，推行“诉调对接、警调对接、访调对接”三联机制，对高频次、易引发信访问题的纠纷事项，优先集中到中心现场解决。

自2025年9月19日搬迁进驻以来，该中心以“实体化+规范化+实战化”为导向，将新时代“枫桥经验”融入基层治理全过程，通过阵地升级、力量聚合、机制创新，实现各类矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”，让群众“只进一扇门、最多跑一地”。

近年来，铜仁市坚持节约集约、便民优先原则，对现有资源进行盘活改造，全市10个县级综治中心全部完成标准化升级，各中心统一划分引导受理区、多元化解区、指挥调度区三大功能板块，按需配设家事调解室、行政争议调解室、听证室、速裁立案室等专业空间。

走进印江自治县综治中心，信访接待、审判速裁、劳动仲裁、法律咨询、心理疏导等功能室一应俱全，常驻、轮驻窗口规范运转，为群众提供“进门能办事、办事不用跑”的全链条服务。

石阡县创新打造“综治+政务+交易+派出所”“三中心一所”一体化布局，将政务办事、矛盾调解、警务处置集中于一处，群众办事由“多地跑”变为“一站办”。

目前，全市183个乡镇（街道）综治中心统一配备设备，全面完成“一窗二区”标准化改造，基层阵地功能清晰、便民设施齐全，全部实现规范化、实体化运行；村（社区）依托党群服务中心一体建设，实现村（社区）综治中心全覆盖。

铜仁市县乡两级还积极强化要素保障，各区县在综治中心设立党支部或党小组，10个县级综治中心实现党组织全覆盖，破解了行政隶属关系不变情况下入驻人员管理难题。同步联动共青团铜仁市委实施“一镇一志愿”项目，进一步充实基层综治服务力量。目前，县级综治中心足额配齐窗口接待、专职调解、调度值守等专业人员，乡级综治中心优化“三区功能”服务阵地，村级人民调解委员会、治保委员会全覆盖。

“我们25个小区实现党支部全覆盖，8个小区推行业委会自治管理，将治理触角延伸到小区服务治理、未成年人保护、流动人口管理等多个领域。”碧江区铜兴街道综治中心有关负责人介绍。该街道实行“动态排查+五色分流+联动攻坚”全链条模式，整合24个党建网格、30个综合网格、6个警格，吸纳楼栋长、老党员、志愿者等650余人，每半年全覆盖摸排人、地、事、物、情，日常即查即报，辖区矛盾纠纷化解率由90%提升至99%。

图说

- ①当事人向印江自治县综治中心送锦旗。
- ②石阡法院“小满家·成长领航计划”获贵州省第五届志愿服务项目大赛金奖。
- ③松桃自治县综治中心服务大厅。
- ④江口县“苗姐”工作室开展趣味普法。
- ⑤石阡县综治中心组织开展矛盾纠纷调解。



责编 张会 版式 李昂 校对 李雅