2026年11月06日
星期五
贵州法治报

以规范化筑基 以实体化赋能

——六盘水市持续推动综治中心规范化建设提质增效

记者 郑滔

“数字”只是一个符号，而“数据”才是实干交出的答卷。今年1至9月，六盘水市基层法院一审民商事案件新收46427件，同比下降8.90%；行政诉讼新收397件，同比下降21.02%；刑事警情3729起、治安警情9212起，同比分别下降31.78%、18.61%。

民商事案件、行政案件新收量的下降，体现的是前端工作的压实；刑事警情、治安警情的下降，体现出末端工作的管控。取得这些成绩并不是偶然，背后是六盘水市4个县级综治中心用实际行动取得的成果。

2025年底，六盘水市4个县级综治中心基本实现“五有”“五个规范化”建设目标并通过验收。对一些地方来说，验收过关也许意味着一项工作告一段落，但在六盘水，这更像是把齿轮装好了，接下来要看它能不能咬合着转起来。群众进门有没有人接，接了有没有人办，办了有没有人跟到底，才是检验综治中心是不是“一块牌子”的关键。

近日，记者先后走访盘州市、水城区、六枝特区、钟山区等地的县级综治中心，各地做法虽不尽相同，但都在回答同一个问题：矛盾进了这道门，怎么才能不让群众“跑空、跑累、跑断腿”。



六枝特区综治中心服务大厅。　　水城区综治中心。

盘州市：把入口理顺，不让群众来回找

很多矛盾纠纷，不是难在解决，而是难在进门。群众不知道这事该找谁，进了大门又分不清该上哪个窗口，一圈跑下来，火气先上来了。盘州市综治中心要解决的，首先就是这个“入口”。

统一的标识挂在门口，大厅里划出三大功能区、18个功能室，接待大厅、综合调解室、行业专业调解室、心理咨询室各归其位。光有房间不够，关键是有人在门口值守、接得住群众的诉求。前台固定由一名副科级干部搭配一名业务人员值守，纠纷进来后全部登记录入，然后按照矛盾纠纷化解法治化路线图依法推进。调解优先：进入综治中心即先行组织调解，降低群众解纷成本。法治解纷：调解不成的依法导入仲裁、行政复议、行政裁决化解；无法导入仲裁、行政复议、行政裁决的，综合考虑纠纷性质和法治手段适用场景，引导群众提起诉讼或走信访行政三级办理程序维权。

这套分流看着简单，做起来才见功夫。市民刘某的遭遇就是一个例子，他因为民间借贷纠纷，又被虚假法律咨询误导，来回跑了多个部门，事情一直没有进展。材料带了一堆，说法听了好几种，问题还是卡在那里，抱着试一试的心态，他走进盘州市综治中心服务大厅。前台工作人员没有简单问两句就把他推给司法所或者法院，而是先登记信息、梳理诉求，把事情拆开看：一头是民间借贷的权责怎么厘清，另一头是涉事机构收取的服务费怎么退。

了解清楚情况后，盘州市综治中心直接启动“1+6+N”联动机制，值班律师、调解专班同步介入。律师帮刘某把借贷关系中的权责一条条理清，调解专班则联系涉事机构，督促退还服务费。两边工作同步做，避免群众在“借贷归谁管、退费又归谁管”之间再跑一圈。一桩原本打算起诉的纠纷，在综治中心就调解办结，省去了立案、开庭的漫长流程。

纠纷进门，先记清楚是什么事、涉及哪些人、卡在哪个环节，再决定往哪条道上引。群众不用在大厅里自己琢磨该找谁，也不用被推来推去。刘某的案例说明，入口理顺了，后面的调解、立案、信访分流才谈得上顺畅；入口不理顺，群众第一道门就卡住，后面机制再多也难发挥作用。

更关键的一步，是让人真正驻下来。法院民商事立案庭、信访接访中心、劳动人事争议仲裁的人员全员常驻；公安、检察院、司法行政派员常驻；民政、住建、自然资源、农业农村这些部门，按需轮驻或者随叫随到。几家单位不是摆个窗口应付，而是搭成一个“1+6+N”的解纷矩阵——一个中心牵头，6家核心部门常驻，多个专业力量随叫随到。

只有职能部门还不够，解决复杂纠纷还得靠专业的人。律所定期来驻点值班，法学专家、退休法官、检察官组成专班，专门“啃”那些跨领域、积怨久的疑难矛盾。这类纠纷往往不是一句话能说清的，涉及的利益盘根错节，普通调解员难以调解。专业专班在场，能把法律条文掰开揉碎讲给双方听，让调解有分量、有依据。

调解室里还坐着一个容易被忽略的人——心理咨询人员。很多纠纷表面上是利益之争，底下憋着的是情绪。双方都上了火，道理讲不通，得先把情绪疏导好。法理之外加一道情绪安抚，调解的成功率自然就提上来了。



盘州市综治中心。

水城区：一套闭环机制，从受理盯到办结

水城区综治中心亮出的是“1333”运行机制和“五个一”工作法。名字是简洁的，核心只有两个字：闭环。

一窗受理，守住第一道入口，纠纷进门就有人接单；一单转办，打通流转的通道，交办给谁、流转到哪一步，全程有痕迹；一链办理，把责任压实到具体部门具体人；一督到底，给整个流程加上约束；一体评估，最后检验成效。

闭环有没有产生实效，不看制度文件，看督办数据。运行以来，水城区综治中心累计下发提示函912份、风险预警函640份，催办1101件。提示函不是发了就完事，每一份背后都是一件具体的事，提醒承办单位到期要办、办到什么程度。群众赠送的锦旗，便是这套流程最生动的注脚。

今年上半年，辖区一起工地劳资纠纷被录入综治平台。多名务工人员多次讨要工钱未果，情绪激动。这样的纠纷，如果只在部门之间转来转去，工人等不起，企业也拖不起。工单派发之后，人社、住建同步介入，全程由综治中心跟踪督办，定期核对协商进度。调解员分别与用工方、工人沟通，一边核对每个人的出勤和工量，一边核算工资明细，把账一笔一笔摆到桌面上。经前后多轮协商，最终在约定时限内督促企业付清拖欠工资。

这起纠纷从受理、交办、调解到款项兑付、回访确认，全程都在工单系统留痕，没有出现中途搁置、无人跟进的情况。水城的这套闭环机制，关键就在“盯”字上：不是派了单就算完，而是要知道单子到了谁手里、办到哪一步、群众认不认。劳资纠纷最容易出现的情况是“都说在办，就是没结果”，综治中心跟踪督办、定期核对进度，就是把这个空子堵上。

今年以来，全区共排查受理矛盾纠纷18616件，已化解14952件。区综治中心线上“贵州省综治信息系统”受理各类矛盾纠纷16007件，已化解13943件，办结率87.11%；线下反映问题2609件5061人，全量组织调解，调解成功1050件。

细看这些数据便能发现，线上录入的办结率高于线下，说明线上流转的渠道更顺畅、跟踪更到位；线下受理的量虽然小一些，但涉及人数更多，往往是面对面发生的纠纷，处理起来更费工夫。办结不等于了结，水城的做法是把每一件都盯到“案结事了”，调成了的巩固住，没调成的及时转去裁决。

“综治中心+法院”联动，是水城这套机制里最实在的一环。速裁团队直接进驻综治中心，矛盾尽量往前移，不等闹到开庭那天才裁决。目前已受理纠纷892件，结案827件，判决221件。能调的先调，调不成的快速裁，两种手段接上力，群众的诉求不用在部门和法院之间来回折腾。

六枝特区：强化风险防范，压实治理责任

在六枝特区，检验综治中心实战效能的，是一个底线指标：命案防范。防范“民转刑”“刑转命”，这不是一句口号，而是排进日常运转里的一项硬任务。

六枝特区摸索出一套“4+1”工作法：排查、研判、化解、跟踪，管控贯穿始终。乡镇主要领导带头下沉一线，重点盯婚恋家庭、重复警情等9类突出风险，以及重点人员，滚动排查、动态更新台账。排查不是走过场，谁排查得实、隐患发现得早，谁就能获得经费奖励——用实打实的激励举措，充分调动基层力量主动排查风险隐患的积极性。

在研判环节，也有一套固定动作。乡镇依托“4+N”机制每周过一遍筛子，把风险分门别类排出来。红色、橙色等级的风险，工作人员第一时间上门走访，做到情况明、底数清、研判准。这一步很重要：风险等级分得准，处置资源才能用对地方。

此前，六枝特区曾排查出一起矛盾尖锐的婚恋家庭纠纷。双方多次争吵、报警，言语冲突不断，被划定为橙色风险。这样的纠纷，表面看是家庭口角，底下往往积着情绪，如果只按普通纠纷处理，容易今天劝好、明天又翻。专班上门走访后，没有急着把双方叫到一起讲大道理，而是先分开疏导双方情绪，把各自的话听完，再同步联动妇联、派出所跟进稳控，商定调解方案。达成调解协议后，并没有就此存档了事。按照回访机制，工作人员按月上门回访，持续关注双方状态，及时疏导反复苗头，避免小事激化成恶性案件。

化解之后还有回访，这是最容易被省略，也最考验耐心的一环。所有红、橙、黄纠纷及蓝色婚恋家庭纠纷按照两周、一月、两月频率开展至少3次回访，低风险婚恋家庭纠纷在结案后两周内至少回访1次，其他类型蓝色和低风险纠纷结合实际开展回访。在回访过程中一旦发现“案结事未了”等相关情况，立即开展二次处置工作。有些矛盾看着是平息了，底下其实还憋着火，回访就是把这块“暗火”及时找出来。因为调解协议签了并不等于心结解了，家庭琐事还会反复，回访盯的就是这个反复。

在督办环节，六枝开展“双线督办”：线上有专人每天盯着工单，临近到期、超期自动预警；线下，高风险纠纷会形成一份《高风险纠纷提示报告》，直接呈报区委政法委主要负责同志，再点对点推送给乡镇党委书记，层层压实责任。

今年以来，六枝特区综治中心制发风险提示报告421期，催办督办78次，实地下沉指导协调40余次。依靠分级研判、双线督办、持续回访的刚性管控链条，辖区没有发生一起因化解不及时、责任不落实引发的“民转刑”“刑转命”事件。这个“零”记录，正是这套风险防控机制最有说服力的成果。

防控风险、化解纠纷，离不开匹配本地实情的力量布局。六枝特区没有简单套用统一模式，而是梳理辖区纠纷特点，发现婚恋家庭、征拆物业、矿群纠纷占比最高。据此，综治中心在法院、检察、公安、司法、信访、人社6个常驻部门的基础上，增设婚恋家庭专班和能源、住建3个专项窗口，构建起“6+3”精准驻点格局，让专业力量对准高频矛盾。今年以来，六枝特区综治中心直接调解纠纷395件，调解成功358件，引导司法确认98件，速裁快审237件。一件件实事清晰印证，这套按需配置力量的模式，务实管用。

钟山区：化解矛盾纠纷既有力度更有温度

流动人口体量大、社会结构多元，矛盾纠纷交织叠加，情绪化、易激化、易反复——这是钟山区作为市中心城区绕不开的治理考题。面对新形势、新特点，钟山区坚持和发展新时代“枫桥经验”，探索出群众共治、基层主动、力量聚合、心理赋能、品牌调处的“五步工作法”，围绕“激励赋能、治心同治事”目标，推动矛盾纠纷化解从“案结事了”向“事了心和、人和事安”深度跃升。相关做法已在《长安杂志》刊发，并在第二届全国社会心理服务创新发展大会上交流推广。

第一步：群众共治，让“旁观者”变成“前哨兵”。矛盾风险点多、面广、隐蔽性强，光靠干部盯不过来。钟山区建立群众线索举报奖励机制，分级分类奖励、常态化宣传引导，把群众发动起来排查风险、上报隐患。群众从被动看、被动管，变成主动发现、主动上报、主动参与。机制运行以来，累计收集群众有效线索186条，精准排查消除“民转刑、刑转命”重大安全隐患4起，协助侦破刑事案件7起，一张全域覆盖、全民参与、全程监督的风险防控网络越织越密。

第二步：奖惩激励，让基层从“坐等上门”到“主动出击”。基层调解动力不足、疑难纠纷不敢啃、复杂矛盾不愿碰，怎么办？钟山区出台重大矛盾纠纷专项调处奖励机制，细化奖励标准、规范评审流程、畅通拨付渠道，用制度树导向、压责任、激活力，扭转“坐等上门、被动接件”的惯性思维。目前，全区依托激励机制成功攻坚化解积压已久、牵涉面广、调处难度大的重大疑难矛盾820件，兑现专项奖励经费82万元，“不愿调、不会调、调不好”的难题得到有效破解。

第三步：力量聚合，把治理触角伸到街头巷尾。治理力量不能各管一摊。钟山区完善基层治理队伍培育、管理、使用全链条机制，通过政治激励、荣誉激励、典型激励多重赋能，择优培育敢担当、善治理的网格员、联户长，16名优秀基层骨干进入村（社区）“两委”班子，发挥“头雁效应”。同时拓宽队伍来源，吸纳外卖骑手、快递员、网约车司机等81名新就业群体充实兼职网格员队伍。他们走街串巷、熟悉社情，让风险随时发现、矛盾就近处置、问题就地化解。

第四步：心理赋能，从“治事”深入到“治心”。婚恋家庭、邻里情感类纠纷情绪化强、反弹率高、积怨深，光讲道理不够，还得解心结。钟山区把心理健康服务深度融入综治中心实体化运行，创新推行婚恋家庭纠纷“控、疏、调、访”全链条工作模式：统筹36家职能单位协同联动，选配88名专业心理人才组建17支心理危机干预队伍，实现乡镇（街道）心理干预力量全覆盖；卫健部门常态化入驻综治中心，联动城区多家重点医院开通心理诊疗绿色通道，6名专职心理专家轮驻值守、随叫随到。依托省综治信息平台实现工单闭环管理，对抵触情绪较重的当事人隐性介入、同步疏导，对自愿接受服务的群众开展一对一心理矫治、关系修复，把心理干预贯穿风险稳控、纠纷调解、情绪疏导、回访巩固全过程，破解了传统调处“重结果、轻过程、重化解、轻疏导”的短板。

第五步：品牌引领，把疑难纠纷交给行家里手。钟山区精心打造“常平里永顺”特色调解工作室，聚焦婚恋情感、房产物业、邻里关系等高频易发纠纷，退休法官、本土资深调解员、法律工作者驻点坐班，善用群众语言、群众方式化解群众矛盾，把复杂纠纷讲透彻、把对立情绪化解开、把遗留问题处置稳。机制落地见效：针对赵某友极端婚恋风险纠纷、外卖小哥黄某重大涉房积怨纠纷等高风险案件，钟山区综治中心第一时间研判定级、闭环派单、专班攻坚，统筹公安、法院、司法、卫健、民政、妇联、属地街道等多部门联动处置，刚性稳控风险、柔性疏导情绪、依法厘清权责、温情帮扶解难，全程跟踪回访巩固成效，成功化解多起重大个人极端风险隐患。

今年以来，钟山区综治中心共办理矛盾纠纷15770件，成功化解13877件，一批矛盾纠纷被吸附在当地、化解在基层、消除在萌芽。

数字背后，是“五步工作法”一步一个脚印的支撑——群众共治让风险隐患早发现、早上报，把许多苗头性矛盾拦在了激化之前；激励驱动让基层干部从“坐等上门”转为“主动攻坚”，积压的疑难纠纷一个个被啃下；力量聚合让治理触角延伸到街头巷尾、行业末梢，矛盾就近处置、就地化解，不再层层上交、久拖成疾；心理赋能从源头解开当事人的心结，减少情绪反复、矛盾反弹；品牌调处让高频易发纠纷有了专业团队精细处置，案结事了更事了心和。

责编/张会　版式/李昂　校对/李雅