

# 推开这扇门，烦恼一次消

## 长沙天心区综治中心创新“五个一”机制速解纠纷

湖南法治报全媒体记者 刘双昀 通讯员 吴师尚

“本来对这次协商不抱希望，没想到在综治中心‘一扇门’里全办完，3天就拿到了补偿款！”郭师傅因中风导致语言表达不清，与原单位的劳动争议维权陷入僵局。近期，他来到长沙市天心区综治中心劳动仲裁窗口求助，窗口立即联动法律援助值班律师，当天就帮他代写了劳动仲裁申请书，并同步对接其所在街道社保站核查企业用工情况。中心仅用3天就促成企业支付补偿款。

今年9月1日，天心区综治中心新址正式启用，创新推出“一智驱动、一窗受理、一体联办、一线调处、一键服务”的“五个一”核心机制，将分散的部门资源、治理力量整合为全链条服务体系，让矛盾纠纷化解从“多头跑”变为“一站办”，从“被动等”变为“主动解”。截至目前，中心受理事项平均办结时长为7天，群众满意度达96%，不仅成为群众维权的“加油站”，更成为辖区平安稳定与营商环境的“守护者”，书写了基层社会治理现代化的“天心答卷”。



综治中心综合接待大厅。

### 一智驱动：

激活智慧引擎，打破效能瓶颈

作为“五个一”机制的“数字大脑”，“一智驱动”以数据整合与智能应用为核心，彻底改变过去“信息孤岛、被动处置”的治理困境，实现“一屏观全域、一网管全城”的现代化治理模式。

中心全面归集省矛调系统、雪亮工程视频、城市态势感知、民生服务系统等各类业务数据，构建起覆盖全区的“数据资源池”。今年7月投入使用的湖南省矛盾纠纷多元化解信息系统，截至目前，已受理纠纷1005起，办结978起，调解成功率达95%以上，所有数据实时同步至智慧平台，实现“全程留痕、动态监督”。

此前，某数字科技公司引发26人集体劳动纠纷时，中心通过智慧平台调取企业用工记录、工资发放数据，仅用2小时就完成劳动关系核查，为后续4小时庭审与调解工作奠定基础，大幅缩短案件处理周期。该案涉及金额高达上百万元，被欠薪员工金额最高达30余万元。

自7月31日收到首批仲裁申请后，中心组建“劳动仲裁委+法援+法院”专班，先尝试调解，耐心疏导劳动者情绪、帮助调整预期，同时向企业严肃释明法律义务。中心组建合议庭，9月1日上午9时许，在中心内仲裁庭正式启动案件审理工作，4名人员当场调解成功并签署调解书。最终促成2名劳动者与企业达成一致并现场签署调解书，另有2名劳动者会后同意调解。对于未达成调解的22人，专班随即组织庭审，全程坚守中立公正立场，保障双方举证、质证及陈述权利。

该案作为天心区综治中心首调首开首处，高效护航26名劳动者集体劳动纠纷调处，充分彰显了其“整合资源、联动各

方、高效解纷”的核心优势。

简单问题马上办，复杂问题限期办，对群众诉求件件有着落、事事有回音。今年三季度，天心区12345政务热线共收到物业服务纠纷投诉355件，环比下降5.84%；商业噪声扰民投诉506件，环比下降35.13%。通过前端矛盾化解从源头抑制了热线投诉增量。

### 一窗受理： 打造便民通道，打通流程堵点

“一窗受理”作为“五个一”机制的“服务前台”，通过统一窗口、统一流程、统一督办，让群众诉求“只进一扇门、最多跑一地”，彻底解决过去“多头受理、反复跑路”的痛点。

中心综合接待大厅配备智能取号排队系统，开设综合接待、法律咨询、法律援助、公证、劳动仲裁、诉讼服务、信访法治化等8个窗口，实现“全领域诉求一窗覆盖”。窗口工作人员实行“首问负责制”，对能即时解答的简单咨询，如婚姻家庭纠纷法律常识、劳动仲裁流程等，当场办结；对需进一步处理的事项，按照标准化登记、精准化分类原则，建立一事项一档案，确保每起诉求都有迹可循。

今年3月，一对年轻男女因恋爱期间3万元转账归属产生纠纷，男方认为是借款，女方主张为“爱的赠与”，双方争执不下走进综治中心。窗口工作人员完成登记后同步将案件流转至汤俊杰群众工作室。

在汤俊杰耐心的情绪疏导和律师的法律引导下，双方最终达成一致：女方归还男方2万元，一个星期后付清。为避免后续纠纷，协议还特别约定：还款后男方需书面确认，拍照发至调解群，再由汤俊杰转交纸质凭据；双方不得私下联系，防止再生矛盾。

在分流与闭环管理上，中



汤俊杰（左）正在调解群众矛盾。



综治中心劳动仲裁科。



劳动人事争议调解中。

心建立“即时办理一分类流转一跟踪督办”体系：适合调解的纠纷24小时内流转至对应部门或街道；符合法律援助条件的案件，同步启动法援审查程序；复杂涉诉案件，引导至诉讼服务区，实现“调援对接”“诉调对接”无缝衔接。此外，中心

### 一键服务：

绘就民生同心圆

为确保群众诉求无论是涉及调解、法援、咨询还是疏导，都仅需进入“一扇门”，彻底解决“多头跑、反复问”的难题，天心区综治中心系统构建“1+4+N”功能布局：1个综合接待大厅+矛盾纠纷调处、法律服务、心理服务、指挥调度4大核心功能区+N个个性化功能室的空间布局。这种布局彻底改变过去“多中心分散受理”的模式，群众无论是需要调解、法援，还是心理咨询，仅需进入“一扇门”就能享受全流程服务。

同时，中心建立首问责任制，明确各类事项响应时限与处置要求，主动干预，确保群众诉求及时登记、快速转办、严格督办。依托指挥调度功能区，对分流事项实行全流程动态监督，定期开展数据研判与风险分析，推动治理模式从被动应对向主动发现、前瞻干预转变，大幅提升诉求解决效率与群众满意度。

### 一线调处：

汇聚专业力量，攻克矛盾难题

“一线调处”作为“五个一”机制的“攻坚主力”，构建“窗口初调—专班联调—专家会诊”三级调处体系，结合“专群结合”模式，让各类矛盾小事窗口办、大事专班解、难事专家破。

一般矛盾如邻里口角、小额债务纠纷，由窗口调解员即时调处，平均耗时不超过1小时；疑难纠纷如劳动争议、房产物业纠纷，启动协同调处专班；重大复杂矛盾如集体纠纷、涉众型经济纠纷，则组织“专家会诊”，邀请法院、检察院调解员及行业专家共同研判。

在力量整合上，中心既发挥专业优势，又引入社会力量。法院、检察院、人社局调解员重点处理法律性强、专业性高的纠纷；汤俊杰群众工作室、婚恋家庭调解室等社会组织，则整合社会工作者、律师、心理咨询师及志愿者等力量，处理婚姻家庭、邻里等“柔性矛盾”。

目前，“五个一”机制在实践中不断完善，成为基层治理的“金钥匙”。未来，天心区综治中心将继续深化“五个一”机制建设，优化智慧平台功能，拓展部门联动范围，提升调解专业水平，让“数据多跑路、群众少跑腿”成为常态，将“法庭见”变为“综治中心见”，为基层社会治理现代化提供更多可复制、可推广的“天心经验”。