

# 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”。

### 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+法律援助+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,在中心内仲裁一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,一个星期内付清。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



综治中心综合接待大厅。



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—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,同步启动法律援助审查程序;复杂涉诉案件,引导至诉讼服务区,实现“调解对接”“诉调对接”无缝衔接。此外,中心

实行“一月一回访”机制,对已化解纠纷跟踪协议履行情况,目前回访满意率达95%,有效防止矛盾反弹。

### 一体联办: 织密协同网络,破解联动壁垒

今年6月,某高校7名外包工人为“赚快钱”,盗窃校园电缆,给学校造成15万余元损失。案件移送至检察院后,检察院作为常驻部门,第一时间联合综治中心启动“检调对接”机制。中心提供专业调解员和标准化调解场所,检察院则厘清案件事实、阐明法律后果,双方双向调解:一方面向工人释明盗窃罪量刑标准,引导其正视错误;另一方面与校方协商,说明工人家庭困难,解释和解对修复关系的意义。最终双方达成协议,工人赔偿校方12.8万元,校方出具谅解书,检察院也将依法给出从轻量刑建议。

这离不开“五个一”机制的协同纽带——一体联办。通过“常驻+轮驻+随驻”的部门入驻模式与“中心吹哨、部门报到”机制,打破部门壁垒,实现“多部门围着群众转”的治理格局。

中心整合7个常驻部门(信访局、司法局、法院、检察院、公安分局、人社局、妇联)、多个轮驻部门和随驻部门。常驻部门负责高频事项即时办理;轮驻部门定期安排轮值,提供专业领域支持;随驻部门根据需求“随叫随到”。

此前,某小区业主王先生的爱车因地下车库地坪漆雨天打滑,在同一位置被撞3次,他多次向物业、开发商反映无果后求助综治中心。中心“吹哨”后,住建局(轮驻部门)、社区、开发商、物业迅速参会,最终确定“加高减速带+增设警示标志+雨天引导车辆从其他入口通行”的整改方案,短期内化解了这起持续数月的纠纷。

### 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”。