

涟源市综治中心：

只进一扇门，解纷万家事

王曙蕾 刘志平 龙依 梁辰宇

一张工伤认定书，一份“伤残一级、完全护理依赖”的鉴定结论，一条从2022年延伸到2025年的维权路——当周某某的妻子谢某手捧厚厚的材料，站在涟源市社会治安综合治理中心门口时，她的心情复杂而沉重。丈夫在通信光缆施工中受重伤，涉及3家关联公司，责任划分像一团乱麻。近3年里，她辗转于多个部门之间，却始终找不到解开这团乱麻的线头。

然而，令她意想不到的，这个看似无解的死结，在涟源市综治中心的多方协调下，最终达成和解，画上了圆满句号。

这个案例，如同一个精密的切片，展现了涟源市综治中心规范化建设后所释放出的强大治理效能。昔日群众“多头跑、办事难”的困境，正被“只进一扇门、解纷万家事”的新图景所取代。

常驻单位的工作人员在接待来访群众。

筑牢“主阵地”
从物理整合到化学融合

清晨的涟源市综治中心，大屏幕上的数据不断跳动。涟源市委常委、政法委书记易专站在屏幕前，指着一条正在处理中的矛盾纠纷数据说：“3年前，这里每天要接收几十起投诉，现在这个数字下降了60%。不是问题变少了，而是我们的治理能力变强了。”这番话背后，是涟源市用3年时间探索出的一条矛盾纠纷多元化解新路径。

的确，如今的涟源市综治中心，不再是传统印象中部门林立的“衙门”，而是一个功能清晰、服务集成的社会治理综合体。科学划分的引导受理区、多元化解区、指挥调度区，如同一条高效运转的流水线，有序引导着各类群众诉求“驶上正轨”。

“过去老百姓为了解决一个矛盾，可能要跑好几个地方，司法所、信访局、法院……现在只要走进这一扇门，剩下的就交给我们了。”市综治中心的一名引导员如是说。

这里真正实现了力量的“握指成拳”。整合公共法律、诉讼、检察、信访四大中心职能，12家常驻单位、14家轮驻单位协同办公，5个专业调解室、一个速裁法庭以及心理服务等配套一应俱全。这不仅仅是办公场所的物理集中，更是通过机制创新，催生了“1+1>2”的化学融合。

在周某某案的调解过程中，这种“化学融合”得到了充分体现。市综治中心迅速启动联动机制，调度市司法局、市科工局、市人社局以及属地乡镇共同参与。法律专家提供专业意见，人社部门解读工伤保险政策，属地干部负责情绪疏导，各司其职又密切配合，形成了化解复杂矛盾的强大合力。

从市级中心到20个实现“五有”标准的乡镇街道中心，一张纵向贯通、横向联动的治理网络已全面铺开，为“一站式”解纷奠定了坚实的实体基础。



涟源市委常委、政法委书记易专主持疑难案件调解会。

在蓝田街道，他们构建起“一体两翼”基层治理模式。街道办事处以党建引领为核心构建综治工作主体，以“蓝田和”（指挥中心+调解室）为指挥调度、调处化解复杂矛盾之一翼，以“三长制”源头管控重点人员、重点场所、重点物品和处置一般纠纷为另一翼。通过“三长”摸底、指挥中心数据分析、党工委专题调度、“蓝田和”调解最终形成矛盾纠纷化解完整体系。他们坚持“一切工作到支部”的理念，在蓝田和调解室设立临时党支部，将支部建在治理链上。临时党支部82%的调解员由党员担任，组建由司法所干警、法院法官、检察院检察官、专职律师、两代表一委员、心理咨询师等19人构成的“调解智库”，创新“同步出警”“夜间调解”“联调联动”等特色服务。9月份，调解室党员同步出警32次，现场解决纠纷11起（口头协议），村（社区）综治专干到出警现场协助处理纠纷7次。

织密“解纷网”

全链条闭环与分级诊疗

面对千头万绪的基层矛盾，涟源市综治中心开出了一套精准的“组合处方”。

首先是织就“三张网”，实现排查无死角。通过“先锋队”党员巡逻深入街头巷尾，“片组

邻”三长每月定期摸排，构建起覆盖全域的“排查网”；在此基础上，对复杂矛盾分析研判，形成“研判网”；再通过信息平台“日收集、周汇总、即时报告”，实现县乡村三级“联动网”同频共振。

市综治中心负责人打了个生动的比方：“我们就像社会治理的‘全科医生’，既要通过日常‘体检’发现小毛病，也要具备‘专家会诊’能力处理疑难杂症。”

核心是实行“四级办理”，实现纠纷“分级诊疗”。简单纠纷在基层“自主办理”，严格落实“村社区调解3次、乡镇街道调解3次”的“33”制；跨部门、涉众型的由市级中心“会商办理”；基层需要支持的，可申请专业力量“指导办理”；对重大积案，则启动“重点督办”。

周某某案正是“会商办理”机制的典型受益者。这起案件涉及多重法律关系，责任主体复杂，赔偿金额巨大，单靠某一个部门难以解决。在市综治中心的统筹下，各相关单位坐在一起，共同研究、联合办理，最终找到了各方都能接受的解决方案。

龙塘镇的分流转办制度就是这种“分级诊疗”在基层的实践。镇矛调中心根据纠纷的类别、区域，按照“分类受理、归口办理、协同处理、闭环管理”的原则，对属于矛调中心办理的

纠纷案件及时安排力量进行调处，对属于由相应职能部门或村（社区）办理的纠纷案件及时进行分流转交。镇党政主要领导接访或直接批示由镇矛调中心调处的纠纷，矛调中心直接组织调处；党委扩大会成员坐班接访、下沉接访的案件，由信访组对案件进行汇总并甄别，对应当转入“一站式”矛盾纠纷多元化解中心调处的案件，经专职副书记审定后，办理相关转接手续，交矛调中心组织调处；对于“12345”热线所办理情况表示不满意或者重复拨打的，包案领导认为需要转入“一站式”矛盾纠纷多元化解中心调处的，经专职副书记审定后，办理相关转接手续，交矛调中心组织调处；村社区自主摸排并调解3次未成功且认为在村级调解不好的案件，村支部书记报请联村领导，再由联村领导报专职副书记审定后，办理相关转接手续，交矛调中心组织调处；龙塘派出所建立110警情出警台账，对于群众非警务警情案件，认为应由党委政府组织调处的民事案件，由所长报专职副书记审定后，办理相关转接手续，交矛调中心组织调处。

涟源市的“分级诊疗”体系，确保了纠纷不滞留、不升级。数据显示，今年以来，全市通过省矛盾纠纷多元化解信息系统共摸排上报矛盾纠纷2319

件，调解成功1855件，调解成功率高达94.8%，排查化解数位列全省第二。

打造“平安盾”
精准防控守护万家灯火

综治中心还是守护城市平安的“前线指挥部”。这里聚焦于“人”与“地”的精准防控。对全市严重精神障碍患者、刑满释放人员、“三失一偏”人员等重点群体，逐一建档立册，落实包保措施，变被动处置为主动服务，致力实现“个人安定、社会稳定”。同时，对学校、医院、商超等重点场所完成安防设施整改300处，将安全隐患消除在萌芽。“人防+物防+技防”的有机结合，构筑起一道坚实的公共安全屏障。

在突发事件处置上，中心建立了统一指挥调度体系。重大警情可视化指挥、精准处置；非警务报警30秒内快速响应。前不久，中心通过视频巡查发现某商业区人群异常聚集，立即指令附近巡逻警力前往处置，仅用10分钟就疏导了人群，避免了一起可能发生的拥挤踩踏事件。

直面挑战

从“有”到“优”的进阶之路

尽管成效显著，涟源市综治中心建设仍面临诸多挑战。有关负责人表示，基层基础薄弱、部门协同有待深化、工作机制不够健全等问题，依然是制约治理效能进一步提升的瓶颈。下一步，他们要在深度融合上下功夫，真正实现“中心吹哨、部门报到”。

面对这些挑战，涟源市已经明确了下一步发展方向：进一步强化职能定位，完善体制机制，提升实战化成效。特别是要全面推行“一站式”矛盾纠纷多元化解平台，建立从受理、分流转办到调处化解、跟踪督办的全流程闭环管理机制。

从周某某案中“多方踢皮球”到“一揽子解决”，市综治中心用实战证明，当资源得以整合、机制得以创新、责任得以压实，基层社会治理便能焕发全新活力。如今，这个位于湘中的县级市，正以其创新实践，为新时代“枫桥经验”注入新的内涵，真正让群众的获得感、幸福感、安全感落地生根。

综治中心规范化建设的
娄底实践