



海口市委副书记、政法委书记刘春梅在琼山区综治中心调研。



综治中心工作人员接待来访群众。(海口市市委政法委供图)



在海口市琼山区龙塘镇新民村“椰智荟”议事堂，村民们讨论临街铺面改造事宜。好林 摄

处方一：分级诊疗 用标准化、规范化推动高效治理

“海口现有市级综治中心1个、区级综治中心4个、镇（街道）级综治中心43个，目前已在全省率先实现市、区、镇（街道）三级综治中心挂牌运作全覆盖。”市综治中心主任林峰介绍，海口秀英、龙华、琼山、美兰四个区均完成了新建或升级改造工作，通过整合资源，常态化开展群众矛盾诉求受理解决，有效解决了过去社会治安综合治理多头参与、边界不清、各自为战的情况。

基层强则国家强，基层安则天下安。海口市委政法委深入贯彻落实中央政法委、省委政法委和海口市委关于加强综治中心规范化建设的工作部署要求，将综治中心规范化建设作为统筹发展与安全的重要抓手。2024年12月19日，海口市委政法委召开书记专题会议，研究部署落实综治中心规范化建设工作。12月20日，市委政法委员会2024年第三次全体（扩大）会议召开，明确相关部门目标任务，压实工作责任。12月28日，海口市委常委会研究综治中心规范化建设工作事宜。同时，市委政法委加强对区、镇（街道）的督促指导，侧重检查运行机制、规范管理、矛盾纠纷化解流程等工作质效，将综治中心规范化建设纳入平安建设考核同部署、同推动。

在推进综治中心规范化建设中，海口统筹各区、镇（街道）诉讼服务中心、检察服务中心、公共法律服务中心、信访接待中心等资源力量，健全常驻、轮驻、随驻等机制，完善“登记受理—先行调解—分类流转—一案结事

了”的闭环管理运行流程，对工作流程进行了全面再造，确保群众的每一项诉求都有人办、依法办，让“小阵地”发挥“大能量”。

“化解矛盾纠纷，好比把脉开方，区级综治中心就是‘三甲医院’。”海口市委副书记、政法委书记刘春梅在区级综治中心规范化建设座谈会上举例说，海口建立起以综治中心为核心、网格化管理为落脚点的管理体系，借鉴医疗系统采用“分级诊疗”，由社区负责源头排查“首诊”，复杂问题转至镇（街道）级“复诊”，疑难问题上报到区级进行“专家门诊”，仍然无法解决再上报至市级“多部门会诊”，实现群众矛盾纠纷调处化解“少跑一里路、只进一扇门、解决一揽事”。

综治中心的接待区就像医院的“挂号分诊处”，工作人员会根据群众的实际情况分流交办。对于群众反映的各类问题，能够当场解决的办件，立即在综治中心妥善处理，确保问题快速化解；对于复杂问题，超出中心处理权限或需要专业力量介入的，迅速精准转办至相关职能部门，全程跟踪督办，确保问题及时有效化解，切实发挥中心精准分流与高效统筹协调的枢纽作用。

“医院患者出院后需要定期复查，综治中心纠纷调解后也需要持续关注，跟踪回访。”刘春梅特别强调要用好社区网格员的作用，要抓前端“治未病”，也要管后端“防复发”，形成完整的矛盾纠纷处置链路。

『四张处方』推动高效治理 海口扎实推进综治中心规范化建设、实战化运行

处方二：对症下药 梳理出问题清单和处置规范

海口综治中心还与相关职能部门合作，共同梳理出住建领域、人社领域、卫健领域等一批常见矛盾纠纷清单，并通过标准化流程指南的形式，明确了责任岗、解决路径及法律依据。

常见的问题有哪些、分别归什么单位管、解决路径和依据分别是什么、如何解决……这些问题的答案，你都可以在相关规章制度里找到。制定和完善各类矛盾纠纷处置环节的具体操作指南，既可以确保矛盾纠纷化解的高效性、稳定性和可预测性，又能强化矛盾纠纷处置各环节的责任落实和监督机制。

过去因职责不清、标准模糊，常出现“张三说能解决，李四说不能”的扯皮现象，“现在在综治中心后台系统录入问题类型，系统自动匹配责任人，换岗不换责，杜绝‘庸医误诊’”。市综治中心工作人员说。

以医疗纠纷为例，海口市综治中心工作人员展示了一份《卫生健康系统信访事项分类及处置规范》（以下简称《规范》），其中对常见的医疗纠纷处置给出指引。

《规范》将主要信访事项分为医疗纠纷、服务质量、政策咨询与投诉、其它，共4大类。由于卫生健康系统纠纷的特殊性和专业性，《规范》还明确制定了相应的纠纷解决机制、调处流程、政策依据，并通过“定岗定人”的方式确保职能部门在调处矛盾纠纷时“不缺位”。

此外，《规范》还制定了督办细则，明确定期检查办理进度，对超期未办结的进行催办；对办理质量不高，处理结果不满意的，要求处理责任人重新办理。

处方三：科技赋能 信息化手段助力综合治理创新

在硬件和软件两方面着力打造一站式矛盾纠纷化解平台之外，海口还在信息化、智能化方面不断探索。

“我们给社会治安综合治理装上了‘数字雷达’，从市级到网格，每个层级的纠纷数据都在这里‘跑起来’”。分管市综治中心的市委政法委副书记傅海燕介绍，海口市社会治安综合治理中心信息系统（以下简称综治信息系统）通过“采、办、调、汇、研、督”六步闭环，让纠纷处理不再“断线”。

综治信息系统里，除了本系统登记的数据外，还汇聚了海口法网、“社服通”网格管理系统等系统的纠纷数据，建立起全市矛盾纠纷的“监控网”。此外，系统还汇聚全市调解员、调解组织和其他多元调解力量，形成调解资源“人才库”。

部门在线调、法官远程调……互联网AI时代，调解的方式也要与时俱进。综治信息系统支持线上、线下、外系统推送等多渠道矛盾纠纷采集汇聚。同时，在面对复杂矛盾纠纷化解问题时，法院、检察院、公安等多部门也可以快速组建多元解纷力量，实现多元解纷。

海口市社会治安综合治理中心信息系统通过本地化部署并集成AI大模型能力，通过AI模型算法，向正在调解的工作人员推荐“法律条文”，帮助调解员快速找到法律依据和调解方向，提升解纷工作专业性，真正做到“智慧调解”。

此外，综治信息系统还开发了报表分析和弹窗预警功能，便于各级各部门分析研判本辖区、本领域不稳定因素，跟进调处重点个案，方便矛盾纠纷排查化解。以重复来访为例，系统会对一事重投或一事群投的办件，自动弹窗提醒属地或部门关注并跟进处理。

靠着信息化和大数据，综治中心解决了以往矛盾纠纷采集不到位、办理流程不闭环、矛盾调处不联动、数据汇聚不共享等痛点、难点问题，切实提升了矛盾纠纷多元化解质效。

处方四：品牌打造 激发乡村基层治理新动能

“今天叫大家来，是讨论一下村委会对面的铺面翻新问题，大家有什么想法吗？”

“这是好事呀，铺面闲置着也是浪费。”

“我建议采用砖混结构，这样也更牢固、耐用些。”

……

3月26日，在海口市琼山区龙塘镇新民村“椰智荟”议事堂，村民们正热火朝天地讨论着临街铺面改造事宜。近年来，新民村委会积极探索乡村治理新模式，在村“两委”的领导下，凝聚了网格员、村民代表、外出创业人士、在外工作人员以及本地创业致富能手等人员力量，打造“椰智荟”议事堂，实现党组织领导下的“村事民议，村事民治”。

“事情办不办怎么办，村民说了算。”新民村党支部书记、村委会主任吴以忠介绍，“椰智荟”成功解决了以往基层发展和治理中的诸多难题，取得了显著成效。

新民村是依托“椰智荟”议事堂品牌，不断推进海口基层社会治理的生动缩影。

“椰智荟”，顾名思义，汇集了海口基层治理智慧成果。林峰介绍，海口综治中心指导各区总结本地区乡村在开展议事协商、矛盾纠纷排查化解等工作中的特色亮点，提升归纳形成“椰智荟”议事堂这一乡村治理品牌。通过凝聚群众智慧，解决群众问题，提升群众幸福感，“椰智荟”已成为海口乡村治理的一张亮丽名片。

为推动矛盾纠纷止于未发、化于萌芽，海口综治中心打造了秀英区海秀镇水头村“巾帼调解队”、琼山区云龙镇云岭村“红色评议团”等一批“专”“精”基层调解队伍；为解决流动儿童托管问题，秀英区海秀镇水头村创建“流动儿童服务之家”；龙华区新坡镇文山村探索“乡村管家”微自治治理模式，实现村级由管理到服务、村民由旁观到参与、村庄由脏乱到和美的转变……秀英区石山镇被评为全国“枫桥经验”先进集体，其调解经验和做法在全国经验交流会上推广。

“我们将继续挖掘各区、各乡镇乡村治理的特色亮点，归纳提炼出可参考可复制的基层治理方式方法，不断推广‘椰智荟’议事堂，提升综合治理水平。”林峰说。

傅海燕表示，下一步，海口三级综治中心将聚焦本地易发多发矛盾纠纷，推动法院、检察院、公安、司法行政等政法机关和信访部门常驻，联动人社、民政、住建资规、市场监管等政府职能部门轮驻，发动心理服务、公益性组织等社会力量随驻，加快与各类行业性专业性调解机构的对接融合，规范矛盾纠纷统一登记受理、分类流转、跟踪督办、办结回访等闭环管理，确保入驻部门有效履职，使综治中心成为集调解矛盾纠纷、帮扶教育疏导、防范社会风险于一体的一站式矛盾纠纷化解平台，实现多部门、多主体协同联动，不断提升海口社会治安综合治理的预判预警、基层稳控和依法化解能力。

（秦园）