

矛盾化解机制创模式 基层治理效能谱新篇

——万宁社会治理从矛盾“集散地”到解纷“桥头堡”的华丽转身



万宁市人大常委会主任陈创群，市委副书记、政法委书记李校，市委常委、组织部部长杨庆友到和乐镇指导综治中心建设。



山西省人大常委会副主任李鑫一行到万宁市和乐镇综治中心调研。



万宁市委政法委员会常务副书记欧安德到和乐镇综治中心了解建设情况。

党建引领 筑牢矛盾化解基石

和乐镇，万宁市的人口与经济重镇，在经济发展的同时伴随各种社会矛盾日益增多，社会治理面临严峻挑战。在2022年前，群众反映问题、解决纠纷，常常要在镇村多个部门、多个工作人员之间来回奔波，不仅影响镇村各部门日常工作秩序，事情解决起来也不好跟踪、找谁办、办多久，能不能有结果都是群众心里的疑问。以前为了一点小事，跑断腿、磨破嘴，也不一定解决问题。”和乐镇英豪村的村民朱某回忆道，“但现在不一样，有问题找中心就对了。”

2023年12月，综治中心在和乐镇建成。走进和乐镇综治中心，内部功能区域规划合理，群众热线、信访接待、心理咨询、法律服务、领导接待等功能一应俱全。宽敞明亮的群众接待大厅，最引人注目的是桌上的工作日记，实时显示着该镇矛盾纠纷调处的进度，每一个案件的受理、办理、办结状态一目了然，仿佛是一个精准的“矛盾治理秘籍”。

“这里整合了原先分散在8个部门的调解力量，实现了‘一个平台受理、一套流程办理、一个标准评判’，”和乐镇党委书记符海虹介绍。以往各部门之间职责不清、信息不畅，导致矛盾纠纷处理效率低下，如今在综治中心的统一协调下，这些问题迎刃而解。该中心运行以来，接待群众来访278批538人次，12345投诉热线比2023年2022年分别下降22%和39%，已成为社会治理的“示范样本”。

在综治中心建设初期，万宁市委政法委统筹全局，和乐镇党委、政府积极响应，多次组织研讨会议。面对日益繁重的群众诉求、频发的矛盾纠纷和居高不下信访案件，他们深刻认识到，只有打破部门间的壁垒，整合各方资源，才能真正解决群众的烦心事，维护社会的长治久安。于是，信访办、司法所、禁毒办、应急救援、消防、诉调对接站等矛盾纠纷调处力量汇聚于此，以“破解职权重叠、畅通信息交流、优化基层治理手段”为宗旨，构建起一个集矛盾纠纷协调、社会风险预警和群众诉求服务为一体的综合性平台。

“建设基层综治中心，核心在于发挥基层党委总揽全局、协调各方的领导作用，这是‘枫桥经验’的根本所在。”万宁市委政法委员会常务副书记欧安德说。和乐镇综治中心成功实现“多中心合一”“一中心多能”，为群众提供涵盖人民调解、诉前委托调解、领导接待、法律咨询、法律援助等在内的“一站式”服务，让矛盾纠纷在大楼内即可完成，群众无需再四处奔波、耗费精力。

自运行以来，和乐镇综治中心成效显著。今年以来，接待来信来访群众26批54人次，受理各类问题17个，信访数据大幅下降。“以前遇到事情，找部门反映得四处打听，现在来这里，一进门就有人引导办理，太省心了。”和乐镇英豪村村民朱某感慨道。

如今，和乐镇的成功经验已在万宁市部分地区全面推广，后安镇、东澳镇、北大镇也相继建立镇综治中心，万宁市镇级综治中心规范化建设率达30%，今年争取全市全覆盖，实现场所规范建设高质量全覆盖，切实将矛盾化解在基层，解决了群众“诉求无门”的难题。万宁市镇级综治中心如雨后春笋般相继建立，为当地群众提供了便捷高效的解纷服务，让矛盾化解在基层、化解在萌芽状态。

各级综治中心已成为矛盾纠纷化解、社会治安风险防控、公共法律服务、平安法治宣传的前沿阵地，全方位、多元化、“一站式”为基层群众排忧解难。

创新机制 激发基层治理活力

在推进镇级综治中心规范化建设的过程中，和乐镇积极探索创新治理机制，通过搭建实战、智能、联动平台，实现事件处置的扁平化指挥调度和风险隐患的精准化预警预测，让小小的综治中心释放出巨大的能量。

镇村干部人手一个“民情走访包”和一本“民情走访日志”，这是他们深入基层、了解群众诉求的有力工具。“我们多走一步，群众的问题就能多解决一分，人民的满意度就能多提高一点。”镇人大主席林增源分享“民情走访”的深刻体会。在和乐镇，村民们乐于与下访的领导干部交流心声，干部们认真倾听群众诉求，详细记录在日志中，为后续解决问题提供了第一手资料。

为了确保群众诉求得到及时、有效的处理，和乐镇制定了一系列行之有效的工作机制。等级分办制根据问题的复杂程度和重要性进行分类处理，提高工作效率；领导专班访调方便群众直接向领导反映问题，增强沟通效果；周一法律咨询日为群众提供专业的法律意见，引导群众依法解决问题；领导下访工作机制则让干部主动深入基层，变被动服务为主动服务。镇党委书记、镇长以身作则，每月参加矛盾纠纷调处推进会，带头参与矛盾纠纷化解，营造出“中心统筹办、小事村里办、大事镇里办，难以解决领导带队办”的良好工作氛围。

和乐镇英豪村委会梅开村的土地承包纠纷调解案例，充分彰显了镇级综治中心创新机制的强大威力。朱某等3人承包了该村560亩集体土地，却因农膜清理费用问题拒绝支付土地承包金，引发纠纷。和乐镇综治中心迅速介入，启动“中心吹哨”、部门报到、集中受理、分流派派、跟踪督办、化解销号”全流程闭环工作模式。通过“一研一判”“一访一吹哨”“一调一结”“一回访一考核”闭环处置流程，相关部门迅速响应，各司其职，成功帮助村集体追回8.5万元租金。“这种闭环工作模式，有效倒逼各单位及时排查、受理群众纠纷，第一时间化解矛盾。”和乐镇综治中心负责人王刚介绍道。

按照万宁市委政法委员会的工作部署，全市4个镇级综治中心结合辖区特点，制定“1+N”工作机制。“1”代表综治中心，作为核心枢纽统筹协调；“N”表示根据不同地域特点和矛盾纠纷类型联合多个部门人员共同调处纠纷。这种模式既保证了统一指挥，又实现了精准化解，有效提升了矛盾调处的针对性和实效性。

多元力量 构建协同解纷格局

镇级综治中心建成后，如何充分发挥其作用，整合多方力量，将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态，成为万宁市面临的重要课题。和乐镇给出了答案：深化共同缔造理念，健全“一站式”矛盾纠纷多元化解纷综合机制。

和乐镇综治中心精心搭建“人民调解优先、行政调解支撑、司法调解保障”的全链条梯次化解体系，与信访、司法、法院、公安、检察等部门紧密合作，推行包括诉调对接、公调对接、检调对接在内的“三个对接”机制，汇聚各方力量，为群众提供“一站式”矛盾纠纷调解服务，实现矛盾快速化解。

今年3月，和乐镇综治中心外调组二组组长翁良文联合司法所、法院、农业等7个部门，成功调解一起长达十余年的土地纠纷，堪称多元解纷的经典案例。在和乐镇和乐村村委会第三村民小组，一条3米宽的小路成为两村长达几十年的矛盾焦点。今年年初，因土地边界问题，两村再次发生冲突，村级调解员将纠纷上报至中心求助，和乐镇综治中心迅速行动，网格员深入调查矛盾根源，组织专业测量团队进行实地测量，农业部门实地走访考察，司法所从法理和情理角度耐心劝解，法院则为调解协议提供法律保障。各部门协同作战，仅用两天多时间便厘清土地边界，成功化解纠纷，赢得群众一致赞誉。“这是十几年的矛盾了，村民们为此争吵不断，没想到这么快就解决了，大家都很满意。”和乐镇和乐村党支部书记王孟斋说道。

万宁市积极调动各类主体参与基层治理，全市已组建215支调解队伍，成员涵盖“五老”人员、退役军人、平安志愿者等多元力量，与专业调解力量相互补充，形成“一核主导、一体联动”的矛盾纠纷多元化解纷工作格局。截至2024年，和乐镇等4个镇级综治中心除现场解答群众诉求34起，共受理调解案件244件，成功调处220件，矛盾调处化解已成为镇级综治中心的工作常态。

品牌引领 探索柔性治理模式

在万宁，一个个特色品牌工作室如璀璨星辰，照亮了基层社会治理的道路。和乐镇综治中心以“和为贵”义警中心为核心，融合律师、“五老”人员、退役军人、平安志愿者、村调委会成员及村（居）民等多方力量，精心打造“和为贵”义警中心、“和先锋”护苗驿站、“和为贵”法律中心3个品牌工作室，全方位参与“一站式”解纷服务。

“和为贵”义警中心成绩斐然，自成立以来累计化解矛盾纠纷206件，其中5年以上纠纷22件，10年以上纠纷5件。翁良文分享调解经验时表示：“调解案件要用用心、用情、用法，深入了解事情的来龙去脉和当事人的思想症结，为此我们推行‘稳、听、查、谈、结’五字调解法，从源头上治理矛盾纠纷。”目前，和乐镇义警队伍已发展至215人，他们活跃在大街小巷，协助派出所开展巡逻、重点场所排查、重点人员管控、法治宣传教育等工作，为平安和乐建设贡献力量。

不久前，和乐镇水椰村村民杨某山报建盖房时遭邻居阻挠，双方僵持不下。村干部带领杨某山到和乐镇综治中心求助，中心指定“和为贵”义警中心外调组一组牵头处理。外调组带领工作团队，联合镇派出所、农业中心等部门工作人员、网格员及水椰村干部共同参与。工作人员秉持村路需相邻村民共同礼让的原则，提出合理解决方案，村委会认可后组织双方签订调解协议书，成功化解问题。

欧安德介绍，依托基层实践，万宁市涌现出一批具有本地特色的“枫桥经验”工作室。南桥桥北村“兴隆咖啡调解室”化解基层矛盾纠纷工作法，以咖啡文化和纠纷化解相结合，推出乡村纠纷化解新模式；礼纪镇田新村的“甜心”调解工作法，坚持“调解先关心”，专注化解涉旅纠纷；东澳镇新群村的“海的声音”调解工作法，将乡村文化与法治文化有机融合，以法治力量推动乡村发展。这些工作法各具特色，成效显著，成为万宁市基层社会治理的亮丽名片。

提效服务 畅通司法为民渠道

和乐镇综治中心始终秉持“让群众又好又快化解难题”的服务理念，从窗口设置到工作流程，都处处体现着高效便民的原则。

走进和乐镇综治中心，临近大门的第一个窗口便是法律咨询，方便群众随时获取专业法律建议；其后的综合受理窗口为无差别受理窗口，负责处理其他窗口无法受理的问题，确保群众的诉求得到妥善解决。“其他窗口解决不了的问题，都能在这个窗口找到办法。”王立刚介绍道。

万宁联盛矿业公司因土地租赁费用退费问题受阻，向和乐镇综治中心求助。综治中心迅速组织相关部门会商调解，邀请和乐法庭一起梳理证据，不到7天便帮助公司拿回381万元租金及赔偿金。公司负责人激动地说：“没想到反映问题后，工作人员这么快就帮我们解决了，太感谢了！”餐厅服务员小李也对该中心的服务效率赞不绝口，他上午咨询律师，下午提交材料，一天内便完成纠纷调解申请。“快，没想到一天就做好了。”小李感叹道。

随着镇级综治中心的高效运行，各类民生问题得到及时处。居民反映的道路设施、交通秩序、安全隐患、矛盾纠纷、园林绿化等问题，综治中心都会安排网络监督员实地核查，根据实际情况交由相关部门处理，切实维护公共区域安全。从受理登记到流转办理，再到妥善办结，镇级综治中心构建起高效服务闭环，让老百姓“找谁说理”不再走弯路，在便捷高效的服务中感受公平正义。

万宁市委副书记、政法委书记李校表示，在践行“枫桥经验”的征程中，通过党建引领、创新机制、多方合力、品牌建设和提效服务等一系列有力举措，成功实现社会治理的转型升级，为海南自贸港建设营造了稳定和谐的社会环境。展望未来，万宁市委政法委将继续对标中央政法委员会及省委政法委的要求，全力推进市、镇两级社会治安综合治理中心规范化建设提档升级，全面提升矛盾纠纷预防化解法治化水平，持续书写新时代“枫桥经验”的万宁篇章，为全国基层社会治理提供“万宁经验”，让万宁的社会治理模式在更广阔的天地中发挥示范引领作用，为实现社会长治久安和人民幸福安康的宏伟目标贡献万宁力量。（郭愿 陈晖）



矛盾调解成功，双方当事人握手言和。



现场调解达成协议。



矛盾调解成功，当事人送锦旗。



化解矛盾纠纷化解矛盾纠纷。

