

夯基固本筑防线
创新治理促和谐

以『三诊疗法』解民忧用『警格+网格』守平安
海口市琼山区探索『体系筑基、功能提效、服务惠民』三位一体综合治理模式，

“谢谢你们，我已经收到医疗费和赔偿金了，等身体再恢复一些就回老家跟家人团聚。”3月24日，海南某科技股份有限公司员工陈先生委托朋友给海口市琼山区凤翔街道社会治安综合治理中心送来一面锦旗，对民警、网格员和街道办工作人员竭尽全力帮自己调解的事情表达谢意。这一幕，正是海口市琼山区推进综治中心规范化建设，服务惠民的生动写照。

在海口市委政法委和海口市综治中心的专业指导下，琼山区锚定目标，稳步推进综治中心规范化建设，在基层治理领域持续书写新的篇章。

“我们将新时代‘枫桥经验’贯穿社会治理全过程，深入开展‘化解矛盾风险，维护社会稳定’专项治理。”海口市琼山区委副书记、政法委书记杨义介绍，创新性依托“三诊”疗法，对各类矛盾纠纷抽丝剥茧，精准施策，不断将矛盾纠纷预防化解工作推向法治化、专业化，全方位筑牢社会安全稳定的坚实防线。不仅如此，琼山区还着眼全局，积极探索“体系筑基、功能提效、服务惠民”的三位一体综合治理模式。



海口市琼山区推进综治中心规范化建设后，工作人员热情接待前来咨询问题的群众。

夯实治理根基
构建三级联动综治网络

“如今办事太便捷了！我只跑了一趟，在这一间办公室里，所有问题得到解决了。”3月21日，市民蒋女士对琼山区滨江街道社会治安综合治理中心的高效服务称赞有加。

此前，蒋女士和前男友恋爱同居一年多，其间因非日常开销账目不清，两人频繁争吵。近日，备受困扰的蒋女士抱着试一试的心态，来到滨江街道社会治安综合治理中心寻求帮助。

在综治中心，温馨和谐的调解氛围让蒋女士紧张的心情瞬间放松下来。各职能部门工作人员都在现场。大家认真倾听她的讲述，迅速理清了问题的关键所在。经过综治中心工作人员耐心开导和专业调解，蒋女士和前男友逐渐冷静下来，最终达成了双方都能接受的解决方案，承诺分手后互不干扰。

蒋女士的良好体验，得益于琼山区对综治中心建设的高度重视和精心规划。琼山区严格按照“三有”要求，全方位推进综治中心建设，从优化场所布局、完善制度体系、规范人员入驻等方面入手，构建起“区级统筹+镇街前哨”的两级综治中心体系，显著提升了基层社会治理效能。

海口市琼山区委政法委综治中心主任蒋成心介绍：“我们科学划定功能区域，就是为了进一步提升治理效率。”区级综治中心整合“五个中心”功能，精心设置“八大功能模块+六大窗口”，探索制定标准化流程图，还创新推出扫码接访模式。依托社会治安综合治理中心信息平台，拓展“多渠道纠纷受理”“司法确认申请”等功能，真正实现了矛盾纠纷的一站式化解。镇街综治中心也不甘示弱，打造“四大功能模块+四大窗口”，不仅承担着矛盾纠纷化解、社情民意收集等基础工作，还结合当地实际情况，开展高频纠纷专项治理行动，成为基层治理的坚固“前哨站”。

为凝聚治理合力，区级综治中心充分发挥牵头作用，统筹检法司及信访五部门常态化入驻，设置派驻窗口，住建等33部门定时轮值。工会、妇联等群团组织根据实际需求随时入驻，同时引入专业调解组织、仲裁机构、心理服务机构等社会力量，进一步充实治理队伍。镇街综治中心则推动综治专管员、信访专员等多部门人员常驻，协同开展工作。

在健全机制方面，琼山区建立了“受理—登记—分流—处置—督办—回访”的闭环管理体系，推行首问负责、联席会商等8项协作机制，制定“三级诊疗”等26项运行制度。通过构建职责明确、流程规范的立体化治理架构，确保群众的每一项诉求都能得到“一站式受理、全链条响应”，切实为群众排忧解难，让社会治理更有温度、更见实效。

创新“三诊”疗法
激活基层治理内生动力

琼山区被人们称作“福地”。岁月悠悠，这片土地孕育出一代又一代朴实善良的琼山人，浓厚的归属感与独特的乡土气息，滋养出他们“和为贵”的处世哲学和古道热肠的性格特质，为新时代“枫桥经验”在琼山的创新发展提供了无尽的养分。

“作为典型的老琼山人，不论男女老少，对‘老爸茶’情有独钟。别小看一壶‘老爸茶’的魅力，它既能让生活慢下来，也能让情绪缓下来。”“老爸团”“帮帮团”团员何墩钦告诉记者，村里的事在村里解决，社区的事在社区解决，谈笑间很多矛盾便可得到化解。

“15年了，房产证终于办下来了！我代表29户业主，向派出所和街道办的工作人员表达我们的感激之情！”2024年12月底，海口市琼山区某小区业委会主任周奶奶，满脸热泪地将一面锦旗送到凤翔派出所副所长袁鹏手中，“这么多年的‘心病’，终于被你们治好了。”

在琼山区龙塘镇新村委会斜对面，有一间开在百年大榕树下的“茶坊”，它就像一个温暖的港湾，承载着当地老百姓的家长里短。在这里，大榕树下的一壶茶，不仅能解渴，更能解忧、解纠纷。

“我们有空就来这儿喝茶下棋，村里还经常请‘退休爹’来给大家调解纠纷呢。”3月24日，新民村村民蒋某乐呵呵地说，“有时候和邻居闹了别扭，或者和家里人拌了嘴，来这儿听‘退休爹’们说一说，喝壶茶，气就消了，回家的时候心情可好了。”

这些深受村民信赖的“退休爹”，是新民村“小事不出村”的调解密码。在新民村，超过95%的退休老同志自愿投身调解工作。虽然离开了工作岗位，但他们“退休退而不褪色”，凭借着丰富的经验和满腔的热情，为乡村治理贡献着自己的力量。

除了这些充满乡土气息的调解方式，琼山区还积极打破部门壁垒和区域界限，探索构建起一套科学高效的矛盾化解“三级诊疗”体系。村（社区）就像“全科门诊”，处理常见的矛盾纠纷；镇（街）如同“专科分诊”，针对特定类型的问题精准发力；区级则是“重症会诊”，解决复杂疑难的矛盾。同时，琼山区还打造了“书香调解”“校园调解室”“知心大姐”“张哥善调工作室”等多个特色调解品牌，根据不同情况灵活运用，实现上下联动、梯次解纷。这一系列举措成效显著，全区初次信访一次性化解率达到了98.3%。

此外，琼山区综治中心借助现代科技手段，实现了更加智能、高效运行。以镇（街）为单元、村（社区）为基本网格，组织楼栋长、网格员、禁毒专干等力量，对矛盾纠纷开展拉网式、地毯式排查，分类分级建立了354宗矛盾纠纷档案。依托市级平台，创新构建“矛盾预警指数”模型，启动“日研判”和“三色预警”机制。

聚焦民生福祉
绘就平安幸福新画卷

“那天晚上我老伴重病被困在26楼，真是命悬一线。当时受灾，我慌慌张张跑下楼后一眼就瞧见袁所带着工作人员在路面巡逻。我大声求助，七八名工作人员立刻就跟着我往楼上冲。他们徒步把我老伴抬下来，还用警车当救护车，一路疾驰送到医院，这才把人从死神手里抢回来。”3月25日，海口琼山区某花苑小区张先生谈及此事，眼中依旧泪光闪烁。

张先生口中的这些暖心人，正是在“警格+网格”双网融合机制下的网格员们。平日里，他们穿梭于大街小巷，调解邻里纠纷，维护社区和谐；危难时刻，他们迅速响应，以最快的速度出现在群众身边。469个综治网格与69个警格紧密联动，依托“区—镇（街）—村（社区）”三级党员服务体系，群众通过线上“下单”提出诉求，网格员和民警、辅警便协同“送货上门”解决问题，问题解决率95%。这一模式，已然成为琼山综治中心传递温暖的闪亮“名片”。

琼山区在提升群众法治素养方面也下足功夫。据海口市琼山区委政法委书记周汝澎介绍，综治中心积极拓展法治宣传“面对面”服务。整合律师、法律工作者等专业力量组建“法律服务团”，以“海青天”法治驿站、“书香调解室”为前沿阵地，借助“益·老爸茶”宣讲品牌，开展普法宣传、信访法治化宣讲活动，累计达125场次。这些活动让法治观念深入人心，营造出全民尊法学法守法用法的良好氛围。

琼山区在抗击台风“摩羯”过程中，充分展现了基层治理体系的强大效能。2024年9月6日，超强台风“摩羯”重创云龙镇，造成严重灾情。灾情发生后，综治中心第一时间启动应急预案，组织中心工作人员、社区“义警队”和志愿者队伍投入抢险救灾。

在综治中心主任的带领下，救援队伍连续奋战10个昼夜。其中，“义警队”成员凭借熟悉当地情况的优势，挨家挨户排查险情，协助转移受灾群众。许多队员顾不上自家受灾，始终坚守在救灾一线。经过全体人员的共同努力，最终打通了全镇101个自然村的道路，保障了受灾群众的基本生活需求。在灾后重建工作中，镇村干部、网格员和派出所民警与群众同吃同住，共同清理废墟、修复基础设施。这种并肩作战的经历，不仅让云龙镇在短时间内恢复了正常生产生活秩序，更拉近了干群关系，凝聚起共建家园的强大合力。这次抗灾救灾行动充分证明，基层治理体系在应对重大自然灾害时具有不可替代的重要作用。

此外，琼山区创新群防群治模式，探索出“肩并肩”治理新路径。发展外卖骑手、网约车司机等新就业群体成为“城市哨兵”，他们协助化解53起安全隐患和邻里纠纷。同时，凝聚各方力量组建116支“义警队”等群防群治队伍，协助处置治安事件，使全年刑事案件同比下降30.8%。

从应急救援到法治建设，从抗灾救灾到群防群治，琼山区聚焦民生福祉，用实际行动诠释着以人民为中心的发展理念，描绘出一幅幅充满温度与希望的平安幸福画卷。

潮起海之南，治理赋新篇。从“枫桥经验”的新时代传承到“三诊疗法”的本土创新，从“三级诊疗”的智慧解纷到“警格+网格”的全域覆盖，海口琼山以“致广大而尽精微”的治理智慧，织就了一张纵横交织的平安网、幸福网、民心网。这里，每扇门的诉求都有回响，每条街的隐患皆有预警，每颗心的期待终见答案。这座千年古城正以“绣花功夫”雕琢治理精度，用“共同体思维”凝聚奋进力量，书写着域社会治理现代化的“琼山样本”。

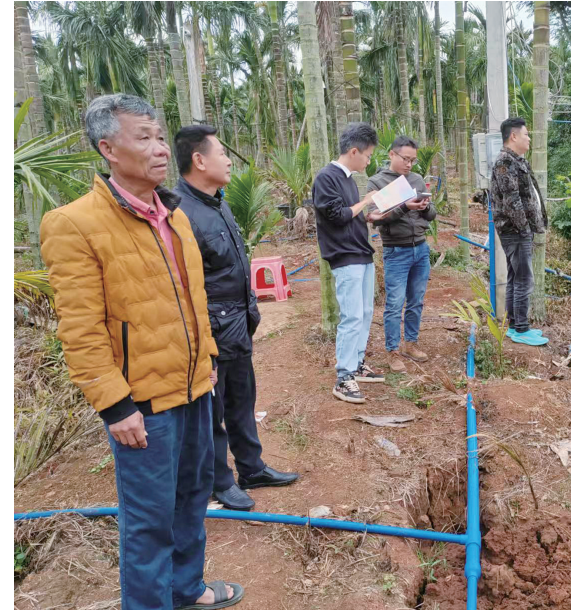
（连萌）



海口市琼山区综治中心工作人员走访现场，为群众排忧解难。



海口市琼山区旧州镇综治中心工作人员为遇到纠纷的群众释法说理，现场化解矛盾纠纷。



海口市琼山区甲子镇综治中心工作人员组织群众调解。



综治中心工作人员为老百姓调解宅基地纠纷。



海口市琼山区云龙镇综治中心为民办实事，群众送来一面锦旗表示感谢。

高林 摄