



1月21日上午，昌江社会治安综合中心揭牌成立，标志着昌江在推进社会治理现代化、提升区域社会治理能力方面迈出了重要一步。（昌江县委政法委供图）

昌江全力推进综治中心规范化建设实战化运行 打造矛盾纠纷化解集散地 奏响基层社会治理和谐曲



网格员进村入户开展普法宣传。

打造“规范化”中心枢纽 让群众诉求一站式解决

“工作人员回答很细致、专业，在有什么问题都可以找到解决部门，有矛盾还可以找老老（调解室）、老三（调解室）帮我们调解。”3月25日下午，在昌江综合中心接待大厅，前来咨询土地纠纷问题的居民李先生说道。

走进占地面積超过2000平方米的昌江综治中心，宽敞明亮、布局合理、指示清晰，仿佛来到一个现代化的“超市”。矛盾纠纷调解、法律咨询援助、心理咨询服务……无论是邻里间的小矛盾，还是涉及法律政策的大问题，在这里都能找到合适的解决途径。

在推进综治中心规范化建设中，昌江坚持集约、实用原则，全方位优化中枢平台建设。充分整合现有场地资源，高标准完成县级综治中心建设，打造5个乡镇综治分中心，村级依托群众服务中心设立92个服务站，逐步形成“1+8+92”三级治理矩阵，实现阵地建设全覆盖。

目前，综治中心按照“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”的标准，打造“1厅+N室”模式，设置群众服务大厅、矛盾调解、指挥调度等13个功能区，整合纠纷调解、法律咨询、心理咨询、信访接待、诉讼服务等公共服务资源，2024年12月试运行以来，累计接待群众600多人次，确保群众诉求“只进一扇门、最多跑一地”。

“通过法检联动、司法、信访部门常驻，风险多发行业主管部门入驻，相关诉求涉及单位随时随驻，综治中心实行合署办公、一体化调度、专班化管理。”昌江县委政法委相关负责人介绍，县委政法委充分发挥牵头抓总、统筹协调作用，指导建立入驻部门间的组织体系和协调机制，构建常态化培训制度，建立督办问责机制，将三级中心的工作绩效纳入平安建设考核体系，通过建立完善相关制度机制，切实推动综治中心各项工



十月田镇综治中心网格员组织双方当事人现场调解。

综治中心·海南实践

——聚焦海南省综治中心规范化建设——

构建矛盾调解、风险预警、应急处突、法治保障的全周期防控网络



昌江黎族自治县委书记陈儒茂到县社管平台指挥中心调研。（昌江县委政法委供图）



十月田镇综治中心工作人员为来访群众答疑解惑。



七叉镇综治中心工作人员联合相关部门对当事人进行调解。

数字赋能+流程重塑 矛盾纠纷化解更高效

昌江进一步优化综治系统功能模块，实现受理、分流、调处、回访、办结等环节“一网通办”。推行“线下调处+线上流转”双轨并行机制，对群众来访、网格上报、部门推送、12345热线转办等诉求，经窗口受理形成“一套码”并由当班负责人研判后，根据诉求性质派单至责任部门处理，调处过程通过视频记录、文书上传等方式动态更新，做好各宗档案标准化、规范化管理，实现“进厅可查、责任可溯、结果可看”。

综治中心坚持“应调尽调、能调尽调”理念，做好人民调解、做实行政调解、做强司法调解、做优行业性专业性调解，按照“常驻+轮驻+随驻”思路，推动政法、信访等9个单位36人成建制常驻，民政、人社等6个高频涉事部门轮驻，工会、妇联等组织随驻，引入医疗、

婚姻登记12个行业性专业性调解组织，邀请心理咨询师、法律顾问和配备精通各种语言的专业人才，银、铜牌调解员等47名专业人员组建动态资源库，形成“专职调解员+专业团队+社会力量”的联动调解矩阵，最大限度将矛盾纠纷化解在诉前、访前，实现了“小事不出村、大事不出镇，矛盾不上交”。

创新打造老百姓包调解室等品牌，搭建“线上咨询+远程视频”平台，通过网络对话、法律服务等方式提升村镇调解能力。推动“政法干部蹲点指导组”提档升级为“平安建设蹲点指导组”，发挥乡镇“五级联动”层级联动解纷优势，多维度、全方位解决不同类型“疑难杂症”。

2023年以来，昌江共排查调解纠纷1928起；调解成功1781起，调解成功率92%。

立体化防控 织牢织密全域安全防护网

在十月田派出所的荣誉室内，每面锦旗的背后都有一段温暖人心的警民故事。

“钱收到了，可以安心过年了！”1月14日，十月田派出所收到曹先生送来一面锦旗，对民警调解纠纷表示感谢。原来，孙某因资金周转困难，拖欠曹先生5.5万元押金迟迟未退还，曹先生无奈之下选择报警。

接到报警后，派出所民警依托“五级联动”机制，迅速展开调查，联动村级调解员、网格员、司法所等部门开展当事双方背景调查，在找准问题的关键点后，从情、理、法三个角度出发，对双方进行劝解。双方最终达成和解协议。

近年来，昌江着力推动“警格+网格”深度融合，建立网格体系和“一村一警”制度，整合网格员、民警、辅警、平安志愿者力量，配合组建76支治安联防队，2023年以来，嵌入式排查治安隐患712起，矛盾纠纷1928起，实现小事不出“格”，大事不出“网”。

依托群防群治系统，扎实推进未成年人护苗专项行动，全县68所中小学“一校一警”配备率100%；成立“爱心帮教团”，对建档的不良未成年人定期开展“四访五帮”。公安机关对学校、医院、商场、景区等重点场所制定“一地一策”，建立68个最小应急单元，配备警用器械816件，提升应急处置能力。

建立“智慧综治”平台，接入“雪亮工程”，推动“天网工程”等视频监控资源共享，对全县重点区域、重点场所、重点部位开展实时监控，实现“一屏观全城、一网管全城”。

创新“平安积分”兑换制度，调动全县群众参与平安建设积极性，近三年信访数量逐年下降；在快递网点、加油站等22处重点场所设立平安哨点，延伸行业防控触角。

不仅如此，昌江公安机关还打造“特警+铁骑+片警”多警种联动模式，在10个派出所部署无人机巡查系统，优化10个治安警务站布局，提升快反效能，推动建成反走私综合执法站3个、智慧安防小区33个，有效提升智慧防控水平。

健全工作机制 打造协同化运转体系

“三月三”是海南黎族苗族传统节日，昌江作为分会场也将举办各族群众活动，确保节日期间安全稳定，提前排查化解隐患纠纷为预防工作等即时启动。2024年以来，组织会商278次，解决问题312个。

加强研判预警。建立“零报告”制度，县综治中心对各乡镇、各部门报来的重警预警、矛盾纠纷治安风险、重点人员动态等信息开展每日分析，加强风险等级研判和预测预警，对苗头性、倾向性问题，聘请指导组及时下发现场提示函、问题督办函，推动相关部门压实处置责任；定期对矛盾纠纷、安全隐患整体态势进行研判，形成专题报告，2024年以来，113个

风险隐患得到有效处置。

注重指挥调度。构建“县级—乡镇—村居—网格员”四级指挥体系，县级综治中心负责统筹全县的调度工作，推动“访调”“诉调”“公调”“检调”对接，督促部门落实“吹哨报到”机制，确保矛盾纠纷化解严格落实“法治化”路线图，进行严防重防“空转”，纵向直接对乡镇、村居综治中心，网格员进行垂直指挥，提升基层应急处突能力，妥善处理复杂、突发事件。落实回访督办制度，对办结的各类事项，县综治中心做好电话回访，蹲点指导组结合下沉蹲点工作加强线下回访，并做好稳控和疏导工作。

昌江县委政法委下一步将认真落实党中央决策部署和省委、县委工作要求，全力推进各级综治中心规范化建设，全面提升矛盾纠纷预防化解法治化水平，为加快建设具有世界影响力的中国特色自由贸易港贡献政法力量。

(本版图片除署名外均由川问摄)

