

澄迈县综治中心
矛盾纠纷多元化解服务区

澄迈瑞溪镇北桥村村民陈大伯将锦旗送到澄迈综治中心服务区工作人员手中。

“以前遇到纠纷不知道找谁，现在来到综治中心，从咨询到调解都能一站式解决！”3月13日，吴女士在澄迈县综治中心矛盾纠纷多元化解服务区（以下简称澄迈综治中心服务区）感慨地说。

去年以来，澄迈启动县级综治中心规范化建设工作，通过场地改造和功能拓展，建成了澄迈县综治中心矛盾纠纷多元化解服务区，建立“16161”矛盾纠纷化解体系，通过阵地建设、资源整合、清单驱动、机制闭环和平台支持，推动群众诉求在“家门口”解决，努力打造为民解纷的“终点站”，让人民群众切实感受到公平正义就在身边。

一个阵地
调处矛盾纠纷不再“各自为战”

近日，瑞溪镇北桥村村民陈大伯带着锦旗来到澄迈综治中心服务区，感谢澄迈综治中心为他成功追回了房屋损坏的赔偿金。红底金字的锦旗上，“真心为民办事 倾心为民解忧”12字格外醒目。而这场持续近半年的房屋损害赔偿纠纷成功化解，离不开澄迈综治中心高效便捷的一站式调处服务。

去年9月6日，超强台风“摩羯”裹挟着暴雨侵袭海南。当晚，伴随着一声巨响，陈大伯家祖屋的房顶突然被砸出了一个窟窿。陈大伯上前查看发现，原来是某新能源公司在邻居楼顶安装的太阳能板被大风吹落，砸坏了自家的屋顶。

“风大雨大，家里的老人只能临时搬到别的屋子去住。”陈大伯回忆。台风过后，陈大伯通过镇政府联系到涉事公司。尽管该公司承诺赔偿，但陈大伯认为赔偿的金额不足以修复房屋，要求提高金额或由对方修缮受损房屋。“对方只愿意通过保险赔付1.1万元，但修缮房屋的费用远不止这个数。”

由于双方就赔偿金额争执不下，矛盾持续升级。瑞溪镇政府多次组织调解，但该公司代表始终缺席协商，事件也一度陷入僵局，瑞溪镇政府将陈大伯的诉求上报到澄迈综治中心。

澄迈综治中心接到“订单”后，迅速联动县住建局、县司法局、县发改委等部门核实情况，并请建筑行业专业人士评估房屋损失。另一方面，工作人员还通过电话、视频会议等方式多次与公司代表沟通，阐明企业社会责任与法律依据。

“有的纠纷涉及部门多、时间跨度长，仅靠一个部门组织协调存在较大难度。”澄迈综治中心负责人曾春媚表示，过去调解力量比较分散，可能存在“各自为战”的情况，而综治中心不仅在协同治理上更有优势，同时也为老百姓调处矛盾纠纷、解决难题提供了“主阵地”。对于需跨部门调解的矛盾纠纷，由澄迈综治中心服务区发起调解任务，分解工作内容，实行“派单式”流转，并定期调处。

在充分掌握双方诉求后，工作人员采用“背靠背调解+法律释明”的方式化解双方的矛盾和分歧，既保障了村民合法权益，又引导了企业合理承担风险，最终促成双方达成协议：企业将赔偿金额提高到2.5万元，并承诺协助修复房屋。签下调解协议当天，陈大伯眼眶湿润：“没想到拖了半年的难题，在综治中心的帮助下这么快就解决了。”

一张清单
集约化解决疑难复杂问题

走进澄迈综治中心服务区，大厅整洁明亮，映入眼帘的是完善的各类设施和规范的功能分区：受理区、调解区、心理疏导区、法律服务区等功能区一应俱全。群众一进门即可按指引办事，方便又快捷。

硬件建设是基础，制度创新则是高效运转的关键。澄迈综治中心服务区建立了三级组织架构，由县委政法委统筹，县综治中心主管，多部门协同发力。墙上张贴的《服务区工作规则》《司法确认操作规程》等制度文件，确保每一起纠纷的化解都有章可循。

该综治中心服务区的核心力量，来自公检法司、信访、仲裁等6个部门的常驻团队。“根据工作需要，综治中心可随时组织31个县直部门和11个镇联合开展矛盾纠纷调解工作。”曾春媚介绍。

3月13日，记者见证了一场特殊的“专家会诊”——在澄迈综治中心服务区召开的房地产纠纷分析研判会上，县房管局、住建局等多个部门负责人和专家结合工作实际，就“三合一”动态清单上的事项逐项讨论。

澄迈县委政法委根据诉源、警源、访源信息，以及各镇、各部门上报的突出矛盾风险，梳理出房地产纠纷、历史遗留问题、矛盾纠纷风险隐患等三类矛盾风险问题，建立“三合一”动态清单。清单建立后，由县委政法委定期组织召开分析研判会，逐条梳理矛盾纠纷化解措施，形成统一意见后，召集矛盾纠纷当事人开展现场调解工作，做到事先研判、高效化解、精准破题。

清单驱动下，澄迈县还根据矛盾风险的类型，组织开展专项攻坚。今年2月至3月集中化解土地纠纷，4月至6月主攻房地产风险……“集中时段、集中人员、集中研究，效率也更高了。”曾春媚表示。

一个平台
拓宽群众反映问题诉求渠道

此外，澄迈综治中心依托澄迈县委政法委打造的线上平台——澄迈县网格化服务管理平台（格事通），进一步拓宽群众反映问题诉求渠道。

“无论是土地纠纷还是家庭矛盾，群众在线上就能提交诉求，我们第一时间分派处理。”澄迈综治中心服务区工作人员王本立举例说，去年11月，村民张某通过“格事通”上报了一起土地纠纷，请求综治中心介入调解。

原来，张某父亲1980年曾与王某口头约定，将自家20亩土地让给王某种植橡胶，并约定橡胶无法收割后，王某须归还土地。可王某去年发现，王某已有2年多未收割橡胶，便叫其归还，但王某却以自己做了不了主等理由推诿拒绝。属地镇政府多次调解不成功。

无奈之下，张某通过“格事通”上报了纠纷，向综治中心申请调解。综治中心在接到申请的次日，迅速组织属地镇政府、司法所对矛盾纠纷开展调解，分别与双方单独沟通，了解具体诉求。工作人员为双方详细解释了相关法律法规，还通过类案的分析，让当事人对纠纷的解决有了预期。经过多次耐心细致的调解，双方最终达成协议：王某限期清理林木归还土地，张某支付7万元作为林木处置补偿费用。

“几十年了，这块地终于拿回来了。我心里多年的石头终于落地，感谢你们尽心尽力调解。”张某脸上终于泛起释怀的笑容。

平台创新不止于诉求受理，“格事通”还拓展了法律服务模块，126位法律顾问入驻平台，为居民们解答各类法律问题，特别是针对生活中常见的欠薪、土地、邻里纠纷等提供指引，促进群众依法化解矛盾。截至目前，平台共收到群众的法律咨询信息1131条，法律顾问回复1121条，回复率99%，好评率100%。

下一步，澄迈综治中心计划引入退休法官、民警等组建团队，不断充实调解力量，扩充服务矩阵，一站式解决各类矛盾纠纷，让群众“有话说、有事能办”，获得感、幸福感、安全感稳步提升。

（秦元 四季 曾春媚）



澄迈县委政法委副书记李清果主持召开矛盾纠纷分析研判会。



澄迈金江镇组织召开矛盾纠纷调解会。



张某给澄迈县综治中心送锦旗。



群众向澄迈综治中心服务区反映问题。

澄迈推进综治中心矛盾纠纷多元化解服务区建设
打造为民解纷「终点站」