



琼中综治中心工作人员热情接待来访群众。



琼中综治中心组织公安、司法等部门对一起劳资纠纷进行调解。

创新“枫桥经验”本土实践 构筑矛盾纠纷化解“全链条” ——琼中基层治理的“和谐密码”

八月的琼中黎族苗族自治县，绿意盎然，花开正艳。在什运村村民王某萍家的槟榔园里，新补种的槟榔苗已抽出嫩叶。“多亏了网格员和村民小组长，要不这两棵苗子差点毁了我们二十年的邻里情。”王某萍笑着对来访者说。这看似平常的邻里和解场景，正是琼中践行新时代“枫桥经验”的生动缩影。

2024年以来，这座位于海南中部山区的少数民族自治县，以矛盾纠纷化解成功率达95%、万人起诉率低于全省平均水平的成绩单，交出了一份基层治理现代化答卷。从“直通联办+网格化+12345”的民生服务网，到“常驻+轮驻+随驻”的矛调工作模式，琼中正用智慧编织新时代的平安画卷。



琼中综治中心组织特邀调解员调解一起矛盾纠纷。



琼中综治中心组织法院、检察院、公安等部门共同研究调解方案。

阵地前移：矛盾化解有了“全科门诊”

2025年4月22日，琼中社会治安综合治理中心完成规范化建设，一站式服务让矛盾化解更高效，实现“有牌子、有场所、有力量、有机制、有效果”的“五有”目标。走进琼中综治中心，538平方米的空间内设置了接待大厅、综合调解室、仲裁室、速裁法庭等功能分区。这里整合了人社、公安、司法、综合行政执法、信访、法院、检察院等调解力量，截至目前已成功化解矛盾纠纷22件。“过去群众要多头跑，现在就像医院挂专家号，复杂问题当场会诊。”中心主任黄成指着墙上的流程图介绍。

琼中综治中心位于县城核心区，辐射全县10个乡镇。“以前解决纠纷要跑七八个部门，现在家门口就能‘打包’处理。”在琼中综

治中心，刚处理完土地纠纷的李大哥感慨道。这座小而全的“解忧站”，高效整合资源，在“常驻+轮驻+随驻”的驻点名单里，藏着琼中治理创新的密码。

琼中以综治中心为基点，构建起县、乡两级综治体系，县级综治中心统筹全局，建立“矛盾风险数据库”；乡镇有政法委员统筹派出所、司法所等加强矛盾纠纷排查化解；村（居）、社区有215名网格员化身“移动探头”，日常开展矛盾纠纷排查、便民服务走访、政策法规宣传等工作。不断完善制度，织密三级网络基层防线，每级人员各司其职，从分流引导到领导接访，从会商研判到跟踪回访，各项机制覆盖矛盾化解全周期，实现矛盾纠纷“一站式接收、一揽子调处、全

链条解决”。南万村的土地纠纷积案，正是在这套体系下，通过镇村干部、法律顾问“多方会诊”得以化解。

从家长里短到邻里纠纷，从历史积怨到突发矛盾，琼中以综治中心为枢纽，将“枫桥经验”的“矛盾就地化解”理念扎进基层土壤。自2025年4月规范化运行以来，县级综治中心和营根、湾岭、红毛3个乡镇综治中心接待大厅共处置矛盾纠纷75件，接待群众200余人次，信访率同比去年下降69.84%，切实为群众解决诉求和困难。截至2025年6月底，全县成功排查调处矛盾纠纷542宗，化解率达98.54%。2024年，琼中在全省信访业务规范化建设交叉评审中排名第二。

机制创新：矛盾化解有了“琼中解法”

琼中建立起“网格排查、村（居）收集、乡镇研判、县级统筹”的矛盾纠纷排查调处机制，充分激活网格员、村（居）干部、人民调解员等基层力量。

在湾岭镇综治中心，一页页“矛盾化解台账”记录着基层智慧。从槟榔苗纠纷到土地补偿争议，琼中用制度创新打通基层治理的“末梢神经”。“每天走村串户两万步，手机里的工作群就是情报站。”湾岭镇水央村网格员王翠银的日常工作，正是琼中“四级排查网”的缩影。通过日常排查、村（居）周汇总、乡镇月研判、县级季统筹，2024年琼中提前预警矛盾纠纷100起，其中91%在村级化解，网格员成了真正的“千里眼顺风耳”。在黎明村，一场因打灭草药引发的赔偿纠纷

让人看到调解的温度——网格员记录受损害范围，村委会干部与人民调解员对当事双方进行调解，最终化作暖心的解决方案：李某兴不仅赔偿张某清500元，还主动帮其补种28株槟榔苗。

如何实现矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”？琼中综治中心统筹诉讼服务、检察服务、公共法律服务等平台，推动法院、检察院、司法、公安、信访、人社、综合行政执法7个部门常驻，营商、资规、农业农村、教育、卫健、民政、住建、水务、总工会、妇联、法学会11类行业轮驻，生态、交通、退役军人事务、市场监管、林业、商务、粮食和物资储备、社保服务等8大领域随驻，形成多元调解合力。

琼中按照矛盾纠纷类型、复杂程度和影响范围进行精准分类处理，对于一般矛盾纠纷，充分发挥村（居）熟悉情况、贴近群众的优势，及时进行调查处理；对于复杂矛盾纠纷，由乡镇综治中心牵头组织相关部门联合调解；对于重大疑难矛盾纠纷，由县级综治中心牵头，组织相关部门和专业人员集中攻坚化解并建立矛盾纠纷跟踪回访制度，定期回访已调解矛盾纠纷，防止问题反弹回潮，确保真正做到案结事了。

琼中分级诊疗防“小病拖大”的做法，效果显著。黎明村的打灭草药纠纷，从村民争吵到签订调解协议仅用4小时。这正是得益于“简易纠纷当场调、复杂问题联席调、重大矛盾专班调”的分级处置机制。

“三服务”架起“连心桥”：群众满意才是硬道理

“有事就找蓝马甲”。这些被群众亲切称为“蓝马甲”的网格员以及综治中心工作人员，正用“三服务”搭建起基层治理的暖心桥梁。

服务群众：诉求表达“零距离”。走进琼中综治中心大厅，服务窗口如同“便民超市”般排列有序。67岁的王阿婆在受理柜台边填写表格边说：“儿子工伤赔偿的事，家门口就能找律师咨询，再也不用多头跑。”这里不仅有法律顾问，还创新设立“流动仲裁庭”，让劳动纠纷调解从“坐等上门”变为“主动服务”。

网格员陈东菊通过“12345+网格化”平台上报的排水沟堵塞问题一键转交住建部门。“现在动动手指就能解决问题，就像发微信一样方便。”她说，数字化平台的上线，让群众的诉求及时得到响应，从根源得到解决。

服务基层：治理资源“沉到底”。“流动仲裁庭”开进黎村苗寨，“法律明白人”培训覆盖所有行政村，“双语调解队”用黎语苗话普法，这些创新举措为平安琼中、法治琼中打下坚实基础。

在更广阔的乡村图景中，500余场“板凳普法会”开在榕树下，4000余名特殊群体收到“爱心联系卡”，2000多件民生实事办进心坎里。营根镇网格员王菁说得实在：“我们多跑腿，群众就能少烦心，这‘蓝马甲’穿着踏实！”

服务社会：风险防控“一张网”。在琼中综治中心的大屏幕上，治安警情、网格事件实时跳动。在第一农贸市场，网格员王儒辉逐户更新商户信息。“既要当信息采集员，也要做治安观察员。”他随身携带的“平安日志”里，密密麻麻记录着消防隐患等信息。正是这些“行走的数据库”，支撑起刑事发案率连

年下降的平安答卷。

从“等人上门”到“主动敲门”，从“单打独斗”到“多元共治”，琼中用“三服务”架起的不仅是治理桥梁，更是一条党员干部与人民群众的连心路，而在这片充满生机的土地上，“矛盾不上交”的承诺正转化为触手可及的实践。

夜幕下，琼中县城闪烁着别样光彩——夜市摊主们放心地把收款码贴在摊位上，广场舞大妈们把包随意放在花坛边。“现在连电动自行车都不用上锁啦！”烧烤摊主老陈的话道出治安蝶变。截至2025年6月底，琼中刑事发案率同比下降28.6%，治安案件发生率同比下降10.9%。

从什运村的槟榔园到县城的综治中心，从黎苗村寨的“法治课堂”到云端的调解平台，琼中用实践诠释了新时代“枫桥经验”的深刻内涵。

（孤云）