

坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面

让群众真切感受到“平安就在身边” ——通辽市全面推进综治中心规范化建设

近年来,通辽市深入贯彻落实中央、自治区关于加强综治中心规范化建设工作的部署要求,围绕“场所设置、部门入驻、运行机制、督办落实、信息平台”5个规范化建设,统筹推进综治中心规范化建设与实战化运行,实现市、旗、镇三级综治中心建设运行全覆盖,累计受理各类矛盾纠纷1.57万件、成功化解1.42万件,化解率超90%,未发生影响恶劣的极端案件,综治中心的规范化建设,让基层治理更加高效,让群众真切感受到“平安就在身边”。



通辽市委政法委在悦来河文旅休闲街区开展“法治服务直通车”普法宣传活动。



通辽市社会治安综合治理中心业务培训会

2025年9月1日



法治服务宣传。

场所设置规范 “群众事有地方办”

近日,通辽市科尔沁区居民王女士因邻里噪音纠纷,通过手机导航精确定位到街道综治中心,经接待受理后快速导入至调解程序,联系到楼上邻居后,仅用两个小时就达成了和解。“以前遇到噪音问题就知道要报警,但邻里邻居的又不至于,现在能调解的地方就在家门口,办事太方便啦!”王女士在回访中感慨。

针对群众遇到矛盾纠纷“摸不着门、找不对人”等难题,通辽市着力打造“统一、便民、权威”的实体化平台,让群众知道有事去哪办、找谁办、怎么办,群众对综治中心的知晓率和首选率显著提升。

规范标准,场所设置“规范化”。坚持“节俭节约、因地制宜”原则,选取辐射能力强、交通便利、方便群众办事的地点,规范设置市、旗、镇三级综治中心场所。依据《中国共产党政法工作条例》,全部统一命名为“社会治安综合治理中心(简称综

治中心)”,标识标牌清晰明了,让群众“一眼就能认出,一步就能找到”。科学分区,实现功能设置“系统化”。根据工作流程和群众需求,在各级综治中心科学设置了引导受理大厅以及矛盾纠纷多元化解区、公共法律服务区、心理咨询服务区、视频指挥调度区等功能区域,确保接待、咨询、调解、指挥等各项功能有序运转,高效运行。便民导向,服务群众“亲民化”。依托“通辽政法”微信公众账号矩阵优势,面向群众发布全市综治中心运行公告,系统介绍功能定位、受理范围、场所地址和联系方式,累计浏览量近26万余次。最大限度扩展公告信息的立体传播渠道,在百度、高德等地图导航APP中明确标注各级综治中心位置,真正让群众从“知道有”变成“找到门”,从“线下可用”向“线上可寻、线下易达”转变,引导群众形成“有矛盾纠纷,找综治中心”的共识。



部门入驻规范 “群众事有专人办”

生活在扎鲁特旗的农民工李师傅与同村36名农民工师傅,因工程款拖欠导致工资发不出产生纠纷,通过综治中心牵头组织常驻的人社、司法、住建等部门联合调处,仅用3天就促成企业支付欠款80余万元。“我以为要跑多少个部门呢,没准儿还得打官司,这下好了,有了综治中心,我们的问题解决得又快又彻底。”农民工李师傅在调解现场说道。

针对工作力量分散、协同配合不足的问题,通辽市将“分散指头”攥成“有力拳头”,推动治理资源从“物理集中”到“化学融合”,确保群众诉求“事有人接、件件有人办”。明确入驻模式,实现力量整合“常态化”。坚持能驻尽驻、应驻尽驻,推动法院、检察、公安、司法、信访、人社等重点部门委派业务骨干“常驻”综治中心;整合住建、民政、卫健、市场监管等部门根据工作需要“轮驻”;针对专

业领域的复杂矛盾,建立“吹哨报到”机制,随时邀约相关职能部门“随驻”参与会商研判、联合调处。厘清职责边界,实现履职尽责“清单化”。制定通辽市社会治安综合治理中心入驻单位职能职责清单及运行工作流程,明确各入驻单位在矛盾受理、流转、调解、反馈等环节中的具体责任和义务,确保权责清晰、边界明确,避免出现新的“职责交叉”或“推诿扯皮”。强化考核管理,实现派驻效能“最大化”。建立以“综治中心管理为主、派出单位管理为辅”的双重考核机制,对入驻人员的日常考勤、工作业绩和群众满意度进行综合评价,结果反馈至派出单位,作为其年度绩效考核、评优评先的重要依据,有效激发了派驻人员的积极性和责任感,推动综治中心从协调机构转变为汇聚多元解纷力量的“实战平台”,真正实现了“走进一扇门,化解万般事”的聚合效应。

运行机制规范 “群众事按规矩办”

科左中旗村民赵某被一起土地承包纠纷困扰已久,在村里网格员和联户长的提醒下,赵某抱着一线希望找到镇综治中心,在工作人员热情接待受理后,将他引导至矛盾纠纷调解处,从统一登记到工作人员了解情况,从实地丈量土地到确认结果履行,全流程仅用5天。“咱们综治中心的工作人员无论是要来调解还是量地,都会提前一天告诉我,我在家等着工作人员上门就行,最后达成的结果我也十分满意。”赵某说。

通辽市以实用、实战、实效为重点,规范市、旗、镇三级统一规范的运行机制,让群众诉求在“流水线”式的流程中得到精准、高效、依法处理,确保中心运行“有章可循、质效并重”。完善中心运行流程。首创《通辽市社会治安综合治理中心工作规则》,明确中心受理事项范围,健全闭环管

理流程,建立工作会议、请示报告、研判预警、协同联动等工作机制,提升全市各级社会治安综合治理工作制度化、规范化、科学化水平。构建分级调解模式。建立健全市、旗、镇、村“四级联动”化解模式,以苏木乡镇(街道)、嘎查村(社区)等“末梢”人民调解组织为基础,以各旗县区综治中心“一站式”化解为核心,以市级行业性、专业性调解组织为重点,以品牌调解室为补充,着力打造“调解优先、分层递进”的社会矛盾纠纷调解体系。深化多元协同化解。统一规范矛盾纠纷法治化“路线图”,严格按照“简易、一般、疑难”矛盾纠纷事项标准范围,牵头人社、金融等部门,攻坚化解疑难复杂涉案金额100万元以上的矛盾纠纷67件,推动大部分民商事纠纷通过非诉方式实质化解,实现社会治理成本有效降低和群众法治获得感显著提升。

督办落实规范 『群众事能办得妥』

科左后旗一件土地纠纷引发的涉法涉诉信访积案因超期被综治中心督办,通过约谈责任单位、了解办理进度、解决实际困难,最终在10日内完成案件核查并将相关结果反馈当事人。“督办机制有效提高了部门案件办理的质量和效率,为推动落实提供了有力抓手。”该旗综治中心工作人员表示。

通辽市着力构建全过程监督问效体系,为各项工作安上“追踪器”,给责任主体戴上“紧箍咒”,确保群众诉求“事事有回音、件件有着落”。建立督办清单,实现任务“可视化”。对中心受理的所有事项,特别是超期未办结、群众评价不满意及上级部门交办的重点事项,建立专项督办清单,明确责任单位、责任人和完成时限,通过信息化平台进行“亮灯”管理,动态跟踪、实时提醒。实施多元督查,实现监督“立体化”。将上级交办和群众来访的涉法涉诉信访事项全量化导入综治中心,坚持最有利于问题解决的原则,严格落实属地部门“双交办”,紧盯办理过程和办理进展,综合采取“案件评查、实地督导”等方式,对化解工作进度缓慢的地区、部门进行工作提示,对措施不当的行为和发现的执法司法突出问题、普遍性、倾向性问题进行查摆纠正,切实提升执法司法和信访法治化水平,从源头上“减存量”“控增量”“防变量”。强化结果运用,实现问责“刚性化”。将督办结果与单位平安建设(综治工作)考核、入驻人员绩效考核紧密挂钩,对推诿扯皮、敷衍塞责、办理不力的单位和个人,视情况进行通报批评、下发整改通知书,直至提出责任追究建议,切实将“软任务”变为“硬约束”,形成“受理必分流、分流必办理、办理必反馈、失职必问责”的工作闭环和责任链条,有效杜绝“程序空转”和“纸面化解”,确保综治中心的权威性和执行力。



信息平台规范 『群众事能高效办』

坚持破壁垒、强赋能、防风险,推动社会治理从“被动响应”向“主动预见”转变,为综治中心规范化提供有力技术支撑。应用统一平台,实现数据“一网汇聚”。全面推广应用自治区综治信息平台,自上而下贯通“市、旗、镇、村、网格”五级治理架构,汇聚整合人、地、事、物、组织等各类治理数据,形成“综合治理数据库”,为实现精准治理奠定基础。深化应用融合,实现业务“一网通办”。将“统一受理、分类流转、依法办理、闭环管理”运行机制全面嵌入信息平台,实现群众诉求“录入、分流、办理、反馈、评价”全流程线上运转。创新开发“网上枫桥留言板”小程序,广泛收集群众诉求,跟踪督办矛盾纠纷并实现有效化解,方便群众“指尖办”“系统看”,真正让“数据跑路”替代“群众跑腿”。强化智能研判,实现风险“一网预警”。深度应用自治区综治信息平台,结合平台汇聚的矛盾纠纷数据进行深度挖掘和综合分析,精准识别矛盾多发领域、高频类型和风险热点,生成“社会矛盾风险指数”和预警报告,为科学决策、提前介入、源头防治提供有力支持,使综治中心升级为一个集信息枢纽、指挥调度、风险研判于一体的“综治大脑”,驱动社会治安综合治理效能实现质的飞跃。

下一步,通辽市将继续在深化、细化、实化综治中心“五个规范化”建设上持续发力,以场所设置为基础、部门入驻为核心、运行机制为路径、督办落实为保障、信息平台为引擎,不断推动综治中心建设提质增效,为建设更高水平的平安中国、法治中国贡献基层智慧和力量,让“到综治中心能解决问题”成为群众共识。