



诉讼服务区

综合集成

纠纷资源“多元”且“聚合”

“没想到这么多部门都来帮我们解决问题，真是来对地方了！”
“没想到这里这么方便，再也不用东奔西跑了！”
“没想到这么快就拿到工资了，这下心里踏实多了，真是太感谢你们了！”

……
十几名清洁工阿姨聚在永川区综治中心调解室纷纷感叹道。
太多的没想到，在这里都成为了现实。

前段时间，永川区综治中心依托“工会+法院+检察院+人社+司法”群众性劳动争议化解机制，成功化解一起16名清洁工人追索劳动报酬的系列纠纷案件。这群阿姨便是案件的当事人。

进一扇门，解万般事。为了让老百姓解决矛盾纠纷“最多跑一地”，永川区委政法委持续深化新时代“枫桥经验”，按照市委政法委工作要求，紧扣有牌子、有场所、有力量、有机制、有效果的“五有”目标，推动综治中心场所设置规范化、部门入驻规范化、运行机制规范化、督办落实规范化、信息化建设规范化，采用“常驻+轮驻+随驻”方式，统筹公检法司等20个部门及8个行专调委会入驻综治中心，将诉讼服务、检察服务、司法行政、劳动维权等资源汇集形成“1个中心+2大服务区+3大功能区”解纷平台，对群众诉求实行“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”，真正实现让老百姓“只进一扇门，最多跑一地”。

像这样资源聚合、功能齐全的一站式解纷平台，永川还有23个，朱沱镇综治中心便是其中之一。

朱沱镇位于永川南部，作为长江入渝第一镇，是成渝地区双城经济圈的工业重镇。经济的迅速发展，让临边商贸往来增多，外来流动人口增多，社会矛盾风险增多。为有效防范化解矛盾纠纷，提升社会治安综合治理水平，朱沱镇按照“五有”“五个规范化”目标要求，推进综治中心与便民服务中心、基层治理指挥中心统筹建设、一体运行。

作为朱沱镇综治中心开门接待的首批群众，四望山村的樊老伯对中心的专业调解赞不绝口、心怀感激。

2024年1月，正在人行横道通行的樊老伯被驾驶两轮电动自行车的冯某撞倒并导致左眼失明，虽然交通事故认定冯某全责，但双方却对赔偿金额产生了分歧，冯某迟迟不愿支付赔偿金。无奈之下，一脸愁容的樊老伯来到朱沱镇综治中心请求帮助，工作人员了解情况后，立即调度派出所、道路交通事故纠纷调解员组织双方当事人开展调解，经过一番磋商与释法说理，双方达成一次性支付25万元赔偿金的和解协议，冯某对自己不慎驾驶造成樊老伯眼部受伤表示歉意，二人就此握手言和，久违的笑容终于又出现在樊老伯脸上。



法律服务区

“一心”解忧 “永安”民心

重庆市永川区扎实推进综治中心规范化建设

今年1月，中央政法工作会议在北京召开。会议强调，要坚持好、发展好新时代“枫桥经验”，以县级为重点推进综治中心规范化建设，最大限度把矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态。
探索超大城市现代化治理新路子是习近平总书记

记赋予重庆的重大任务，预防化解矛盾纠纷和防控社会治安风险是超大城市现代化治理的重要内容。近年来，永川区着眼“安全”问题，以社会治安综合治理中心（以下简称综治中心）规范化建设、实战化运行为载体，全面融入数字重庆建设“1361”整体架构和“141”

基层智治体系，积极探索矛盾纠纷全流程数字化运行路径，构建起横向联动属事部门、纵向贯通基层网格的一体化实战运行体系，着力打造“渝解忧·永安心”综合治理品牌，让群众每一项诉求都有人办、依法办，切实将矛盾化解在基层、风险防控在源头。



永川区社会治安综合治理中心



引导受理区



多元化解区



指挥调度区

高效便捷

纠纷化解“进入”即“进行”

“我被家暴了，这日子没法过了！”去年9月，35岁的李云琴（化名）哭着来到永川区综治中心，眼神中满是疲惫与绝望。

刚进入大厅安检窗口，引导台工作人员小谢便立即将她引导到一旁，随即递上一杯热茶，轻声说道：“姐姐，先喝口茶，有什么事慢慢讲嘛。”

李云琴的情绪逐渐稳定下来，她开始讲述自己的遭遇。

“我老公就喜欢喝酒，每次喝醉了就像变了个人似的，对我拳打脚踢，有时候连孩子都不放过。”说到这里，李云琴攥起袖子和裤腿，露出一道道淤青和伤痕，令人触目惊心。

“姐姐，不用担心，我们这里有很多专业力量，都可以帮助您！”说罢，小谢迅速将情况报告给窗口工作人员。

在永川区综治中心的统筹调度下，一场保护妇女儿童权益的行动迅速展开——

驻中心的法院、妇联、公安等部门人员迅速集结，大家围坐在一起，同步研究实施一系列强有力的妇女儿童维权措施。

后来，法院向李云琴的丈夫陆强（化名）发出人身安全保护令，妇联、公安等部门联合开展人身安全保护工作，保护令发出后，陆强再没有实施过家暴。去年11月，经永川法院判决，李云琴与陆强已经离婚。

“真的很感谢你们！”李云琴说，从她踏入综治中心的

那一刻起，就感受到了温暖的解纷服务。“这让我无比相信他们，可以帮我解决好问题！”

正如李云琴所说，为了解纷服务从当事人“进门”就开始，永川区综治中心将原来分散在政府部门、司法机关和社会机构的18类矛盾纠纷调处关键业务实行一站式受理，细化调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼、法律监督等法定职责、法定程序，督促每个矛盾纠纷都严格按照矛盾纠纷化解法治化“路线图”依法办理。

“为了让纠纷化解高效运行、便捷处理，我们明确了18类矛盾纠纷业务主管部门主体责任，分级分类建立矛盾纠纷分层递进解决的目标清单、事项清单、职责清单，详细绘制矛盾纠纷多元化解法治化‘路线图’，完善群众矛盾纠纷‘受理—研判—分流—调处—督办—问效’全周期闭环运行流程，确保群众正当权益事项件件有说法、事事有落实。”永川区委政法委常务副书记李文忠介绍到。

多跨协同

解纷力量“分工”也“协作”

永川区综治中心建筑行业纠纷调委会办公室里，调解员任在霞正在认真翻看前来求助的工人提供的有关资料。这起欠薪纠纷涉及160多名工人和多个分包公司，总金额达到210万元。涉及主体多，案情复杂，任在霞整理了一番思路，有了打算：若把区法学会、区人社局、总工会的调解专家和工作人员请过来共同商议，调解应该会更好更快。

“大伙儿别急，我们这就联系劳动争议调委会和法学会的专家们来共同维护大家的合法权益。”任在霞对面色急迫的工人代表们说。

说罢，任在霞向隔壁几个调委会和法学会基层服务站点快步走去。不一会儿，几名跨行业的专业调解员们便在办公室里热火朝天地讨论起来，你一言我一语，几个来回便厘清了法律关系，确定了初步调解方案。

随后，调解员们实地走访调研，到分包公司了解情况，征求各方意见……

一个月后，工人代表们再一次来到综治中心，与分包公司面对面。调解方案公布后，气氛逐渐缓和。经过调解，工人们最终与分包公司签署了调解协议，并陆续收到应得的工资。

在永川区综治中心，联动调解很常见。针对复杂纠纷，一个调委会解决不了的，中心会协调不同领域的部门、调委会协同处理，发挥各自优势，共同为群众提供优质的矛盾纠纷化解服务。

据悉，永川区综治中心内设物业纠纷、建筑行业纠纷、民营企业纠纷、婚姻家庭纠纷等8个行业性专业调委会和品牌调解室，还入驻了老马工作室、法学会基层服务站点等特色解纷力量，按照“调解为先”理念，突出以行业性专业调委会和品牌调解室为主力的人民调解作用，对初次调解不成功的进行二次分流，及时导入诉讼、仲裁、行政复议、法律监督等化解渠道，并为当事人提供法律援助、劳动监察等服务，最终仍无法化解的进入疑难信访交办、遗留问题处置，尽量让老百姓遇到问题都能在中心“找个说法”。

数字赋能

基层治理“省心”更“安心”

“真没想到这么顺利，谢谢你们帮我解决了这个大麻烦哟！”朱某握着网格员小刘的手激动地说。

“平时排查中发现纠纷，直接通过‘渝快政’APP就可以一键上报，还能申请街道综治中心支援，给我们基层工作人员减轻了不少负担。”网格员小刘说到。

去年9月，朱某因居住房屋卫生间下水道反复堵塞回流，污水从卫生间溢出后浸泡房间，给居住造成严重影响，朱某多次与物业协商处理无果，双方因此发生纠纷。

中山路街道网格员小刘在日常走访排查中发现该纠纷，遂通过“渝快政”手机端上报。街道综治中心收到纠纷事件后，经过分析研判，发现该起纠纷涉及违章搭建行为，需要多部门联合调处，便通过“渝快政”部门账号发起申请，通过区数字化城市和运行治理中心数字工作台将该事件智能分拨给区城管局和区住建委。在中山路街道综治中心组织下，两个部门和驻中心的法院、调委会等专业力量随即开展联合调处。最终，小区物业管理公司按程序申请物业专项维修资金进行管道改造，妥善化解该起纠纷。

近年来，永川区聚焦解决制约城市安全、平安稳定、为民服务、推动发展中遇到的共性问题，依托矛盾纠纷多元化解应用场景，推动综治中心与三级治理中心线上融合、线下联动、一贯到底，加快构建三级贯通、五级联动、多跨协同、闭环管理的应急指挥调度工作体系，真正让两中心实现数据信息共享、感知预警同步、决策组织联动、监督评价协同、复盘改进互促，推动社会治安风险防控基本能力全面跃升。

“我们针对多渠道收集上报的矛盾纠纷，探索运用区数字化城市和运行治理中心的数字工作台进行事件分拨，一方面基层在走访排查中发现的矛盾纠纷通过‘141’基层智治平台逐级上报、分拨至相应责任部门，对需要多部门联合调处的矛盾纠纷，由综治中心通过数字工作台分流交办至涉及部门，同时线下组织常驻、轮驻、随驻单位进行联合调处。”李文忠介绍到。

如今，群众可以通过基层网络、扫码上报等多个渠道反映诉求，综治中心实时掌握处置进展，真正通过“线上”“线下”融合，推动矛盾纠纷化解在基层萌芽，风险处置在早在小。“下一步，我们将按照中央政法委部署和平安重庆建设大会安排，重点围绕‘五有’‘五个规范化’目标要求，全面推进两级综治中心规范化建设，着力提升城市本质安全水平，助推超大城市现代化治理示范区建设。”永川区委常委、政法委书记李世红表示。

（本版稿件和图片由永川区委政法委提供）