

从各自为政到资源共享

——青海整合五大中心提升基层治理效能

□ 法治日报采访组

有效化解一批“骨头案”“钉子案”，推动解决一批涉及群众切身利益的家庭、邻里、物业管理等领域矛盾纠纷和“两难”（办证难、入住难）、“两拖欠”（拖欠工程款、拖欠农民工工资）等急难愁盼问题……全省赴省级信访量从2022年的占比40%下降到目前的10.9%，信访总量首次发生结构性变化，信访生态更趋优化。这些成绩的取得，得益于青海省积极推进五大中心资源整合，让大量信访纠纷化解在基层、解决在萌芽。

《法治日报》记者近日从青海省委政法委了解到，经过两个月紧锣密鼓的层层推进，青海完成了综治中心、矛盾纠纷调解中心、信访接待中心、公共法律服务中心、诉讼服务中心五大中心资源整合，市州、县区、乡镇（街道）三级社会治理综合服务中心挂牌运行，实现群众化解纠纷“只进一扇门，只对一个窗，一次办成事”。

在今年2月召开的平安青海建设工作会议上，青海省委书记陈刚提出了“十个一”工作要求，即优化平安青海建设考核评价体系，明确一个工作“指挥棒”；统一思想认识，开展一次全面系统的“总动员”；对工作台账、应急预案进行梳理，打赢一场涉藏维稳关键仗；强化全省公安信息化一体化建设，搭建一个信息化“大平台”；发挥基层党组织作用，织密一张基层治理的“群防网”；抓住当前社会存在的主要问题，部署一批专项整治行动；落实各方责任，开展一轮安全隐患大排查大化解；围绕群众反映的突出问题，开展一次扫黑除恶“回头看”；抓住重要时间节点，开展一轮全覆盖督导检查；结合学习贯彻党的二十大精神，锻造一支攻坚克难的“主力军”，特别指出要整合基层社会治理资源力量，形成一个能办事、办成事的“中央处理器”。

7月上旬，青海省委政法委召开了“整合五大中心资源 深化平安青海建设”现场观摩推进会，省委常委、政法委书记杨发森就整合五大中心资源进行了部署。杨发森强调，推动五大中心资源整合工作，是坚持和发展新时代“枫桥经验”，推动矛盾纠纷化解“只进一扇门、最多跑一地”的具体体现，对于提升基层社会治理能力和水平具有重要意义。

从单打独斗到握指成拳

6月30日挂牌的海西蒙古族藏族自治州德令哈市社会治理综合服务中心，总投资210余万元，办公面积386平方米。中心宽敞明亮，在接待大厅设有综合受理、信访接待、诉讼服务、人民调解、法律援助等8个服务窗口，同时还有信访调度室、领

导接访室、会商研判室、远程视频室、共享调解室等功能室。中心副主任祝克栋说，中心整合了全市五大中心资源，实现了多中心合一、一中心多能，入驻了政法、法院、司法、信访等部门，工作人员以常驻、轮驻、随叫随驻等方式进驻办公，为群众提供人民调解、诉前委托调解、领导接访、法律咨询、法律援助、公证业务等服务，化解纠纷更加精准、高效、快捷。截至目前，全市调解矛盾纠纷276件，化解信访案件69件，提供诉讼服务412件，开展法律援助159件、法律咨询378件、公证服务91件，与去年同期相比，矛盾纠纷和信访案件数量均呈下降趋势。

海西州委常委、统战部部长、政法委书记董晋林介绍说，为扎实推进社会治理综合服务中心建设，海西州、市两级均成立了协调工作机制，由政法委分管领导牵头负责，协调解决中心重要事项，研究制定工作方案，建立协作配合、会商研判、情况报告、岗位管理、纪律作风五项制度，确保中心规范运行、高效服务。目前州、县、乡、村四级中心全部完成挂牌运行。

时任青海省委政法委副书记刘宗园说，近年来，随着经济社会快速发展，各类矛盾纠纷数量不断增加，化解难度也不断加大，群众对矛盾纠纷化解提出了更高要求。由于矛盾纠纷化解政出多门，涉及社区、街道、司法、法院、信访、公安以及各类行业部门，存在各自为政、各管一块、资源不共享等问题，这种单打独斗的局面既影响了矛盾纠纷化解工作，也不利于基层社会治理效能的提升。为此，按照平安青海建设“十个一”工作要求，将五大中心资源有效整合，握指成拳搭建社会治理综合服务中心一个平台，让群众“最多跑一地”就能解决所有纠纷，推动平安青海建设走深走实。

健全机制推进中心整合

由于“五大中心”自成体系、各有侧重，整合五大中心资源并非易事。刘宗园说，为加快推进社会治理综合服务中心建设力度，专门组织全省市、县两级相关人员赴海西州德令哈市、海东市互助县、西宁市城东区召开了现场观摩推进会，旨在通过现场观摩、交流互鉴等方式，推动整合工作尽快落地落实。随后印发的《关于建立社会治理综合服务中心的指导意见（试行）》（以下简称《指导意见》），要求各市（州）、县（市、区、行委）8月全面建成社会治理综合服务中心，乡镇（街道）因地制宜落实工作要求。记者注意到，《指导意见》对重点任务从强化顶层设计、健全管理机制、推进中心整合、建立工作平台四个方面进行了要求。明确成立

社会治理综合服务联席机制，组长由党委政法委主要负责同志担任，法院、公安、司法、信访主要负责同志为副组长，成员为所有涉及人民调解、行政调解、司法调解、劳动仲裁等单位。同时，《指导意见》从管理机制上要求市、县两级中心主任由司法局负责同志担任，乡镇（街道）中心主任由政法委员担任。

在推进中心整合中，《指导意见》明确党委政法委要落实领导责任，司法行政机关要落实整合后中心业务指导直接责任。五大中心资源整合后，统称为社会治理综合服务中心，中心集服务指引、多元解纷、联动办理、案件流转、跟踪督办、回执反馈等功能为一体，设立办公区、服务区、等候区等功能区域，配备心理咨询、私密谈话、综合调解、法律援助等功能室。

为健全工作机制，《指导意见》要求建立案件受理、工作联动、工作衔接、规范运行与业务协同机制。中心运行中，采取常驻、轮驻、随叫随驻等方式，由各派驻部门（单位）选派人员进驻中心，派驻期间实行双重管理，并且要制定岗位职责、服务规范、日常管理、教育培训、重大事项报告等制度。

按照《指导意见》，各市州因地制宜推动整合工作。西宁市、县两级中心除整合五大中心资源外，还积极协调检察院、人社部门将检察服务和劳动争议仲裁纳入其中，变“五中心”为“七中心”；海东市健全完善工作例会、首问负责、协作配合等8方面58项制度机制，为全市“多中心合一”工作打造样板；海北藏族自治州由州委平安办牵头，形成细化案件受理首问负责制、包案化解、联合接访等工作衔接机制和指挥调度、分析研判、回访评价、督查考核等工作运行机制作为中心总体运行机制，各县对照制定本级工作机制，并制作中心“一站式”服务流程指引，做到制度上墙。

凝聚力量提升化解质效

走进西宁市城西区社会治理综合服务中心，硕大的电子屏显示着矛盾上报110、视频调解和矛调数据等系统，这是青海首个实现“智慧调解一体化”的平台，工作人员通过电子大屏演示了矛盾上报110系统化解纠纷的全过程：群众用微信扫码上报纠纷，平台根据上报位置将信息推送给调解员，调解员接单后赶往现场处置，群众在手机上能看到调解员的实时位置，双方可电话沟通情况。如果5分钟内无人接单，指挥中心会主动联系事发地附近的调解员前往处理。

城西区委常委、政法委书记徐鑫晟说，在整合五大中心资源基础上，城西区中心还整合了劳动人事争

议仲裁中心、12309检察服务中心，通过整合七大中心资源，最大限度凝聚了资源力量，打通了矛盾纠纷化解的“任督二脉”。除了方便快捷的智慧调解平台，中心的接待大厅、基层综治中心、金融调解室、政法“五老”调解室、视频调解室、两代表一委员室、三官一律室等，为群众提供“一站式”矛调服务，运行以来已化解纠纷41起。

目前，全省三级社会治理综合服务中心已全部实体化运行，共入驻工作人员1931人，其中常驻1739人，轮驻192人。中心均设置了功能区和功能室，结合工作需要及地区特点，精心制定了案件受理、工作联动、规范运行、业务协同机制，为中心顺畅运行、有效对接、联合调处等提供制度保障，为群众办理相关事务提供可靠平台。海南藏族自治州制定了中心工作职责、日常管理制度、重大纠纷请示报告制度、工作人员服务承诺、公共法律服务工作职责、信访接待工作职责、联合调解制度及工作流程图，运行以来三级中心调处矛盾纠纷742件；玉树藏族自治州三级中心设置了综合服务、信访接待、调解服务、诉讼服务、法律服务、政法服务等相应工作岗位及服务窗口；果洛藏族自治州三级中心均依托“一站式”矛盾纠纷调解中心升级改造完成，自运行以来化解矛盾纠纷32起，受理信访案件20件，受理咨询民事、行政案件220件；黄南藏族自治州泽库县通过政府划拨了1300平方米的中心办公场所，协调县人大代表、政协委员参与调解工作，在中心还设立了劳动仲裁窗口。

在格尔木市社会治理综合服务中心，市委副书记、政法委书记张菊说，中心除了按要求设立功能区和功能室外，还建立了包含公检法司、律师、各职能部门专业人员的人才库，将柴达木监狱5名心理咨询师、市司法局购买服务的两名心理咨询师纳入人才库，以便在调解纠纷时对当事人开展心理咨询、情绪疏导等服务，并且在推进信访问题源头治理和信访积案攻坚化解上狠下功夫，运行以来已现场接访各类信访案件74件，全部按程序分流办结。

如何进一步推动社会治理综合服务中心建设，刘宗园表示，省委政法委将发挥好统筹协调作用，指导相关单位加强组织领导，完善机制建设，强化队伍培训，加大宣传引导，逐步实现中心从基础“物理”整合到深度“化学”反应的转变，最大限度地把矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态，让“枫桥经验”在青海大地结出更有成效的实践成果。

（转自2023年9月25日《法治日报》）