

新快观察

“最多跑一地”如何守护一座城？

广州推进全市综治中心规范化建设,做好群众家门口的解纷工作

“叮——!”近日,随着手机提示声响起,阿冯和他的70多位工友们,顺利地拿到了第二期工钱。

2025年初,这群工友来到黄埔区综治中心,讨要被工地拖欠近半年的薪水。在中心的跨部门协调下,欠薪的工程方承诺分别于1月、4月和6月,分三期支付款项,前两期也已顺利兑现,第三期欠款能如约到账吗?

“我不担心。”在接受新快报记者采访时,阿冯显得信心十足,“一直以来,他们(黄埔区综治中心)跟进这件事的态度是主动、积极的,从来没有说过烦,我相信他们会为我们撑腰。”

自2022年全市镇街全面提档升级以来,广州不断建设完善市、区、镇街三级综治中心体系,目前,全市189个综治中心串珠成链,共同织就了一张细密的城市平安网;通过不断的实践与总结,广州将“人民群众化解矛盾纠纷最多跑一地”的工作要求,具象化为明确的工作制度;“有矛盾纠纷找综治中心”成为1800余万名广州市民对法治政府的信任共识。

■采写:新快报记者 罗琼 通讯员 广正发



■黄埔区综治中心

看得到、找得着

综治中心就在家门口的拐角处

打开导航地图,输入身边需要到达的综治中心名称,地点详情会立即呈现。近日,广州市委政法委上线了全市11个区级综治中心,以及177个镇(街)综治中心的精准导航信息,市民们只要动动手指,就能实现“一键直达”。

随机查看一些综治中心的具体地址可发现,同一个地址,还承载了多个政务功能。

比如黄埔区水西路12号,既是黄埔区综治中心所在地,也汇聚着区内教育、审计、城管、水务等众多政府机构;位于海珠区泰沙路555号的凤阳街综治中心,也与凤阳街道办事处、凤阳街政务服务中心等共享同一栋大楼。

广州市委政法委有关负责人介绍,全市综治中心大部分是通过旧址改造与功能拓展的形式,完成空间重塑与功能升级。而通过嵌入辖区核心政务载体,广州的综治中心在真正落实矛盾解纷“最多跑一地”的工作要求上,也具备了独特优势:群众无须奔波于街道办、司法所、政务大厅之间,真正做到“进一扇门、解万家愁”;治理者的资源调度响应效率也显著提升,甚至可以形成“现场联合办公、矛盾即时化解”的高效治理闭环。

跟随导航信息,来到任意镇街一个综治中心,均能见到标准化建设的印记:门头、墙上还有招牌上的蓝黄红标识醒目亮眼,如同一面面辨识度极高的平安旗帜,无声传递着守护承诺;步入其中,“一厅五室”(群众接待大厅、矛盾纠纷调处室、心理咨询室、视频监控室、综合指挥室、网格化服务管理室)的功能分区科学严谨,每个空间既能各司其职,又能协同联动。

2022年,广州率先在全省启动综治中心提档升级行动,将综治中心建设作为平安建设强基工程常抓不懈,并以标准引领建设进程。

根据市委政法委有关负责人介绍,为规范全市综治中心建设,让综治中心能用、管用、好用,广州印发了《广州市、区、镇(街)三级综治中心规范化建设工作指引》,从功能定位、建设方式到运作模式等维度分级细化标准,构建起具有广州特色的综治中心建设“地方标准”;同步出台《广州综治中心视觉识别系统规范》,统一门头外观、标牌制度等视觉设计,通过标准化蓝黄红标识体系提升场所辨识度,让群众“一看就懂、一找就到”。

来自市委政法委的最新数据显示,目前全市11个区级中心已全部完成实体化挂牌,177个镇(街)中心实现标准化提档升级,全市综治中心均实现实体化运作。

信得过、靠得住 有问题真的能在综治中心解决

如何能让全城综治中心真正发挥作用,解决好群众的每一个诉求?

177个镇(街)综治中心如微型“平安灯塔”,锚定177个镇街,专注群众来访诉求受理与解决,实现“一塔护一域”的精准守护;11个区级综治中心则是“多功能灯塔”,重在部门资源统筹集聚,矛盾纠纷联防联处,扛起本地区平安建设与区域性重大矛盾预防化解的统筹重任。

在广州市的平安建设体系中,除11个区级、177个镇(街)级综治中心外,还有一个市级综治中心。它不直接受理群众诉求,但通过汇聚各类平安数据搭建风险感知网络,精准调度188座基层“平安灯塔”发挥作用。

在这一工作体系中,不仅可以实现自上而下地调度,还可以平级联动,各级法院、检察、公安、司法行政、信访、人社等部门力量通过常驻、轮驻、随驻等方式,入驻区和镇街综治中心,诉前调解和人民调解、行政调解、律师调解、行业调解、司法调解有机衔接,

形成矛盾纠纷多元化解合力。

更具特色的是,这一体系还能实现“自下而上”地调度。

“你今天要是不给我退钱,我就跟你没完!”4月下旬,在海珠区凤阳街道辖区的一家培训机构里,李先生愤怒大喊,机构负责人也怒气冲冲,双方各被旁人拉住,才没有发生肢体冲突。

原来,李先生的孩子在该机构学习,后者向李先生承诺,如果预存两个学期的学费,就可以减免3000元。学期结束后,退费却一直没实现,李先生多次跟涉事培训机构反映,事情却是一拖再拖。

一个消费纠纷在不断拖延和对峙下,逐渐升级为矛盾。最后,李先生选择到凤阳街综治中心求助,而后者在研判情况后,当即向区教育局、区法院、区检察院等发出到场协调请求。

次日,在上述部门与综治中心的现场普法与协调之下,该培训机构负责人向李先生当面道歉,并兑现了减免费用。

一个街道综治中心为何能在短

聚得拢、合得住 街坊就是综治中心的一员

在阿冯的微信通讯录里,头像是一束百合花的联系人,对他来说显得尤为特别。就是在这束“百合花”的穿针引线之下,他才顺利拿到了拖欠已久的工程款。

“百合花”就是陈英,人称“英姐”,是一名具有30年丰富工作经验的人民调解员,目前在黄埔区综治中心内设有自己的调解工作室。

陈英每日的主要工作是接受中心派单或者来访群众的扫码预约,用自己的知识与智慧,为来访者提供解纷服务,并全程跟进解纷效果。

调解并不是“和稀泥”,而是要遵循统一的调解法律法规政策。

以阿冯和70位工友的集体讨薪一事为例。陈英在接到调解需求后,一边了解情况、安抚工友们的的情绪;一边集结劳监、司法等多部门的力量,给出解决方案;还要做好风险把控,通过法律手段,敦促欠薪方真正拿出钱来。

目前,广州的各级综治中心吸纳专家学者、律师、网格员等社会力量和“五老乡贤”、退休政法干警等力量参与矛盾纠纷的调解,建立品牌调解工作室。黄埔区综治中心就打造了陈英

和解工作室、赖莉青律师调解工作室等6个品牌调解工作室。这些社会力量同时属于另一个更为人所熟知的队伍,叫作“广州街坊”。

从2017年起,广州开始打造“广州街坊”队伍,广泛发动社会各界力量参与平安广州建设工作,目前全市实名注册“广州街坊”已经超过60万人。

综治中心如同纽带,把60余万街坊的社会治理热情,有序融入“1+6+N”体系中,绘就“人人参与、人人共享”的共治同心圆——

2.2万名网格员,是综治中心触达社区一线,掌握最新情况的“信息捕手”;2.23万个最小应急单元和37万个群防力量,是能够协助综治中心展开平安工作的“应急能手”;像英姐这样活跃在中心接访一线,既懂法又会用法的人民调解员,就是群众信得过的“解纷好手”。用群众的力量凝聚群众,用街坊的力量守护街坊。这就是广州践行“枫桥经验”的生动例证。

手与手相连,力与力相合。广州还要将这一“同心圆”画得更大。近期召开的全市综治中心规范化建设推进

间内进行“向上调度”,推动区级层面的行政资源下沉?其背后,是有一套“中心吹哨,部门报到”的工作机制在起作用。

广州明确,当社区、镇(街)综治中心发现超出本级处理能力的矛盾纠纷或治理难题时,可以即刻“吹哨”,发出需求信号;区级职能部门收到“哨声”后,要迅速“报到”,联动解决问题。

除了划定吹哨边界和明确吹哨流程,这套机制里最为给力的一点,是“吹哨人”可以对“报到人”哨件处置情况进行评价。这种“下级可监督上级”的做法,突破了既有的行政级别束缚,让基层敢办事、能办事有了制度撑腰。

在广州,“中心吹哨,部门报到”的工作机制,还有更加刚性的法治保障。

今年5月起正式实施的《广州市矛盾纠纷多元化解条例》第七条明确规定:对需要相关部门参与调处的矛盾纠纷,镇人民政府、街道办事处可以要求相关部门到场调处,相关部门应当配合。

会明确提出,要落实党委、政府属地主体责任、部门行业主管主体责任、政法单位专责机关主体责任,凝聚社会各方力量,形成矛盾纠纷多元化解合力,实现对群众各类诉求一站式受理、一揽子调处、全链条解决,让群众遇到矛盾纠纷首先想到综治中心、便捷找到综治中心、真正解决到综治中心。



■广州市委政法委上线了全市11个区级综治中心,以及177个镇(街)综治中心的精准导航信息,市民们只要动动手指,就能实现“一键直达”。通讯员供图



■黄埔区综治中心为群众提供“一站式”服务,目前进驻了18个职能部门,设置31个接待窗口,具备信访接待、矛盾调解、法律服务等十大功能。通讯员供图