

拉萨市城关区综治中心:

打造矛盾纠纷“终点站”

本报记者 赵文慧 王杰学

一线观察

“只进一扇门”:

矛盾化解有了“终点站”

走进城关区综治中心，接待大厅宽敞明亮，简洁明晰的办事引导标识让人一目了然，左侧显示屏上滚动着来访信息与案件信息，一体化开放式的受理窗口整齐排布，各项工作井然有序地进行。

“无论是家长里短、经济纠纷，还是邻里摩擦，群众只需跑这一地，就能找到解决问题的‘金钥匙’。”城关区综治中心主任德吉卓玛介绍。

城关区综治中心充分统筹资源力量，已整合诉讼服务、检察服务、法律服务、信访接待四大功能，并设立矛盾纠纷综合调解室、劳动仲裁庭、简案速裁庭等特色功能室，形成“1+N”多元解纷矩阵，真正实现了群众诉求“一扇门进出、一揽子受理、一站式调处”，让“最多跑一地”从口号变为现实。

2024年8月，城关区综治中心已完成提档升级工程，中心占地面积400余平方米。同时，遵循便民利民原则，将区级综治中心选址于老城区核心区域，配套建设无障碍通道、休息区、自助服务终端等设施，统一规范标识、制度上墙，确保群众“找得到门、办得成事”。按照矛盾纠纷化解法治化“路线图”，科学设置引导受理区、多元化解区、指挥调度区等区

域，确保办事群众一目了然。

今年3月5日至4月20日，唐先生等105名工人在城关区务工后遭遇欠薪。城关区综治中心接到调解申请后，该区人民调解委员会迅速介入，促使双方达成协议：6月20日前，欠薪公司将足额支付所有工资。

这仅仅是城关区综治中心高效运转、化解矛盾纠纷的一个生动瞬间。今年以来，拉萨市城关区以综治中心规范化建设为抓手，着力构建“党委统筹、政法主导、部门联动、社会参与”的基层治理新格局，将综治中心打造成雪域高原感知社情民意、化解矛盾纠纷的“神经中枢”，稳步迈向社会治理现代化新征程。

“拧成一股绳”：

联动联调跑出“加速度”

今年3月9日，工人戴某在工地受伤，后确诊半月板损伤。与所在公司就赔偿问题协商无果后，他来到城关区综治中心求助。

综治中心迅速启动联动机制，人民调解（法律咨询）窗口与诉讼服务窗口协同发力，双方自愿达成调解：公司相关负责人赵某一次性支付戴某人身损害赔偿21000元。

此类高效调解案例的背后，是城关区综治中心强大的资源整合与联动能力。

综治中心采用“常驻+轮驻+随驻”模式，统筹政法各单位、信访和人社等7部门业务骨干常驻综治中心，轮驻部门按需动态调整。同时，织密“纵向到底、横向到边”的调解网络，实现法官、检察官、警官及专职调解员、网格员（“三官两员”）全覆盖，统筹77个调解组织、506名专兼职调解员力量，形成多元共治的联调格局。

机制创新是提速增效的关键。综治中心制定《矛盾纠纷化解标准化流程》，实行“一窗受理、一网分流、一跟到底、一站解决”工作法；创新建立“三色预警”机制（绿色常规办理、黄色限期督办、红色提级处置），实现矛盾纠纷闭环管理；建立“电话回访+意见箱核查”

双线监督机制，对已办结事项实行电话回访，记录群众评价意见，确保办事程序合法性、结果公正性、履职规范性；针对劳动争议、婚姻纠纷等高频案件，建立“一案一专班”机制，由区委政法委牵头协调人社、妇联等部门联合调处。

此外，城关区综治中心建立“双清单双督办”机制，实现“函单令”督办方式（提醒函、预警单、督办令），通过“日巡查+周分析+月评比”倒逼服务提升。今年以来，通过书面、电话、实地等方式下发督办提醒函23件、风险预警单5件，推动疑难案件化解周期缩短到30天以内。

数据彰显成效：城关区街两级综治中心成立以来，累计受理矛盾纠纷1207件，调解成功1146件，涉及金额1858万元。

“云端一线牵”：

智慧赋能解锁“新解法”

“没想到不用见面，隔着屏幕就把纠纷解决了！”今年4月，一起商品房买卖合同纠纷的当事人由衷感叹道。因开发商逾期交房拒付违约金，双方争执不下。城关区综治中心受理后，考虑到当事人不便到场，果断启用“云上法庭”平台进行线上调解。通过“多元调解”微信小程序，双方视频连线、举证质证、达成协议，全程录音录像，高

效便捷。

这是城关区综治中心智慧解纷的生动写照。综治中心以数字化改革为引擎，引入法院调解平台、西藏阳光仲裁等系统，实现矛盾纠纷“在线申请、远程调解、电子送达”全流程线上办理。截至目前，线上服务已达1.3万人次。

科技赋能不止于线上调解。综治中心依托“华为云APP”“雪亮工程”平台，实现日常巡查排查智能化、可视化，以“数智”驱动基层治理现代化水平。

规范化建设运行带来“三降三升”的显著成效：治安案件发案率同比下降9.4%，诉讼周期缩短30天以上，转入信访办理的案件减少17%，矛盾纠纷化解率提升至85%，群众满意度上升至95%，部门协同效率提升3倍。基层治理正从“碎片应对”向“系统治理”转型突破，“小事不出街道、大事不出区”的治理效能日益凸显。

“我们的目标，就是让综治中心真正成为群众身边值得信赖的矛盾纠纷‘终点站’”。德吉卓玛表示，下一步，城关区将持续深化综治中心规范化、实战化建设，探索拓展“综治+民生”服务模式，将养老、就业等更多民生事项纳入服务范畴，不断提升辖区群众的获得感、幸福感、安全感，在雪域高原描绘更加和谐安宁的基层治理新画卷。

全区法院刑事审判实务培训班举办

本报拉萨讯（记者 娄梦琳）为进一步提升全区法院刑事审判人员的专业素养和实务能力，近日，全区法院刑事审判实务培训班在拉萨举办。此次培训邀请来自最高法、最高检和广东、上海、辽宁以及西藏大学等多位专家、骨干进行授课，来自全区法院的90余名刑事审判人员参加培训。

培训中，各位刑事审判实务骨干围绕电信网络诈骗、毒品案件、涉外案件、未成年人犯罪、刑事证据审查等，结合大量实际案例，深入剖析了当前刑事审判实务工作中遇到的新型犯罪、法律适用疑难等问题，为学员们提供了审判实践中的新思路和新方法，拓宽了办案视野。

本次培训班为学员们提供了一个高质量的学习交流平台，有效提升了学员们的刑事审判业务能力和综合素质。参训学员纷纷表示，将把此次培训所学知识运用到实际工作中，不断提高工作水平，为维护社会公平正义、保障人民群众合法权益贡献自己的力量。

安全守护进社区 共筑平安幸福家

为提升社区应急救援能力与居民安全意识，18日，自治区党委社会工作部联合自治区应急管理厅在拉萨市城关区雄嘎社区举办“安全守护进社区·共筑平安幸福家”应急救援志愿服务宣传活动。

活动现场，拉萨市青年志愿救援队进行防灾应急救援演练，城关区消防救援大队展示火灾应急处置演练，拉萨暖心燃气公司深入居民家庭排查用火、用电、用气安全隐患。同时，各相关单位集中开展安全生产知识宣传活动。此次活动有效提升了居民安全意识与应急处置能力，营造出“人人参与安全、人人守护安全”的良好氛围。

图为普及消防救援知识。

本报记者 格桑伦珠 摄



(上接01版)

热血丹心映高原 ——帕里边境派出所谱写警民鱼水情深的时代赞歌

和谐局面。

六十余载岁月流转，从老一代戍边民警为牧民送医送药，到如今移民管理警察组建“彩虹服务队”、推行“十心服务工作法”，帕里草原上民警奔波的身影从未停歇：在“三杯茶”调解室里化干戈为玉帛，以“5+2”办证模式方便牧民，将“卓木拉日公益电影院”等便民设施升级成群众家门口的幸福站。

一组组无声的数据饱含深情，2013年以来，累计办实事1500余件，化解矛盾纠纷600余起，服务帮助群众4000余人。群众的认可与满意，始终是丈量派出所工作的“金标准”。

精神传承：

“95后”民警鞋底的密码

“95后”民警谭伊的蜕变，正是“四个第一”精神薪火相传的生动写照。

2020年1月初到所里时，语言不通的他

面对群众只能“嘿嘿笑”。但他拜“帕里活地图”副所长白玛仁青为师，刻苦学习。短短几年，便从业务“小白”成长为独当一面的“达人”。

为破解580平方公里辖区内流动牧场管理难题，谭伊与白玛仁青、旦增多吉等民警历时一个多月，走遍牧场，更新完善了厚厚的四本辖区牧场信息统计本，并建立起包片责任和动态更新机制。

“这里面记录着100多户牧民的基本情况、牲畜数量、转场时间和地点……每一条数据，都是‘四个第一’精神的体现。”谭伊手捧统计本，一脸自豪。

派出所所长旦增桑布说：“精准的基础数据是践行‘人民公安为人民’承诺的基石，我们‘一标三实’基础信息采集率和准确率常年保持在98%以上。”

六十余载亲情付出，铸就了满墙荣誉：从

“全国模范边防派出所”“全国青年文明号”、自治区“民族团结先进集体”，到总站“优秀基层党支部”、国家移民管理局“集体二等功”。每一枚勋章的背后都闪耀着不变的初心。

然而，比奖牌更珍贵的是牧民群众发自内心的真情：老阿妈们会捧着连夜打好的酥油茶守候在巡逻路口；孩子们见到警服便会绽放灿烂的笑容；牧民们自发组成“边境守护志愿队”，与民警并肩巡边……

“我们守护群众，群众更在守护我们。”帕里边境派出所教导员胡浩动情地说，“这种生死相依的感情，早已超越了职责，融入了血脉亲情。”

如今，当高原的风掠过那条见证光荣的“模范路”，“四个第一”精神已深深融入民警们巡逻靴上的泥土、调解室中氤氲的茶香，在新时代边境治理实践中，焕发出更加耀眼的光芒。

“民警们每次来都带着生活必需品，还帮着打扫卫生、干活，我一辈子也忘不了。”次仁玉珍的妈妈动情地说。民警们用二十多年的真心真情，续写着这段暖心故事。

除了扶危济困，化解矛盾也是服务群众的重要一环。

“本就是邻居，问题解决了，心里就舒坦了。”2024年9月5日，在派出所的“三杯茶”调解室里，商户马某与边某握手言和。

原来，因辖区停电，马某使用发电机产生的噪音和油烟影响了边某餐馆营业。民警启动民族团结纠纷调解机制，巧用“三杯茶”调解法，动之以情、晓之以理、明之以法，仅一小时便促成双方和解。

帕里边境派出所创新完善“三杯茶”调解法，将镇政府、法庭、驻村工作队等多方力量纳入调解队伍，形成派出所牵头、多方协同的调解体系，实现“小事不出村、大事不出镇”的