

古城区综治中心矛盾纠纷多元化解工作提升研究

张杨

古城区委党校，云南省丽江市，674100；

摘要：古城区以综治中心为抓手推进矛盾纠纷多元化解，建成区乡村三级实体阵地，借“云综治3.0”联部门数据、优化网格队伍，落实重点人分级管控与风险事三级化解，成效显著。但存在综治中心协同不畅、重点管控精准不足、平台应用能力弱等问题。后续将通过健全部门协同、提升管控水平、加强网格化建设，完善矛盾纠纷化解工作。

关键词：矛盾纠纷多元化解；基层治理；网格化工作

DOI：10.64216/3080-1486.26.02.046

社会治理现代化是国家治理体系和治理能力现代化的重要组成部分，而矛盾纠纷多元化解作为社会治理的核心议题，直接关系到社会和谐稳定与人民群众的幸福感、安全感。古城区立足区域实际，以综治中心建设为抓手，整合多方资源，创新工作机制，在矛盾纠纷多元化解领域开展了一系列扎实有效的实践探索。

1 古城区综治中心矛盾纠纷多元化解工作开展成效

1.1 综治中心建设：构建三级联动实体化阵地

古城区按照“区级统筹、乡镇（街道）主责、村（社区）兜底”的思路，全面推进区、乡、村三级综治中心实体化建设，实现了从“有形覆盖”到“有效覆盖”的转变。

1.1.1 区级综治中心：打造一站式矛盾化解枢纽

区级综治中心选址于市国税主干道临街闲置房产，通过资源盘活实现了“低成本、高效率”的建设目标。在功能布局上，将一楼区域科学划分为接待大厅、行政复议中心、诉讼服务中心、法律监督室四大核心功能区。二、三楼规划了直播间、如意妈妈预未工作室、法学会基层服务站等个性化区域，形成“群众诉求一揽子受理、一站式服务、全链条解决”的管理格局。

1.1.2 乡镇（街道）综治中心：推进特色化”功能升级

古城区在特色功能室建设方面，结合各乡镇（街道）产业特点与人口结构，创新构建了具有本地特色的功能室。（1）文化街道企业综治服务站：针对辖区内企业密集的特点，开展企业提供合同审查、劳动纠纷调解等服务；（2）开南街道就地就近务工法治服务驿站：聚焦辖区内就地就近务工人员较多的实际，开展劳动法律知识培训和调解劳资纠纷工作；（3）束河街道“马锅头”调解室：依托“马帮文化”，邀请当地的“马锅头”担任调解员，开展化解邻里纠纷、家庭矛盾等工作。

1.1.3 村（社区）综治中心：实现规范化全域覆盖

截至2025年，古城区已完成65个村（社区）综治中心规范化建设。在人员组成方面，村（社区）综治中心实行“书记牵头、多方参与”模式：由党组织书记担任主任，社区民警、综治网格员担任副主任，“两委”班子成员、网格长为核心成员，同时整合乡贤、“五老”（老干部、老战士、老专家、老教师、老模范）等调解力量作为随驻人员。

1.2 “重点人”“风险事”管控：织密全域防控”安全网络

1.2.1 重点人员：实行分级分类精准管控

古城区建立了重点人员分级分类管理清单，每月进行动态更新。具体管控措施：（1）高风险人员：由乡镇（街道）干部、社区民警、网格员组成管控小组，实行“每日走访、每周研判”，24小时实时掌握动态；（2）中风险人员：由社区干部、网格员负责管控，实行“每周走访2次、每月研判1次”，及时了解思想动态；（3）低风险人员：由网格员负责管控，实行“每月走访1次”，重点开展思想引导。

1.2.2 风险事项：构建三级联动化解机制

古城区不断完善区、乡、村三级综治中心实体运行机制，目前已实现1个区级、11个乡镇（街道）、65个村（社区）综治中心全覆盖。

各级综治中心充分发挥“情、指、行、督、考”一体化作用：（1）情报收集：通过网格员走访、群众举报、部门联动等渠道，收集各类风险隐患信息和建立风险台账；（2）指挥调度：区级综治中心对收集到的风险信息进行综合研判，根据风险等级向乡镇（街道）、村（社区）综治中心下达处置指令；（3）执行处置：乡镇（街道）、村（社区）综治中心按照指令，组织开展风险处置；（4）督导检查：区级综治中心对风险处

置情况进行督查，对处置不力的单位进行约谈提醒；（5）考核评价：将风险事项化解工作纳入各级综治中心绩效考核。

1.3 “云综治 3.0” 信息化平台：打造智慧治理数字引擎

1.3.1 系统互联：打破信息孤岛

区级综治中心在建设过程中，积极接入“云综治 3.0”系统，并实现与公安、司法等部门系统的互联互通。通过数据接口对接，矛盾纠纷数据可“一键导入”平台，提高了数据准确性。截至 2025 年初，全区 11 个乡镇（街道）、65 个村（社区）均已实现平台全覆盖，矛盾纠纷信息录入率达 100%。

1.3.2 针向培训：提升应用能力

为确保“云综治 3.0”平台能够有效应用，古城区实行“分角色实训”：（1）区级职能部门：重点培训“法治化流程图”应用及“平级交办、联调联处”流程，确保在处理跨部门矛盾纠纷时能够高效协同；（2）乡镇（街道）操作人员：强化“矛盾纠纷录入、智能分派”操作演练，确保能够快速完成矛盾纠纷信息录入，并通过平台将任务分派至相关责任人；（3）村（社区）操作人员：重点培训“基础信息采集、简单矛盾化解”操作，确保能够及时将辖区内的矛盾纠纷信息上传至平台。

1.4 网格化工作：夯实基层治理最小单元

1.4.1 网格优化：实现精细管理

为进一步提高网格化管理的精细化水平，古城区于出台《古城区基础网格优化微网格建设任务清单》，以清单化方式推动基础网格优化与微网格建设。截至 2025 年，已在原有 664 个村（社区）网格、470 个专属网格的基础上，优化为 618 个村（社区）网格、423 个专属网格，进一步整合基础网格 1041 个，建立微网格 2124 个。

1.4.2 队伍建设：打造专业力量

古城区通过“选聘专职、整合兼职”，不断加强网格员队伍建设。截至 2025 年，全区共选聘专职网格员 35 人：（1）大研街道：结合古城管理局专项资金，选聘 28 名专职网格员，主要负责古城内旅游纠纷排查、流动人口登记等工作；（2）西安街道：由城中村集体经济出资，选聘 3 名出租房专职网格员，重点开展出租房安全检查、流动人口管理；（3）祥和街道：村集体经济出资选聘 2 名出租房专职网格员；（4）开南街道：村集体经济出资选聘 2 名专职网格员。

在兼职网格员队伍建设方面，整合了村（社区）“两委”班子成员、党员、志愿者等力量，全区共有兼职网

格员 1200 余人。

2 古城区综治中心矛盾纠纷多元化解工作现存问题

2.1 综治中心实体化运行存在温差

2.1.1 部门协同联动不够顺畅

虽然区级综治中心实现了法院、检察院、信访局等部门常驻，但部分职能部门轮驻制度落实不到位，存在“人到心不到”的情况。同时，部门间信息共享存在“壁垒”，“云综治 3.0”平台与市场监管、人社等部门系统尚未完全对接，影响了工作效率。

2.1.2 乡镇（街道）、村（社区）综治中心功能发挥不均衡

部分乡镇（街道）综治中心特色功能室建设流于形式，未能结合当地实际需求开展工作。部分边远村（社区）综治中心因资金、人员不足，仅配备了基本的办公桌椅，缺乏调解室、接待室等功能区域，难以满足群众矛盾化解需求。

2.2 “重点人”“风险事”管控存在短板

2.2.1 重点人员管控精准度不足

尽管建立了重点人员分级分类管理清单，但部分乡镇（街道）对重点人员的动态跟踪不够及时，存在“重登记、轻管控”的情况。对生活困难的重点人员，帮扶救助措施单一多以发放慰问金、慰问品为主，缺乏就业扶持、技能培训等长效帮扶机制。

2.2.2 风险事项化解效率有待提升

在风险事项化解过程中，尤其是涉及多个部门的复杂风险事项，部分责任单位常因职责界定不清而延误化解时机。同时，风险事项研判机制不够完善，区级综治中心每月仅开展一次风险研判，对突发紧急的风险事项反应不够迅速。

2.3 “云综治 3.0” 信息化平台应用存在落差

2.3.1 基层操作人员应用能力不足

尽管开展了“针向式”培训，但部分村（社区）综治中心操作人员对信息化技术接受能力较弱，仍习惯采用纸质台账记录矛盾纠纷，对“云综治 3.0”平台的数据分析、智能预警等高级功能使用率较低。

2.3.2 平台功能有待优化

“云综治 3.0”平台虽具备智能分派功能，但分派算法不够精准，常出现“人岗不适”的情况。此外，平台缺乏群众互动功能，群众无法通过手机 APP、微信公众号等渠道提交矛盾纠纷诉求，只能前往综治中心现场办理，不符合当前群众“线上办事”的需求。

3 古城区综治中心矛盾纠纷多元化解工作提升对策

3.1 强化综治中心实体化运行，提升协同效能

3.1.1 健全部门协同联动机制

一是完善轮驻制度，按照《古城区综治中心部门轮驻管理办法》，根据各轮驻部门的出勤情况、办理数量和销号数量等指标进行季度排名，并与绩效考核挂钩。二是打破信息壁垒，加快推进“云综治3.0”平台与市场监管、人社、住建等部门系统的对接，实现数据实时共享。

3.1.2 推动乡镇（街道）、村（社区）综治中心均衡发展

一是加大对乡镇（街道）综治中心特色功能室的指导力度，组织专业人员深入各乡镇（街道），根据当地实际设立特色功能室，并定期督查，确保特色功能室真正发挥作用。二是实施边远村（社区）综治中心进行“提档升级”改造工程，配备必要的办公设备和功能室。

3.2 提升“重点人”“风险事”管控水平，筑牢安全防线

3.2.1 精准管控重点人员

一是完善动态跟踪机制，建立重点人员“一人一档”，要求挂包责任人每日记录重点人员动态情况，确保重点人员不脱管、不漏管。二是创新帮扶救助方式，联合人社、民政、农业农村等部门，为生活困难的重点人员制定个性化帮扶方案，开展就业技能培训、创业扶持等活动。

3.2.2 高效化解风险事项

一是明确职责分工，制定《古城区突出风险隐患事项责任分工清单》，对涉及多个部门的风险事项，明确牵头部门和配合部门的职责。二是建立快速响应机制，对突发紧急的风险事项，实行“半小时响应、24小时处置”，区级综治中心接到报告后，立即协调相关部门开展处置工作。

3.3 优化“云综治3.0”平台应用，释放数字效能

3.3.1 加强基层操作人员培训

一是开展“一对一”精准培训，针对信息化能力较弱的操作人员，安排专业技术人员进行上门指导，确保其能够熟练掌握平台操作。二是开展技能竞赛活动，举办“云综治3.0”平台操作技能竞赛，对表现优秀的操作人员给予奖励，激发学习热情。

3.3.2 升级平台功能

一是优化智能分派算法，结合网格员的专业特长、

工作区域等因素，对分派算法进行调整，确保矛盾纠纷精准分派给合适的人员。二是增加群众沟通渠道，开发“古城区综治中心”微信公众号和手机APP，方便群众随时随地反映诉求。

3.4 加强网格化建设，夯实基层基础

3.4.1 稳定网格员队伍

一是提高网格员待遇，将专职网格员月工资提高至3500元，并缴纳“五险一金”，为兼职网格员发放每月300元的工作补贴。二是畅通职业发展渠道，将优秀网格员纳入村（社区）“两委”班子后备人才库，对表现突出的网格员，在村（社区）换届选举时优先推荐。

3.4.2 提升网格管理精细化水平

一是明确网格职责清单，制定《古城区网格员职责清单》，详细列明网格员在信息采集、矛盾排查、纠纷调解等方面的职责，确保网格员“知责、明责、尽责”。二是建立网格工作考核制度，制定网格员考核办法，考核结果与奖励资金、星级评定挂钩。

参考文献

- [1] 中共中央办公厅.《关于坚持和发展新时代“枫桥经验”提升社会矛盾纠纷预防化解能力的意见》[Z].北京：中共中央办公厅、国务院办公厅，2023.10.
- [2] 中共中央政法委员会.《中共中央关于加强新时代政法工作的意见》[Z].北京：中央政法委办公厅，2024.12
- [3] 王郅强，刘鹏.基层矛盾纠纷多元化解体系的协同机制与实践路径——基于全国12个试点地区的调研[J].中国行政管理，2023，(7).
- [4] 云南省社会治理现代化研究院.云南民族地区基层综治中心建设实践与创新研究[M].昆明：云南人民出版社，2024.
- [5] 李建军，张颖.智慧综治平台的技术赋能与应用困境——基于“云综治3.0”的实证研究[J].电子政务，2024，(3).
- [6] 民政部基层政权建设和社区治理司.网格化管理与基层矛盾排查化解机制创新[Z].北京：民政部办公厅，2023.
- [7] 陈柏峰.新时代基层矛盾纠纷多元化解的法治路径[J].法学研究，2022，44(5).

作者简介：张杨，出生年月：1983年10月，性别：男，民族：白，籍贯：云南大理，学历：硕士研究生，职称：讲师，研究方向：马克思主义理论。