

“一站式”解纷绘就基层治理新画卷

——资源机制科技协同发力，咸宁打造新时代“枫桥经验”鲜活样本

●记者叶和平

通讯员王飞 甘紫丹 王莹莹

近日，由央省市媒体记者、专家网评员组成的采访团，深入咸宁各县（市、区）综治中心，开启一场基层治理特色亮点工作实地采风。从咸安城区的集约化服务平台，到嘉鱼乡村的四级治理链条；从赤壁街道的巡回说事现场，到通山山村的AI智慧守护系统，采访团循着群众“解忧”的足迹，探寻咸宁综治中心以“一站式”服务破解基层治理难题的实践路径。

如今，在咸宁城乡，一张以综治中心为枢纽的治理网络高效运转，“抬头看得见标识、一眼认得出阵地，一步迈得进大门、一地能解决诉求”已从治理目标，变为群众可触可感的生活日常，新时代“枫桥经验”的鲜活样本正在这里不断生长。



融合聚力 变“多头跑”为“一站结”

资源整合、阵地规范是咸宁综治中心建设的基石。

在咸安区综治中心，创新的“1+6+7+N”集约化平台整合各方资源：1个综治中心指挥枢纽、6个专业调解中心、7个专业仲裁平台与“N”个社会组织、专业力量协同联动，19个职能部门常驻办公，从“咨询——受理——调解——履行”，群众诉求全链条在一个屋檐下闭环解决。

“过去，群众解决问题要来回不停地跑，现在通过‘物理整合’+‘化学融合’，实现了矛盾纠纷‘一站式接收、一

揽子调处’。”咸安区综治中心主任祝文韬介绍，拖欠三年的农民工工资，在劳调委调解员曾明清的调解下，三天内全额兑付；积压五年的情感纠纷，在四级联动调解下烟消云散，正是这一机制效能的生动写照。

规范化建设是基础保障。2025年4月，咸宁市召开综治中心规范化建设推进会，明确“五个规范化”要求，确保阵地标识清晰、功能完善、易于识别、方便进入，实现群众“抬头看得到、一眼认得出、一步迈得进、一地能解决”。



机制创新 促“案结事了”达“事心双解”

机制的创新是矛盾有效化解的核心驱动力。咸宁在全市推行“汇、研、交、办、督、结、评”七步闭环处置流程，确保事事有回音、件件有着落。

在咸安区向阳湖镇综治中心，“会议共管”模式成为解决村组经济合同历史遗留问题的“金钥匙”。

针对合同不规范、易引发纠纷的顽疾，该镇创新“民主议、专业审、共同管”流程，村集体重大合同必经民主议事程序，司法所前置合法性审查，数据同步纪委监委监督平台，履约后由村民理事会评议成效。

3年来，纠正问题合同304份，为村集体止损增收超1200万元，这一模式成功入选全国“枫桥式工作法”。

崇阳县天城镇综治中心则构建了一套精密的风险预警和源头防范体系。“三查联动”结合“提户知人、提人知事、提事知情”工作法，将风险化解在萌芽状态。

在赤壁市赤马港街道综治中心，“周三巡回说事”制度是特色品牌。在

综治中心牵头下，每周三，法官、检察官、警官、律师等专业力量下沉社区，面对面听民声、解民忧。

仅2024年，就在社区一线化解纠纷1757起。这种主动下沉、靠前服务的机制，极大提升了矛盾化解的效率和公信力。

在嘉鱼县潘家湾镇四邑村，一场波及200多户菜农的“假种子风波”成为检验基层治理效能的试金石。伪装成“丰产王牌”的南瓜种子发芽率不足三成，造成直接损失约80万元，菜农心急如焚。四邑村综治主任周元生迅速介入，凭借“勤走路、勤入户、多了解”的工作韧劲，一天内走访农户近二十次，成功稳控现场并组织调解。

依托潘家湾镇构建的“镇综治中心—村党组织—村湾党支部—中心户长”四级治理链，纠纷信息快速上传、专业力量下沉指导、调解协议有效执行。最终，涉事蔬菜种子公司同意赔付80万元，一周内补偿款逐步发放到位，受损菜农及时补种，重拾希望。

科技赋能 从“被动应”到“主动防”

记者在采访中看到，数字赋能为基层治理插上了智慧的翅膀，推动治理模式从事后处置向事前预警、未诉先办转变。

在通山县隐水村，智慧大屏的AI识别系统是守护村民安全的“火眼金睛”。

当系统发出防溺水警报，显示一名小女孩翻越东升桥护栏时，综治中心立即启动云广播喊话，并同步推送信息至网格员手机。不到十分钟，网格员郑和则便赶到现场将孩子带离危险水域。

咸安区综治中心通过打通公安、综治、政务三套系统，实现非警务警情智能分流。今年上半年分流的511件纠纷，95%在乡镇层面得到有效化解。劳动仲裁“云平台”实现在线调解纠纷89件，网格员APP让“随手拍、即时报”成为常态，极大提升了响应速度和处置效率。

通城县综治中心推动的线上治理同样成效显著。在通城县四庄乡，142个村民议事微信群覆盖8576人，乡党委书记、村党支部书记全员入群。一条“慢病待遇如何申请”的提问，五分钟内就有村妇联主任详细解答。

这些“指尖议事厅”去年至今共解决诉求122件，非警务警情村级平均处

置时间缩短至2小时。

赤壁市打造的“有呼必应”智能服务平台，注册用户超2.2万人，累计处理诉求7102件，办结率达98.37%。该系统将矛盾纠纷科学划分为19大类117小类，精准派单、高效处置，让“线上综治中心”从构想变为现实。2025年上半年，该市矛盾纠纷化解率达97.6%，非警务警情分流处置率达95%。

从咸安区综治中心的集约高效，到向阳湖畔的“会议共管”；从赤马港街道的巡回说事，到天城镇的风险先知；从通城的“指尖议事”，到通山的AI守护，再到嘉鱼潘家湾的四级联动与“暖心说事”，咸宁以平台集成聚合资源、以多元机制化解纠纷、以智慧科技赋能基层治理的相关探索，深刻诠释了新时代“枫桥经验”的丰富内涵。

遍布咸宁城乡的综治中心不仅是解决矛盾纠纷的“终点站”，更是感知社情民意、化解风险隐患、服务人民群众的“前沿哨所”和“温暖港湾”，以其温暖而坚定的光芒，照亮基层和谐稳定之路，也为探索中国式社会治理现代化路径贡献着坚实的“咸宁力量”。