

## 一扇门里解民忧

“本以为要跑劳动仲裁、法院等多个部门，是个麻烦事，没想到在综治中心一个地方就解决了。”近日，在湖南省长沙市长沙县社会治安综合治理中心解决了“讨薪”难题的李女士，惊喜地连声称赞。在长沙，越来越多的市民发现，大家化解矛盾纠纷都有了一个共同的“终点站”——社会治安综合治理中心（以下简称“综治中心”）。作为群众家门口的“解忧杂货铺”，它以“多元解”的务实举措，“高效率”的解忧智慧，“零距离”的服务温度，为建设平安长沙、幸福长沙注入源源不断的温暖力量。

## 矛盾终点站：从“多头跑”到“一站解”

走进长沙县综治中心，大厅里综合接待、多元解纷、诉调对接、司法确认、劳动监察、劳动仲裁、投诉举报、法律咨询、信访接待9个窗口一字排开，20余个部门70多名工作人员在这里入驻办公，能高效解决各类矛盾纠纷。长沙县综治

中心负责人告诉记者，大厅受理群众反映诉求后，会统一登记，分类流转，形成“综治中心负责程序性推进，办理部门负责实质性解决”的工作格局，确保群众的每一项诉求都有人办、依法办。像这样的综治中心，长沙已覆盖各区县（市）。

过去，群众遇到复杂的矛盾纠纷，常常需要在法院、派出所、司法所等多个单位之间来回奔走，费时费力。如今，长沙各级综治中心整合资源、凝聚力量，打造“一站式”矛盾纠纷化解服务平台，实现了让群众化解烦忧“最多跑一地”。目前，综治中心受理婚姻家庭、邻里关系、欠资欠薪、医疗卫生、交通运输、房产物业等全领域矛盾纠纷事项，还包括信访诉求、诉讼服务、法律咨询、法律援助、心理咨询等服务。

## 智慧解忧站：从“群众跑”到“数字跑”

“以前找律师跑断腿，现在在家门口就可以找到。”在长沙市雨花区综治中心入口的司法

便民服务站，刚结束法律咨询的王女士竖起大拇指。雨花区综治中心依托中国司法便民服务平台，汇聚了全国5万名律师，提供7×24小时免费远程视频咨询服务，平均6秒就能响应群众需求。同时，平台还会通过人工智能分析咨询内容，为群众提供精准适配的个性化法律建议。市民只需微信扫码，就能享受服务，让“找律师”从过去的“跑断腿”，变成如今的“指尖办”。

数智赋能，让综治中心从传统的“协调机构”升级为“智慧治理枢纽”。在天心区综治中心，一块醒目的数字大屏成为中心的“智慧大脑”。中心发挥“智慧天心”优势，接入省矛调系统、雪亮工程视频、城市态势感知、民生服务系统、综合指挥调度平台等信息系统，构建起全区统一的“数据资源池”，实现“一屏观全域、一网管全城”。芙蓉区综治中心则通过全面推广运用湖南省矛盾纠纷多元化化解信息系统，实现“网格

+矛调系统”的动态感知、预警预测，对“人、地、事、物、组织、网格”进行直观化、动态化、精细化管理，实现“信息多跑腿，群众少跑路”，治理效能得到显著提升。

## 风险防控站：从“被动应”到“主动防”

矛盾化解在基层，纠纷消除在萌芽。这是长沙综治中心的工作目标。天心区综治中心负责人告诉记者，为了确保调解成效持久稳定，中心对已化解纠纷按月回访，通过电话、上门等方式跟踪协议履行情况，及时化解新出现的问题，防止矛盾反弹。同时，依托指挥调度功能区，对分流事项实行全流程动态监督，定期开展数据研判与风险分析，推动治理模式从被动应对向主动发现、前瞻干预转变，大幅提升诉求解决效率。天心区综治中心自今年9月运行以来，日均受理事件50余件，累计调解矛盾纠纷717件，群众满意度不断提升。

“以前邻居之间因为一些

小事闹矛盾，最后升级到要去派出所解决。现在通过综治中心及早介入，让矛盾纠纷早发现、早化解。”长沙市委政法委相关负责人表示，全市各区县（市）的综治中心都建立起常态化矛盾纠纷和风险隐患排查制度。网格员、调解员主动下沉社区、走进家庭，及时发现苗头性、倾向性问题，变“坐堂问诊”为“上门行医”，真正实现“小事不出村居，大事不出镇街，矛盾不上交”。

“全市坚持将综治中心规范化建设作为平安建设的重要抓手，重点推进县级综治中心规范化建设，并同步推进市、县、乡级综治中心全覆盖。”长沙市委政法委相关负责人介绍，全市各级综治中心运行中突出重点，分级负责，上下联动。市级层面重在统筹协调，县级层面突出实体实战，乡级层面聚焦一线处置，全力构建集中高效、联动协同、闭环管理的基层社会治理体系。

（据《长沙晚报》）

福建厦门推进城市一刻钟便民生活圈建设  
把幸福生活「圈」在身边

走出家门，步行一刻钟，能干什么？

买菜购物、送娃上学、求医问药、健身遛弯……在福建省厦门市思明区嘉莲街道莲兴社区，居民冯琳的日常所需都能在一刻钟路程内解决。

今年61岁的冯琳，已在该社区住了13年。“周边配套越来越完善，不仅有农贸市场、超市，还有各类小吃店，想吃啥都能买到。”冯琳说。

“莲兴社区有26个小区、2.2万余居民，治理难度较大。”莲兴社区党委副书记杜莹莹说。

2021年，厦门入选全国首批城市一刻钟便民生活圈试点名单。近年来，厦门通过整合社区服务资源、配齐社区服务设施、丰富社区服务业态、增强社区服务能力等措施，积极推进一刻钟便民生活圈建设。

“以前，老年人经常反映没有场所活动。”杜莹莹说，社区积极盘活辖区闲置空间，打造功能齐全的健身室与活动室，让居民有了锻炼身体的好去处。

每天清晨，不少居民跟着冯琳在健身室练柔力球。“我是社区柔力球队的主教练，球队有20多人，年龄最大的70岁，最小的也有50多岁。”冯琳说，有了健身室，训练不用担心日晒雨淋了。

除了满足居民的日常需求，莲兴社区还注重解决独居、重残或失能老年人的生活难题。肖生燕是莲兴社区助老员，她和同事吴丹丹负责走访社区内80岁以上的老年人。“我们的服务对象一共有1785人，除了老年人外，还包括残疾人、低保户、失独家庭等。”肖生燕说。除了上门探望、宣讲政策，她们还会帮老年人理发、买菜买药。

莲兴社区积极协调资源，为失能、半失能老年人提供更精细的服务。今年65岁的残疾老人王建忠（化名）独居多年，生活不便。社区内一家爱心企业为他提供送餐服务，嘉莲街道还以购买服务的形式聘请第三方机构为他提供上门家政服务。“我每个月来4次，每次两到三小时。”家政员张兰玉说。

针对治理痛点、难点，莲兴社区创新管理机制，把流动修鞋匠等“小修小补”服务纳入规范体系；城管联合物业公司规范社区周边秩序，既解决占道经营问题，又保留生活烟火气。“社区给我划定了固定摊位，顾客找我很方便，生意也更好了。”摊主李满桃说。

截至目前，厦门已经有61个一刻钟便民生活圈试点社区，包含2.12万个商业网点，带动10.5万人就业，服务社区居民98万余人。

（据人民网）

近日，内蒙古自治区扎兰屯市繁荣街道光明社区开展冬日暖“新”活动，通过提供健康咨询、免费体检、赠送能量包等，搭建“新就业群体+社区居民+社区网格”常态化互动机制，为外卖骑手、快递小哥等新就业群体送温暖，探索新业态劳动者参与基层治理新路径。（据新华网）



▲在内蒙古自治区扎兰屯市繁荣街道光明社区暖心驿站，志愿者为外卖骑手赠送“能量包”。（韩颖群/摄）



▲在内蒙古自治区扎兰屯市繁荣街道光明社区暖心驿站，志愿者为外卖骑手测量血压。（韩颖群/摄）

## 内蒙古扎兰屯：社区驿站冬日暖「新」