

# 有事找“中心” 一站解难题

——运城市综治中心规范化建设见闻

本报记者 南 辽 张君蓉



4月25日下午，一位中年妇女走进运城市社会治安综合治理中心（以下简称“市综治中心”），通过安检门后，她抬头便注意到墙面上色彩鲜亮的服务事项图，十多项便民服务事项标注得清晰醒目。“您好，请问有什么可以帮您？”清脆的问候声从导引台传来，工作人员王稼帅热情地询问。“您反映的情况可以到二楼信访接待窗口寻求帮助……”了解她的来访事项后，王稼帅一边在登记簿上进行记录，一边引导来访者去相对应的接待窗口。

作为社会治理的前沿阵地，市综治中心对资源进行大整合，将分散在市区两级政法、信访、司法等部门的相关职能，打包整体进驻市综治中心，搭建了综治、信访接待、矛盾纠纷多元化调解3大模块，包含综治指挥、信访接处、检察服务、行政复议、矛盾多元调解、诉调对接、心理疏导干预、法律援助、12345热线线下服务、救助救济、劳动人事争议调解和仲裁服务等在内的11项精细化服务事项，确保群众解决矛盾“只进一扇门，最多跑一地”。

## 中心吹哨 责任部门报到

前几天，十几名外省农民工因未能及时拿到工资，来到了市综治中心信访接待窗口。“我们去年4月到9月，在他们工地干活，说好的干完活拿钱，半年过去了，工资一拖再拖。”

“我们什么时候能拿到钱，他们能不能给个准话？”

“大家不要着急，咱们慢慢说！”信访接待窗口工作人员一边安抚情绪激动的农民工，一边快速翻开笔记本。

原来，这十几名农民工去年4月至9月在中心城区一在建居民小区建筑工地干活，目前有27万余元的工资没有拿到手。做好登记后，工作人员立即为农民工启动信访办理流程，并向相关责任单位“吹哨”。“根据规定，这类问题责任单位需要在60个工作日内给出答复，但为了让农民工尽早收到工资，经他们同意，中心为他们启动访调对接绿色通道，将案件同时转给访调委，由调解员同步开展调解工作。”工作人员介绍说。据了解，目前调解工作顺利进行，这些农民工很快就能拿到自己的血汗钱。

自运行以来，市综治中心始终践行着“让群众的每一项诉求都有人办理、都依法推进”的服务理念，为群众释法明理，帮助群众解决诉求，打开心结。不久前，信访接待窗口还接待了一批中心城区某棚改项目居民，经过访调对接，人民调解团队针对这起因历史遗留问题引起的纠纷，创新推出“分类处置”机制，为住户分批办理不动产权证，让居民吃下“定心丸”。“以前跑断腿都没人管，现在调解员比我还上心，我们心里有底了！”

据介绍，信访接待模块由信访部门牵头，一楼是盐湖区接待窗口，二楼是市级接待窗口。“根据实际情况，责任单位实行‘常驻+轮驻’的工作模式，有事情‘中心吹哨，责任部门报到’。能够当场解决的问题当场解决，当场解决不了的，责任单位的相关负责人或业务骨干要第一时间介入，确保最大限度、最快速度解决群众诉求。”市平安建设指导中心副主任李颖表示。



▲一群人在市综治中心一楼信访接待窗口反映问题。



▲市教育心理学会的心理老师在公益心理沙龙上与来访者互动。  
▲当事人在诉调对接工作室接受诉前调解。  
本报记者 陈方斌 摄

## “三调”融合 打好调解“组合拳”

矛盾纠纷多元化解调解模块的服务包括5项内容，分别是矛盾纠纷调解、诉调对接、行政复议、法律援助、劳动人事争议调解和仲裁。综治中心将“人民调解、行政调解、司法调解”“三调”融合，把人民调解“第一道防线”与司法调解“最后一道防线”有机结合起来，建立起以人民调解为基础，行政调解、司法调解各自发挥作用、又相互衔接配合的部门联动、信息畅通、齐抓共管的大调解工作格局，有效提高了矛盾纠纷化解效率。

穿过明亮宽敞的接待大厅，记者在品牌调解室见到了金牌调解员徐正平，他正手持法律文书与当事人沟通。“我处理过一起棘手的工亡纠纷。”徐正平放下卷宗回忆道，盐湖区某工厂一位干零活的木工干完活结完钱后没有回家，晚上在宿舍临休。第二天突发不适晕倒在地，老板立即拨打120急救电话将其送到附近医院，后经抢救无效死亡。家属提出巨额赔偿要求，并在厂门口拉横幅讨要说法。徐正平介入后，第一时间进行案情回溯，确认细节，又向3位律师进行了法理确认，不断给双方讲情理道德，最终促使当事人家属与老板达成调解协议。

这样的专业调解力量已形成矩阵。综治中心通过整合保险、交通事故、金融3个行业调解力量，引入品牌调解团队和部门调解组织，形成专业化的人民调解工作格局。通过专业的调解力量，将群众矛盾纠纷化解在基层，避免小矛盾转成大隐患。来访群众在调解受理室登记后，工作人员根据群众需求和事项安排最合适的调解员，由专业的人做专业的事，确保群众矛盾得到及时化解。

## 综合施治 提高统筹协调性

“我这个事情到底怎么解决，有没有人管呀！”前段时间，一位50多岁的女士来到市综治中心，情绪激动得大喊。

中心工作人员赶紧上前安抚，这位女士情绪始终没有平复。见状，负责接待的工作人员立即拨通了常驻在市综治中心5楼的市教育心理学会的电话：“周老师快下来，我这里有个来访者情绪特别激动。”

不到两分钟，市教育心理学会负责人周琳就出现在接待窗口。她微笑着递上一杯温水：“阿姨您好，您先喝口水。”递上水之后，她轻轻拍着这位女士的后背，引导她做深呼吸。

随着周琳的耐心安抚和有针对性的心理服务，这位女士情绪渐渐稳定下来。“我家住1楼，物业在我家窗外附近建了电动自行车充电桩，离我家天然气管道特别近。”原来，这位女士担心存在安全隐患。了解情况后，市综治中心工作人员叫来该小区物业一起进行调解，最终妥善化解了这起纠纷。

工作中，学会工作人员也经常不定期到各接待窗口走动，同值班人员交谈，看是否需要心理服务介入的情况，以便及时协助化解矛盾。

这支“心灵守护队”的工作远不止应急干预。他们每周发布一个心理科普视频，每周六举办一场公益心理沙龙，在微信群、公众号、视频号等平台发布沙龙海报、活动视频，吸引更多有心理诉求需求的人关注并参与。

除了提供心理疏导干预服务外，市综治中心综治模块还包括综治信息指挥和救助救济服务。

进入综治指挥中心，巨大的电子屏幕上跳动着辖区实时画面。“依托网格化管理服务、综治视联网、‘雪亮工程’等系统，我们能及时收集问题隐患信息，方便快速作出反应。值得一提的是，我们近日将引进公安部门入驻此处，进一步提升工作统筹性和协调性，更高效地解决好群众的揪心事、烦心事、操心事，切实维护社会和谐稳定。”李颖说道。

截至2024年年底，4362批9719人次群众带着期盼走进接待大厅，87%的办结率丈量着为民办事的力度，98%的满意率标注着幸福民生的刻度。市综治中心以规范化建设为支点，让群众话有地方说、理有地方讲、苦有地方诉、事有人去做，以赤诚初心书写着为民服务的“高分答卷”。

## 乡音化干戈 法理暖人心

——解码芮城县公安局学张派出所的“对话艺术”

王鹏飞

### “枫桥经验” 在运城

农村地区社会关系紧密、传统习俗影响深厚，矛盾纠纷呈现出独特的特点。芮城县公安局学张派出所深刻认识到对话在矛盾纠纷排查化解中的关键作用，通过巧妙运用对话技巧、创新对话模式，将对话作为化解矛盾纠纷的“金钥匙”，积极探索有效的对话策略和方法，成功化解了多起矛盾纠纷。

#### 巧用温情对话 修复邻里裂痕

邻里关系是社会关系的重要组成部分，邻里纠纷也较为常见。学张派出所民警深知，以情动人化解矛盾纠纷的关键。在与当事人沟通时，民警使用乡音乡情拉近与村民的距离，耐心倾听他们的诉求，让当事人感受到被尊重和理解，从而打开心扉，为矛盾化解奠定情感基础。

“感谢民警的耐心调解，现在我们双方的

心结打开了，以后还是好邻居。”4月20日，董某与赵某两户邻居因宅基地界墙问题发生争吵，双方各执一词，矛盾一触即发。民警接到报警后迅速赶到现场，考虑到双方情绪激动，民警并没有急于切入纠纷主题，而是先用乡音与他们唠起了家常，询问近期的农事和生活情况。在轻松的氛围中，双方的情绪逐渐缓和。接着，民警认真倾听了双方的讲述，并不时点头表示理解。在充分了解情况后，民警一方面从邻里情谊的角度入手，讲述了远亲不如近邻的道理，提及过去两家人互帮互助的温暖往事，双方态度也都有了大的转变；另一方面，民警表示会公正地解决问题，让双方都感受到公平。经过一番温情对话，双方的态度明显转化，最终协商由董某负责垒砌砖墙作为公墙使用，友好地解决了这起矛盾纠纷。

#### 善用法理对话 明晰责任权益

当矛盾纠纷涉及法律问题，准确清晰地讲解法律法规是引导当事人理性解决问题的关键手段。派出所民警在对话中，经常结合具体案例和相关法律法规条文，向当事人阐明

#### 坚持持续对话 巩固化解成果

矛盾纠纷化解后并不意味着工作的结束，学张派出所民警通过定期回访和持续开

展法治宣传，巩固化解成果，防止矛盾反弹。回访过程中，民警与当事人保持密切沟通，了解协议的履行情况和双方关系的变化；法治宣传则提高了村民的法律意识和自我约束能力，从源头上减少矛盾纠纷的发生。

在调解一起家庭赡养纠纷后，民警定期对老人和子女进行回访。一开始，子女虽然按照调解协议履行了赡养义务，但与老人的关系仍然比较冷淡。民警在回访中与子女进行了深入交谈，了解他们的想法和困难，并引导他们从亲情的角度出发，多关心老人的生活和情感需求。同时，民警也让老人理解子女的痛苦。经过多次的回访对话，子女的态度逐渐转变，主动增加了陪伴老人的时间，家庭关系得到了明显改善。此外，学张派出所还在村里开展了以赡养老人为主线的法治宣传活动，通过案例分析和法律讲解，让更多村民认识到赡养老人的重要性和法律责任，起到了良好的教育和预防作用。

学张派出所通过运用多种对话方式，排查化解矛盾纠纷23起，解决群众“急难愁盼”12件，维护了农村社会的和谐稳定。在未来的工作中，学张派出所将继续坚持和发展新时代“枫桥经验”，不断创新方法，提升矛盾纠纷排查化解能力，为辖区发展营造良好社会环境。

本版责编 张君蓉 校对 李楠  
美编 冯潇楠

## 市检察院开展知识产权 保护系列宣传活动

本报讯（记者 张君蓉）连日来，市人民检察院围绕“知识产权与人工智能”这一主题，立足检察职能，聚焦知识产权保护，开展了“知产律动三晋 检察护航创新”主题知识产权宣传周系列活动。

知识产权宣传周集中宣传活动中，该院联合市市场监督管理局、市中级人民法院等部门共同开展知识产权保护宣传活动。通过悬挂横幅、发放宣传手册、现场答疑等形式，向群众介绍知识产权的类型和特点，普及《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，并结合群众身边最常见的“假冒汾酒”等典型案例，直观展现侵权行为法律后果，并针对群众最关心的问题，进行耐心、细致的解答，引导群众通过法律途径维护自身合法权益。

该院还通过录制电视节目，专题讲解知识产权与检察保护、生动形象地向观众宣讲知识产权保护工作，有效提升了全社会尊重知识产权、保护知识产权的意识。

市人民检察院还联合相关单位深入亚宝药业集团股份有限公司、山西大禹生物工程股份有限公司开展实地调研，与企业负责人及业务骨干进行深入交流，面对面倾听企业在知识产权创造、运用和保护工作中存在的问题，了解企业对知识产权的认识、保护和运用情况，广泛征集企业在专利、商标、地理标志、商业秘密等领域有关授权、确权、用权、维权等方面的诉求，引导企业强化知识产权保护意识，用法律武器维护自己合法权益。

## 跨越23小时的生死救援

——夏县公安与多部门联动上演“生命接力”

本报记者 张君蓉 通讯员 张开亮



当警用无人机的探照灯刺破中条山深处的黑暗，照见峭壁间那个蜷缩的身影时，夏县祁家河乡悬崖边正经历着一场跨越23小时的生死救援。

4月25日22时，夏县公安局祁家河派出所接群众报警称，几个朋友相约在祁家河乡间抓知了猴时，41岁的闻喜县男子史某不慎坠落悬崖，距离事发已过去将近两个小时。接到警情后，祁家河派出所民警第一时间到达现场，发现事发位置处于深山老林中，灌木丛生，救援难度较大，便立即向局党委汇报。夏县公安局党委要求派出所迅速与祁家河乡政府、夏县消防救援队等部门联系，联动救援，同时指派巡特警大队携警用无人机赶赴现场协助。无人机传回的画面令人揪心——史某被困在峭壁上中段，四周近乎垂直，夜间能见度极低，而他貌似多处骨折，动弹不得……

根据实际情况，夏县副县长、公安局局长薛军峰连夜启动应急预案，两组救援力量同步行动：一组由巡特警大队无人机编队组成“空中侦察网”，另一组由派出所民警、消防救援人员、乡政府干部及熟悉地形的村民组成地面救援队，携带专业设备向事发地挺进。考虑到山里夜间温度低，且救援需要时间，地面救援队为史某带去水和被褥。

26日凌晨2时，救援现场已集结30余名专业人员。在黑暗中艰难摸索，在陡峭崖壁上一步步攀爬，碎石不时滑落，潮湿的崖壁每一步都充满危险，但他们救人心切，竭尽所能克服复杂地形与恶劣环境带来的重重困难。既要争分夺秒，又要保障救援安全。经过多番研究尝试，救援人员将多功能担架改装成“岩壁吊篮”，用静力绳在近乎垂直的崖壁上搭建起“空中索道”，一截一截完成救援。救援过程中，救援人员不仅要考虑伤者的身体状况、“岩壁吊篮”的相对平稳和牢固，还要和周遭环境作斗争，与不稳定的山风周旋。凭借救援人员顽强的毅力与专业技能，经过昼夜奋战，终于在26日19时成功将坠落者救出，并迅速送往医院急救。

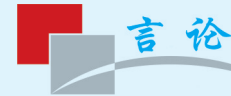
清晨七点的十字路口，车流与人流编织成一张精密的网，却总有一些人试图用侥幸心理撕开一道口子——闯红灯的电动自行车在鸣笛声中加速，低头玩手机的行人踏着斑马线边缘踱步……这些司空见惯的场景，恰似悬在道路交通安全之上的达摩克利斯之剑。

4月30日是全国交通安全反思日，这个日子意在希望更多的人能够反思，重视交通安全，革除交通陋习，自觉遵守交通法规，以避免意外的发生。在这个特殊节点，我们更需要正视一个残酷真相：意外大多来源于侥幸。

在心理学中，“乐观偏差”让大多数的交通违规者自认“不会出事”。外卖骑手在红灯前估算“三秒可以通过”，司机在酒驾时幻想“查不到我”，行人翻越护栏时盘算“车不会那么快过来”。这些看似精明的风险计算，实则是用生命做赌注的致命游戏。大数据分析显示，65%的交通事故发生在违规者自认“安全”的瞬间——那个低估了货车盲区的外卖员，那个误判了刹车距离的行人，那个高估了自己酒量的司机。当规则被简化为概率游戏，交通安全便沦为幸存者的神话。

近段时间以来，盐湖交警大队组织城区中队警力持续治理诸如不戴安全头盔、骑电动自行车逆行、行人横穿马路等交通违法行为，临骑交警专项整治酒驾醉驾等等，目的就是将真正的规则意识、安全基因植入日常习惯。

站在4月30日的时间坐标回望，每一起交通事故都是写在公路上的血色寓言。当我们抱怨“中国式过马路”时，是否想过自己也曾为抢时间抢过黄灯？当我们痛斥酒驾恶习时，可曾检视过应酬桌上推杯换盏的风险？交通安全从来不是他人的课题，而是每个交通参与者必须签署的文明契约。规则意识不是束缚自由的锁链，而是守护生命的隐形护栏——它确保我们在享受出行便利时，不必担忧下一秒会与死神相遇。毕竟，所有关于速度与效率的追求，都该以对生命的敬畏为前提。



规则意识是生命的隐形护栏

张君蓉