

从“多头跑”到“一站解”

常州钟楼邹区镇综治中心书写基层善治新样本

“困扰我们整整十年的老宅产权心结终于解开了，危房也能安心翻建，真心感谢综治中心！”近日，常州市钟楼区邹区镇村民陈大爷难掩欣喜，一桩拖延十年、暗藏房屋坍塌安全隐患的宅基地产权积案，在这个夏天得以圆满化解，这也是当地基层治理改革落地见效的生动缩影。作为基层治理改革首批试点单位，常州市钟楼区邹区镇综治中心的投用运行，彻底破解了以往基层治理中资源分散、调度不畅、矛盾处置合力不足的痛点难题。今年以来，中心平台聚焦“高效办成一件事”目标，累计录入各类矛盾纠纷335条，成功办结320条，办结率达95%，真正实现群众诉求受理、法律咨询、矛盾调处一体化集成办理，让群众“只进一扇门、最多跑一地”，切实提升了辖区群众的获得感和满意度。

邹区镇综治中心



破题

从“碎片治理”到“一站集成”

邹区镇村民陈大爷、蔡阿姨因房屋产权归属问题僵持十年，涉案房屋早已成为危房，存在极大安全隐患。双方因建房出资、产权归属分歧严重，加之离婚后对立情绪持续加剧，村委多次介入调解均无果，安全隐患长期悬而未决。此类疑难矛盾之所以久拖不决，核心在于以往缺乏统筹协调、一抓到底的处置主体；也暴露出基层治理的普遍痛点：群众遭遇矛盾纠纷时，往往需要往返奔走于多个职能部门，反复陈述诉求、说明情况，费时费力。各部门各司其职、分头处

置，信息不通、联动不畅、资源不聚，仅能从自身职能范畴处置问题，难以形成综合治理合力，无法为群众提供全方位、一站式的解决方案。

邹区镇综治中心的实体化运行，彻底扭转了这一治理困境，为疑难矛盾纠纷化解提供了全新路径、注入了强劲动能。中心能够全面掌握群众矛盾详情、精准梳理问题脉络，精准锚定矛盾症结，为高效化解群众诉求、破解治理难题提供坚实支撑。

作为基层治理改革首批试点单位，邹区镇综治中心牢牢把

握基层治理核心枢纽定位，统筹整合综治、司法、信访等多方治理力量，推行“集中办公+协同联动”工作模式，落实责任部门常驻、行业部门轮驻、涉事单位随驻的工作机制，设置五大功能模块、六大服务窗口，构建起诉求受理、法律咨询、矛盾调处一体化集成服务体系。中心细化完善服务清单，深度对接网格化治理平台、12345市民热线等数字化渠道，有效破解部门条块分割、治理碎片化问题，真正实现群众矛盾纠纷就地受理、就地调处、就地化解。

深耕

从“物理整合”到“化学融合”

治理效能的持续跃升，源于邹区镇综治中心对系统化、规范化治理体系的深耕细作、持续完善。

阵地标准化筑基。邹区镇综治中心建立矛盾纠纷全流程闭环处置机制，实行“简易纠纷当场调解、一般纠纷联席会商、疑难积案预约联调”的分级分类处置模式，同步建立常态化回访复核机制，动态跟进矛盾处置成效，从源头杜绝矛盾反弹、问题反复，筑牢基层治理阵地根基。

队伍专业化铸魂。中心倾力打造“邹和”民情工作室，4名专职调解员均为司法、检察、信访系统退休干部，深耕基层调解领域、经验丰富，始终秉持“能调不诉、快调快结、事心双解”的工作理念。今年以来，工作室累计化解各类纠纷120件，其中诉前调解58件，将大量矛盾纠纷化解在源头、化解在基层。同时，中心建立村级调解骨干跟班实训机制，每月选派村级工作人员脱产参训，通过“老带新、传帮带、实战练”的模式，补齐基层调解能力短板。

目前已有8名村级调解骨干完成系统实训，可独立参与各类疑难积案处置，形成“化解一件积案、培育一批能手、完善一套机制”的良性治理循环。

科技赋能增效。中心依托全镇综治数字中台，实现群众诉求“一案一码、全程留痕、可溯可督”，让每一件群众诉求案件有受理、事事有跟进、件件有落实、事事有回音，以数字化赋能基层治理提质增效。

十年积案一朝化解，一扇门户彰显初心。从“碎片治理”到“一站集成”，从“单兵作战”到“多元共治”，邹区镇的基层治理实践充分印证：当分散的治理资源汇聚整合、统筹联动，当制度创新与温情治理相融共生，基层治理便能实现从“物理整合”向“化学融合”、从“被动应对”向“主动治理”的深刻转变。这既是新时代“枫桥经验”在基层一线的生动实践，也是邹区镇推进基层治理体系和治理能力现代化的扎实探索。

周律 陈芳 张春艳

蝶变

从“单兵作战”到“多元共治”

综治中心实体化运行后，通过整合多方资源、凝聚治理合力，实现矛盾纠纷调解效能跨越式提升。2024年以前，全镇仅依托司法所1名专职调解员开展工作，年均成功调处矛盾纠纷仅20至30件。2024年，镇里挂牌成立“民情工作室”，新增4名退休返聘专职调解员，全年矛盾纠纷调处成功量跃升至94件。2026年综治中心全面实体化运行以来，仅7个月便成功调处矛盾纠纷105件，处置成效已超越2025年全年水平。

针对村级层面难以化解的十年产权积案，中心启动“镇村联动、部门联调、分级处置”工作机制，通过三轮精准调解层层破

冰、逐项解难。精准研判阶段，组织专职调解员全面复盘案件细节，逐一厘清房屋权属、建房出资、家庭情感纠葛等核心症结，确立“先除安全隐患、再化解矛盾纠纷、最后厘清产权归属”的梯次处置策略。分层沟通阶段，采取“背对背情绪疏导、面对面普法释理”的方式，一方面普及法律法规、明确房屋安全责任，另一方面联动当事人亲属搭建沟通桥梁，软化对立情绪。联动联调阶段，牵头村委、司法所、建管等相关职能部门召开三次专项联动调解会，从法理、情理、安全保障、家庭责任等多个维度逐条梳理分歧、化解矛盾，最终促成双方达成书面调解协议，停

滞十年的危房翻建工作得以顺利推进。

高效联动、精准处置的治理成效，在群体性欠薪纠纷处置中同样得到充分印证。邹区镇某企业与劳务外包公司因费用结算产生重大分歧，导致30名企业职工工资长期拖欠，相关职工通过短视频平台发布维权内容，引发网络舆情。中心第一时间主动介入、快速响应，先后组织五轮专项联动调解，从法理依据、人情情理、企业社会责任等多角度开展耐心劝导、多方协调，最终促成企业、外包公司、职工三方达成和解，30名职工被拖欠工资全部足额发放到位，网络舆情得到妥善稳妥处置。

