深耕“幸福里” 筑牢“综治盾”

——西宁市城北区综治中心推动社会治理提质增效

建设更高水平 平安青海

本报记者 魏 爽



开展矛盾纠纷调解工作



开展实践教学活动



群众在综治中心咨询矛盾纠纷调解

西宁市城北区综治中心供图

清晨的西宁市城北区小桥大街，人流熙攘。位于城区核心地段的城北区综治中心大厅里，调解服务、仲裁服务等6个服务窗口一字排开，调解员耐心沟通、法官现场答疑、检察官全程监督，一派忙碌有序的景象。自2025年3月投入运行以来，它已成为城北区基层治理的“中枢大脑”与“为民驿站”。

西宁市城北区深入贯彻落实党建引领“有诉必应马上办”机制，以综治中心为枢纽，以“幸福里”建设为载体，推动“有诉即办”与“未诉先办”深度融合，构建起“主动发现、快速响应、实质化解”的矛盾纠纷前置解决新格局，让基层治理更有温度、更具效能、更富活力。

“幸福触角”遍街巷 未诉先办防未然

“以前是居民找上门，现在是我们主动找问题。”漫步在城北区各个社区，128名里长、1737名幸福专员穿梭于楼栋街巷，成为基层治理的“移动探头”与“前沿哨兵”。城北区将全域精细划分为128个“幸福里”治理单元，整合网格员、民警、城管、物业、志愿者等多元力量，织密织细基层治理网络，让矛盾隐患发现在早、处置在小。

在小桥大街街道建设巷17号院，幸福专员巡查时发现门洞区域下水管道频繁出现外溢现象，异味刺鼻，严重影响居民生活。专员立即通过“幸福码”一键上报，综治中心快速派单，社区、施工方联动处置，更换管道、开挖通管，短短几天就彻底解决困扰居民许久的难题。“再也不用闻臭味、担心堵塞了，政府真是把事办到了心坎上！”居民刘阿姨笑着说。

像这样的“未诉先办”场景，在城北区已是常态。该区创新“幸福码”线上上报模式，幸福专员巡查发现的矛盾纠纷、风险隐患、民生诉求，均可实时上传至区综治中心平台；建立问题上报奖励机制，按月兑现奖励，充分调动一线人员积极性；在小区门房、便利店等设立200余处“幸福守望哨点”，配备一键报警装置，联动“银发巡逻队”“平安驿站”等群防群治力量，构建“专业+社会”全覆盖治理网络。

在西宁市城北区二十里铺镇高教路社区“幸福里”，每周三的小区广场总会热闹起来——由里长牵头，法律顾问、社区民警组成的“流动议事团”准时“摆摊设点”，倾听居民诉求、调处矛盾纠纷。这一“周三说事”常态化民情协商机制，正是城北区深耕基层治理、破解民生难题的生动缩影。

针对辖区高校集中、租户众多、诉求繁杂的实际，“幸福里”精准施策，用“周三说事”打通服务群众“最后一米”：简单纠纷当场化解，复杂问题则启动“周四核实、周五协调、限时反馈”的闭环流程，让群众诉求“事事有回应、件件有着落”。截至目前，该区通过“幸福里”建设前置排查矛盾纠纷674件，成功化解667件，化解率达98.9%，真正将矛盾化解在萌芽、解决在基层，让“小事不出里、大事不出街、矛盾不上交”的治理目标落地生根、开花结果。

基层治理的关键在末梢、要害在前置。城北区以“幸福里”为抓手，把治理触角延伸到楼栋单元，变“被动等待”为“主动出击”，用“脚步丈量民情、用心发现问题”，让治理更精准、服务更贴心，彰显了以人民为中心的治理理念。

机制贯通聚合力 有诉必应快处置

“只进一扇门，能办所有事。”走进城北区综治中心一楼大厅，综合导引台全程陪同。行政裁决、行政复议、诉讼服务、检察服务6个窗口依次排列，宛如一座“矛盾纠纷化解超市”，群众可按需选择“化解产品”，实现诉求一站式受理、全链条解决。

西宁市城北区火车西站街道美丽水街“幸福里”辖区一小区，长期受冬季供暖不达标困扰，数百户居民寒冬难安，相关信访诉求长年未决，成为棘手的历史遗留“硬骨头”。

“幸福里”幸福专员在日常摸排中发现该问题后，第一时间上报。区街两级立即启动“四元四色”矛盾化解机制，将该供暖问题列为高风险事项，实行区级领导包案督办，联动建设、供热等多部门开展攻坚。在“四元四色”机制统筹下，各部门协同发力，最终推动双方签订供热合同，完成老旧管网改造，并开通“幸福码”报修绿色通道，将诉求处置时间从数十小时压缩至4小时内，彻底解决了困扰居民多年的供暖难题，相关信访积案全部清零，用实际行动彰显了机制赋能基层治理的实效。

高效化解的背后，离不开畅通的信息互通与严密的机制支撑。该中心全面整合省综治平台、公安、法院、12345、阳光信访等数据资源，实现信息共享。将非警情、纠纷类诉求导入社会治安风险研判室，精准分析预警、跟踪稳控、重点化解，依托“四元四色”机制分级分类处置。所谓“四元四色”，即依托网格、村（社区）、镇（街道）、区级四个排查单元，按风险等级由低到高划定蓝、黄、橙、红四色警示，分级管理、分类施策，让矛盾化解更高效、更精准。

联动处置彰显威力。创新“里长吹哨、中心派单、部门报到”机制，一般事项按法治化路线图推进；重大涉稳案事件及信访积案，由区级领导包保、专班推进，制定“一案一策”，限时化解。同时配套“首席接办员”“错题本”“三首十条”等制度，推动治理从被动响应向主动服务跃升。

不久前，19名务工人员因项目欠薪求助，涉及金额数十万元。综治中心立即启动联动机制，调解员、法官同步介入，快速对接包工头，释法明理、柔性调解，当场为5名困难工人兑现工资，其余14人与包工头达成协议并完成司法确认。“你们不仅帮我要回了辛苦钱，还解开了心里的疙瘩！”务工人员激动地说。

从婚姻家庭到劳动争议，从邻里纠纷到信访诉求，该中心依托10余个功能室、48名常驻人员及法官、检察官、警官、律师等专业力量，提供调解、仲裁、复议、诉讼、法律援助、心理疏导全链条服务。全国模范调解员常有梅领衔的“红梅调解室”、国家二级心理咨询师李慧琴坐镇的“慧琴警官心理工作室”，成为化解心结、调处矛盾的“暖心港湾”。

善治贵在协同，高效源于机制。城北区打破部门壁垒、整合资源力量，以“一中心两平台”贯通多项机制，变“九龙治水”为“攥指成拳”，用制度化、规范化、信息化手段提升诉求办理质效，让群众遇事有人管、难题有人解、权益有保障，切实提升获得感与满意度。

闭环管理提质效 治理创新惠民生

“问题收集—任务分办—处置反馈—效果评估”，在城北区，每一件群众诉求、每一条问题线索都进入全流程闭环管理，台账式推进、销号式落实，处置过程与结果实时回传，全程可追溯、效果可评估，确保“事事有回音、件件有着落”。

坚持“周调度、月会商”，定期组织里长、幸福专员召开联席会议，聚焦物业服务、养老托育、环境整治、停车难等民生痛点，共同研究解决方案、制定标准流程，推动从解决“一件事”向办好“一类事”转变。针对季节性、周期性隐患，提前预警、主动介入，未诉先办、源头治理，实现矛盾纠纷关口前移、防治并举。

综治中心不仅是矛盾化解“终点站”，更是为民服务“暖心站”。考虑到群众情绪激动或突发疾病，该中心专门配备AED自动体外除颤仪，全体工作人员经过专业急救培训，随时提供应急保障；二楼领导接访室每日区级领导坐班，让群众“找得到人、解得了结”；“丁香茶室”等温馨空间，以茶暖心、以情化怨，让刚性执法与柔性服务相得益彰。

数据印证成效：自运行以来，城北区信访量持续下降，矛盾纠纷化解率稳步提升，刑事案件、治安案件同比分别下降26.69%、29.57%，基层治理效能显著增强。

治理的最终落点是民生、核心是实效。城北区以闭环管理压实责任、以会商机制破解难题、以暖心服务贴近群众，把治理创新转化为惠民实效，不仅化解了矛盾、防范了风险，更密切了党群干群关系，为新时代基层社会治理提供了可复制、可推广的“城北经验”。

“我们将持续深化‘有诉必应+未诉先办’服务格局，不断提升基层治理体系和治理能力现代化水平，以基层之安护全域之稳，以民生之福筑发展之基，让平安之花绽放在城北大地，让幸福之声传遍千家万户。”西宁市城北区综治中心副主任李得财说。

时评

以攻坚之劲 筑平安之基

魏 爽

平安是民生之基、发展之要。日前，省委政法委印发方案，在全省政法机关部署开展五大专项行动，靶向攻坚平安青海建设重点难点问题，既是践行以人民为中心发展思想的具体行动，也是巩固平安青海建设成果、护航高质量发展的务实举措，彰显了全省政法系统守护群众安宁、筑牢安全屏障的责任与担当。

政法工作好不好，群众感受最直接；平安建设实不实，关键看问题解决到不到位。此次部署的五大专项行动，涵盖信访积案化解、“执行难”破解、电诈打击、相关群体服务、未成年人保护等群众最关心、最直接、最现实的利益领域，靶向精准、协同发力，构成了全方位、多层次的平安建设攻坚体系，为建设更高水平的平安青海、法治青海按下“加速键”。

化解信访积案，要以法治之力解民忧。涉法涉诉信访积案，关乎群众切身利益，也影响社会和谐稳定。专项行动坚持法治思维和法治方式，对2024年以来未化解的涉法涉诉信访事项，实行“评查、化解、救助、终结”闭环推进，既依法依规解决合理诉求，又精准落实救助政策，妥善化解矛盾隐患，让群众在每一起信访事项办理中感受到公平正义，不断提升信访问题实质性化解水平。

攻坚“执行难”，要以协同之力护公正。“执行难”不仅损害当事人合法权益，更影响司法公信力。此次专项行动以“执行攻坚年”为契机，聚焦执行联动薄弱环节，深化跨部门协同治理，推动综合治理“执行难”体系从“机制建立”向“效能释放”转变，构建分工明确、协同高效、监管有力的联动工作格局，让生效法律文书真正“落地生根”，守住司法公正的最后一道防线。

打击电诈犯罪，要以防控之力守民财。电信网络诈骗手段翻新、隐蔽性强，严重侵害群众财产安全。专项行动聚焦金融、通信、网络等关键环节，强化源头防控，常态化开展“断卡”“断流”行动，紧盯涉诈重点人员管控，全方位织密防范网，坚决遏制电诈违法犯罪高发势头，守护好群众的“钱袋子”，增强群众安全感。

优化群体服务，要以帮扶之力促融入。相关群体的教育管理服务，关乎社会治理效能和社会和谐。专项行动立足全链条帮扶，从基础摸排、技能培训到岗位开发、权益保障，层层发力、精准施策，切实加大实质性帮扶力度，帮助相关群体提升能力、融入社会，破解社会治理薄弱环节，夯实平安建设基层基础。

守护未成年人，要以共治之力筑防线。未成年人是国家的未来、民族的希望，预防治理未成年人违法犯罪是平安建设的重要内容。专项行动通过开展法治教育、深化“护校安园”、完善“未爱守心”基地建设、落实强制报告制度等举措，构建“源头预防、过程管控、多元共治”的立体体系，既预防未成年人违法犯罪，又切实保障未成年人司法权益，为未成年人健康成长保驾护航。

平安建设没有终点，为民服务永无止境。五大专项行动的开展，既是一次集中攻坚，更是一场长期坚守，彰显着平安青海建设的坚定决心与务实成效。这场全方位的专项攻坚，不仅有效破解了平安建设中的重点难点问题，更持续巩固拓展了建设更高水平平安青海成果，为现代化新青海建设营造了安全稳定、公平正义、和谐有序的社会环境，让群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

一线传真

一袭藏蓝写芳华

本报记者 魏 爽

她们以藏蓝为甲、忠诚履职，是守护监管安全的坚实基石；她们以柔肩担重、春风化雨，是唤醒迷途灵魂的引路明灯。她们就是西宁市第二看守所女子中队，一支由17名民辅警组成、青年民辅警占比高达82%的队伍。2026年3月，这支队伍荣获全国三八红旗集体称号，用青春与奉献在高原监管一线绽放最美“警”色。

作为全国三八红旗集体，这支平均年龄不足40岁的队伍，始终以政治建设为引领，将对党绝对忠诚融入日常工作的每一个细节。她们坚持以党建带队伍、促业务，组织新警走进红色教育基地聆听红色故事、传承红色精神，在看守所荣誉室接受传承教育，常态化开展警示教育和党课学习，不断增强法纪意识，筑牢拒腐防变的思想防线，确保每一位民辅警清正廉洁、爱岗尽责。面对日复一日的高压监管工作，她们展现出惊人的坚韧与毅力，始终把监管安全放在首位，用自己的“辛苦指数”换来了看守所的“安全指数”。凭借全省看守所20%左右的女警警力，她们高效承担并完成了全省约55%女性在押人员的看守工作任务，用有限警力扛起了重大工作责任，交出了“零事故”的安全答卷。

“既是执法者，更是引路人。”该中队长马丽的一句话，道出了中队全体民辅警的工作初心。她们摒弃简单的管教模式，将刚性的法律条文教育与柔性的心理疏导有机融合，用温情化解隔阂，用坚守传递希望。近三年来，在她们关押过的700余名女性在押人员中，涉及家庭暴力犯罪的比例达10%，其中不乏恶性犯罪案件和因婚姻破裂引发的犯罪。

面对这些特殊的在押人员，她们既秉公执法，严厉指出其行为的违法性与社会危害性，又循循善诱，通过精准的心理干预化解对抗情绪、疏导心理危机。曾有被羁押的李某某，时常以绝食、自残等行为对抗管理，女警们不离不弃，40天“接棒式”坚守，用温情融化了她心中的坚冰；19岁的王某因案件审理滞留3年，内心孤僻、拒绝沟通，女警们自掏腰包为她购置生活用品，悉心照料起居、持续开展心理疏导，最终让这位迷途少女敞开心扉，哽咽着喊出“警察妈妈”。这样的温情故事，在高墙内不断上演，近两年，200余名短期在押人员在她们的教育感化下顺利回归社会，重拾生活信心，25件在押人员及亲属致谢的锦旗与书信，见证着这份高墙内的真情与救赎。

看守所的高墙之内，没有硝烟却暗藏风险，特殊的工作环境让管教与巡控工作融为一体。黎明的监区微光破晓，通道上已响起她们坚定的脚步声，逐一检查监室门窗、水电设施，细致排查安全隐患，精准核对在押人员信息；午后的阳光透过铁窗，她们的脚步未曾停歇，一边耐心开展思想教育，一边进行常态化巡视，用真情化解抵触情绪，用法理明晰是非边界；深夜的监区万籁俱寂，灯光下仍有她们忙碌的身影，不间断的巡视守护着深夜的安宁，细致的排查杜绝着各类风险。她们每天以近两万步的铿锵之姿，既当好规范在押人员日常行为的“管理员”，也当好捕捉异常动态的“侦查员”，更当好循循善诱的“辅导员”，用脚步丈量责任，用坚守守护平安。

从全国五一巾帼标兵岗、青海省女职工建功立业标兵岗，到青海省三八红旗集体、西宁市青年文明号，一项项荣誉的背后，是这支队伍的默默耕耘与无私奉献。队伍中先后涌现出全国优秀人民警察、西宁市三八红旗手等先进个人，多人荣立个人三等功。

如今，西宁市第二看守所女子中队的17朵“藏蓝玫瑰”，仍在高墙之内坚守初心、勇担使命，以铁骨对抗风险，以柔肠温暖人心，用滴水穿石的恒心和坚韧，铸就和谐基石，在新时代公安监管事业的征程上，继续谱写巾帼荣光。