

## F 综治中心规范化建设进行时

## 急火火进门告状 热腾腾劝导暖心

本报驻盘锦记者 孙硕辰

## 核心提示

都说“清官难断家务事”，但在盘锦市双台子区陆家乡综治中心，只要百姓有难处，这里的工作人员总能想尽办法去化解。这不，一位大娘因为“丢钱”和儿媳闹得不可开交，这事儿最后却变成了一堂暖心的“亲情课”。

## 一杯热茶稳心神

“同志！你们可得为我做主啊，我柜子上的钱被儿媳偷了，快帮我要回来！”近日，一位拄着拐杖的老人步履蹒跚地冲进盘锦市双台子区陆家乡综治中心，声音哽咽，情绪激动得几乎站不稳。

见此情景，盘锦市双台子区司法局陆家司法所所长郭茂山赶忙上前搀扶，将老人引到椅子上坐稳，并递上一杯热茶。“阿姨您别着急，先喝口水缓缓神。有话慢慢说，我们一定帮您捋清楚，绝不会让您受委屈。”郭茂山一边陪着老人拉家常，从天气

冷暖聊到日常饮食，一边耐心地当起了倾听者。

起初，老人依旧一口咬定是儿媳偷了钱，态度十分坚决。待老人情绪稍微平复，郭茂山才轻声细语地探问底细：“阿姨，那钱放多久了？具体多少数，记得清吗？儿媳平时对您咋样啊？”这一问，却让老人的回答露出了破绽。

## 抽丝剥茧找症结

“好像是几百块，又好像是上千块……”面对询问，老人的表述开始前后矛盾，逻辑混乱，一会儿说早上还看见，一会儿又说前几天就不见了。郭茂山凭借多年的经验，敏锐地察觉到这并非一起简单的盗窃纠纷，背后恐怕另有隐情。

为了弄清真相，郭茂山立即联系了老人所在村的专职人民调解员李大姐。电话那头，李大姐无奈地叹了口气：“您可问着了，这位阿姨患小脑萎缩好几年了，记性特别差，还总多疑。家里人照顾得没话说，可她总怀疑东西被偷，儿女们也是又急又心疼，拿她没办法。”

找准了“病根”，郭茂山便不再纠结于“钱去哪了”，而是将重点放在了“怎么治心病”上。他耐心地开导老人：“阿姨，儿媳天天伺候您吃喝，要是真想拿钱，还能这么细心吗？人老了记性就像生了锈的零件，难免会出错，您可别总把心思放在这些烦心事上。”这番入情人理的话，如春风化雨般解开了老人的心结。

## 真情调解化干戈

老人沉默片刻后终于回过味来，羞愧地说：“我想起来了，前两天好像把钱挪到另一个抽屉了……是我糊涂，错怪孩子了。以后我不瞎猜了，这事儿翻篇了。”随后，郭茂山又给老人的儿子打去电话，嘱咐他多花时间陪伴母亲，多些耐心解释，别跟老人置气。电话那头，儿子连声道谢，承诺一定会照顾好母亲。

临走时，老人紧紧握着郭茂山的手，反复念叨着感谢的话，那布满皱纹的脸上写满了释然与感激。一场因“失忆”引发的闹剧，在司法所工作人员的真情调解下，画上了温馨的句号。

“一键”解急难  
“一窗”纾民忧

(上接01版)更通过“常驻+轮驻+随驻”模式，推动信访、司法、公安等6个核心部门全天候常驻，教育、住建等10个重要部门按日轮值，水务、文旅等涉事部门随需随到，构建起协同联动的“共同体”。同时，建立首问负责、交办督办等13项制度，形成“登记—受理—分流—办理—反馈—优化”的闭环管理流程，确保群众和企业诉求“有人接、有人管、有人办、办得好”。

## 从“独角戏”到“大合唱”

“多亏了‘一键报警’和精防医生定期上门，我儿子的病情稳定多了，生活也能自理了。”提起严重精神障碍患者的服务管理，北四平乡患者家属王阿姨满是感激。这背后，是新宾县综治中心“一盘棋”联动机制在高效运转。

中心将9类重点人员纳入动态数据库，推动公安、卫健、民政、司法等部门信息共享、措施联动。其中，针对严重精神障碍患者创新推行的“一键报警”联动工作法尤为关键：为监护人手机安装专用装置，遇紧急情况可一键触发，系统自动将信息推送至属地派出所，实现“3分钟应急响应、5分钟现场处置”。

“以前村里有矛盾，要么自己扛，要么跑老远上访；现在有了‘哨点’，治安专勤和村干部第一时间就来调解，省心又省力！”永陵镇后堡村村民李大叔的感慨，道出了基层治理末梢的激活。中心在纠纷化解上构建“哨点发现、分级处置、闭环反馈”机制，将全县194名治安专勤设为“前沿哨兵”，推动矛盾就地化解、分级调处。

## 从“人海战”到“数据跑”

“我们不仅要解决纠纷，更要分析纠纷背后的共性问题，推动从‘事后处置’向‘源头预防’转变。”中心调解专家徐承丽道出了更深层次的工作追求。实现这一转变，智慧治理是新引擎。

新宾县综治中心全力推进“大数据+智能化”建设，编织起全域覆盖的“数据网”与智能“感知网”。横向将22个县直单位纳入统一管理，纵向打通15个乡镇、194个村(社区)的数据通道，打破了“信息孤岛”，汇聚形成矛盾纠纷“数据池”，确保风险隐患第一时间被感知。

通过一体化智能调度大屏，全域监控实时汇聚、一屏统览。通过对平台汇聚的矛盾纠纷数据进行深度分析，可以研判出特定区域、特定时段的高发纠纷类型，从而指导基层有针对性地开展普法宣传和前置排查，真正变“被动应对”为“主动预防”，让“数据跑路”替代“群众跑腿”，让治理更精准、更高效。