



# 实践和发展新时代

## 构建温岭社会治理新格局

### 枫桥经验

#### 全域迭代，重塑县域社会治理三级体系

强化统筹，做全做专市级。建立无差别 一窗受理，实现群众有地方找说法。30多家市级社会治理组织机构和相关社会组织入驻中心，实现咨询、调解、仲裁、诉讼、申诉求决、投诉举报、意见和建议和法律服务等事项的全流程一站式办理。整体梳理进驻部门社会风险防控职能，优化线上线下处置流程。聚焦初次反映问题化解率、矛盾纠纷调处率和人民群众满意率，建立群众反映问题数据库，实现全量归集。整合基层智治综合应用、12345热线平台、110纠纷类警情、法院民商事立案、智慧城管执法等基础数据，形成全市纠纷画像。压实镇村责任，实现 136 工作格局。建立指挥长制度，负责当天综合指挥调度、信访接待、会商研判等市领导值班值守全面工作。做到平战结合。平时 除险，主要承担案事件流转、运行监测晾晒、会商分析研判，重点做好 受理 流转 整改 反馈 审核 督导 销号 的工作闭环。战时，纵向实现 141 全面贯通，中心可指挥调度镇街、联勤工作站、村社、网格，确保指令落地，其中镇街、联勤工作站层面通过互联网，村社、网格层面通过5G通讯指挥系统，实现可对话、可观看、可指挥；横向通过线路接通、接口打通、界面集成等方式，将公安专网、视频专网、政务外网等全部接入，市级中心可调度相关部门指挥中心。

强化实战，做大做强镇级。按照扁平化管理、矩阵式协同原则，迭代升级镇街社会治理中心，全域完成党

建统领、经济生态、平安法治、公共服务四个功能性平台模块重组，协调落实平安综治、信访维稳、社会治安、监管执法、安全生产、应急管理等领域的工作任务。线下设立无差别受理窗口，对群众提出的纠纷化解、信访诉求、投诉举报、法律咨询、心理服务等事项，做到归口管理、依法处理、限期办理。线上依托镇街矛盾调解模块，实现基层矛盾纠纷的专业调处化解。2023年5月，台州市、温岭市 141 基层治理体系迭代升级暨镇（街道）综合信息指挥室实体化运行现场推进会先后召开，对镇街综合信息指挥室（以下简称指挥室）标准化建设作出了明确规范，指挥室实行综合协调岗、信息研判岗、流转督办岗、督查考评岗和应急机动岗的5+X 岗位设置，由镇街书记担任主任，副书记统筹协调，配备1名部管干部为专职副主任、1名派出所民警为主任助理、若干名在编干部负责指挥室实体化运行，实现前台综合受理、后台分流办理、全流程闭环管理。指挥室实行指挥权、督导权和考核权 三权合一 模式，对上承接县级社会治理中心，对下指挥村社、网格，日常开展统筹协调、信息归集、流转交办、风险研判、指挥调度等。

强化贯通，做实做细村级。将村社主职干部作为基层社会治理第一责任人，定期研究分析辖区内社情民意和社会治理、平安创建情况，完善村社党群服务中心坐堂值班制度，为群众解决小事、难事、烦心事提供高

效、便捷的服务。按照 1+3+N 模式配备基层网格治理团队：1 就是1名网格长，一般由村（社区）干部担任；3 就是1名专职网格员、1名兼职网格员、1名包联干部担任的网格指导员；N 就是网格内的其他包联干部、专业执法力量、基层党员干部、在职党员、志愿者等。进一步明确网格履职清单和团队成员职责分工，实行网格员管报、网格长抓办的 报办分离，充分发挥网格在社会治理中的探头前哨作用。立足战时强化平时准备，健全村（社区）、网格与包联部门常态联系机制，推动应急演练向网格延伸。健全战时响应机制，突出扁平指挥、高效动员、精密智控，推动网格全面嵌入市镇村应急体系，提高组团作战能力。



指挥中心

#### 全域互联，重塑 一键通联 的智治体系

市级层面实现预测预警一网智控。指挥中心承接党建统领、经济生态、平安法治、公共服务 四条跑道应用功能综合集成，分批接入 县域社会治理指数等特色创新应用26个，融合贯通 七张问题清单 等90个省市县三级应用，通过基层智治综合应用与场景特色应用各类业务协同交互，实现平台贯通、功能贯通、机制贯通。以县域治理指数、市场共治码应用等特色应用为主要内容，通过感知告警模块和应急指挥调度预案集成，达到指数综合全量评价、风险闭环全域智控、指挥调度全面协同。聚焦重点工作推进、重点指标提升、重点场所检查、重点企业生产风险、重点人员稳控、重点矛盾纠纷化解等六条跑道数据，强化对问题的预警发现，及时回应群众诉求。

镇级层面实现全网联动承接。突出镇街综合信息指

挥室标准化建设，市镇村三级基层智治驾驶舱贯通至16个镇（街道）投入使用。强化数字赋能一网智治，推进实有房屋、实有人口、实有单位和相关治理要素上图，共接入视频资源4.2万余路、烟感设备17万个。推进视频监控算法接入，全面加强感知告警场景应用建设，今年以来，镇街指挥平台已处置重点人员告警149234条、烟感告警191424条、溺水告警164711条、闽禁告警24824条，镇街全面感知、快速处置、精准监管能力显著提升。迭代升级 风险管控应用 隐患清零应用，聚焦社会矛盾风险，建立完善重点工程、问题楼盘等项目 高中低 风险判定规则，构建信息全域感知 研判触发 协同处置 复盘晾晒的全流程管控，聚焦平安风险隐患，动态导入平安体检 安全账，实现对重点隐患、重点区域、重点行业的风险识别与 靶向治理。

村级层面实现指令一键通达。村级社会治理中心实体化运作，村社主职干部作为基层社会治理第一责任人，定期研究分析辖区内社情民意和社会治理、平安创建情况。按照街道社区、城乡片区、特定区域三种模式，精准布局52个基层联勤工作站建设，公安、法庭、市场监管、行政执法等多部门入驻，实现联勤联动联处。推进 网格运行中心 应用建设，探索对网格建设、网格运行、网格事项落地情况的监测监管。推进基础信息要素建设，建立完善基层网格 专职网格员队伍健康指数 网格团队履职能力指数 等指标体系赋分规则，并加强 异常人员、重点人员、重点场所 业务主体画像。依托党建引领网格治理、村社民情通等数字化应用，建强基层治理战斗实体，推动一般矛盾就地化解。

#### 全域同频，重塑 一事共办 的条块体系



社会治理中心大厅

资源往中心集聚，打造多跨共建的基层治理共同体。强化顶层设计，整合资源力量，系统重塑基层治理体制机制、组织架构、方式流程和手段工具，形成服务基层社会大众、协调基层社会关系、化解基层社会矛盾、维护基层稳定的多跨场景，构建 部门围绕乡镇转、乡镇围绕群众转、大家围绕基层转 的基层治理共同体。强化数据驱动，充分整合110警情、12345投诉、

法院涉诉纠纷、基层网格排查信息等社会治理领域数据资源，同步建立中心信息分析、会商研判、预警推送以及重大矛盾纠纷定期报送等制度，实现对矛盾纠纷的实时掌握。同时，加强事件跟踪、类案串联，深入分析背后监管盲区 and 漏洞，及时预警各地各行业领域普遍性、趋势性、苗头性问题及重大风险，督促落实源头预防措施。今年以来，有效处置温岭宝迪健身预付消费纠纷、城西碧桂园玖都荟楼盘欠薪纠纷、横峰涉外籍人员落水纠纷、泽国株松村医疗纠纷等一批跨部门、集体性重大风险，将矛盾纠纷化解在 萌芽 状态。

机制归中心统筹，实施 一码到底 的运行模式。以清单理事、制度管事，全面梳理 属地事项 清单，厘清职责边界，强化清单运用，形成党委统筹协调、功能模块按块负责的扁平化运行模式。每月通报全市涉纠纷类警情、民商事案件、初信初访等情况，每季挂牌督办重大矛盾纠纷事件，实行受理矛盾纠纷事项交办结案事了的一个解纷码跟到底。抓实矛盾纠纷就地化解解率、排查率、漏排率，以及村社主职干部参与化解率，列入村（社区）三同考核。今年以来，全市通过 基层智治

综合应用 受理各类矛盾纠纷类事项26538件，其中由县级调处27件，镇（街道）层级调处7110件，村（社区）层级调处19401件，县级以上（不含县级）矛盾纠纷就地化解率为99.9%。

事件由中心闭环，落实 一屏掌控 的联办机制。在系统梳理首批15件基层治理 一件事 办事指南和流程图的基础上，结合我市新生高频多跨的各类疑难复杂事项不断补充 一件事 办事规范。推动业务流程优化再造，发挥 掌上基层 智能处置功能，全面融入 基层智治综合应用，形成 一件事 精准流转、闭环管理，指挥调度一键下达、一屏掌控，实现跨部门、跨领域、跨层级事项常态化高效联办。通过社会矛盾风险基础分类、专业分类双标准梳理，细化矛盾风险类别216项，标签人员、事件、项目类别28项，制定高中低三级风险判定规则，完善挂牌督办、行业整治等风险防控机制；通过8大类25小类重点项目库建设，设定重点项目标准编码，预设风险处置专班，既晾晒工程进度，又感知研判风险，实现共富共治一体推进，问题处置 一键激活。

记者 钟艾轩  
通讯员 舒宇晖/文 记者 章毅/图

基层强则国家强，基层安则天下安。市社会治理中心认真贯彻落实习近平总书记关于加强社会治理工作的重要指示精神，以坚持和发展新时代 枫桥经验 的实践为切入点，围绕 县乡一体、条抓块统 改革试点和 县域治理现代化标杆市 建设目标，强化基层底座，依托数字赋能，迭代治理体系，构建全域社会治理格局，打造化解矛盾纠纷的终点站、深化 三源 治理的大平台、防范处置风险隐患的指挥部。截至目前，我市推行的 网格智治中心综合应用 入选省基层智治系统十大典型应用案例， 县域社会治理评价指数 市域共治码应用 分别获评2022年度和2023年度省政法工作现代化创新引导项目，探索的镇街综合信息指挥室 122 模式在全台州推广。