



践行发展新时代 枫桥经验 构建温岭社会治理新格局

记者 钟艾轩 通讯员 颜利荣 包昆森 林卫达 金玲佳 张红兵

基层强则国家强，基层安则天下安。今年以来，我市各镇（街道）以坚持和发展新时代 枫桥经验 的实践为切入点，创新综合信息指挥室 122 模式，抓牢规范化和实体化运行，有效提升了基层治理实战实效能力，打通了服务群众的 最后一公里 。

城北街道



今年上半年，在城北街道某鞋厂务工的赵先生由于劳资问题跟老板产生纠纷，听说街道的综合信息指挥室可以解决这类事，就指名要到这里调解。了解情况后，街道的工作人员立即联系了企业老板，跟他讲明了其中利害，没几天，赵先生就收到了被拖欠的工资。

没想到这么快就解决了，我很感谢街道的工作人员。自己的纠纷得到了快速解决，赵先生十分高兴。

城北街道有本地居民2万余人、外来人员6万余人，外来人口基数大、流动性强。近年来，

多元共治化解矛盾纠纷

随着法律知识的不断普及，外来务工人员的维权意识逐渐增强。为避免小纠纷激化成刑事案件，城北街道综合信息指挥室全力打造规范化、标准化、数字化指挥体系，并通过挖掘新力量、新资源，发挥新居民 以新调新 以外管外 优势，致力从源头化解矛盾纠纷，推进构建多元共治的基层社会治理新格局。

今年9月，城北街道基本完成指挥室建设，全面整合无差别受理窗口、矛调中心、综合信息、四个平台 等区域，统一集成为包含展示区、操控区、研判区三大区块于一体的综合信息

指挥室，并融合大综合一体化、政务服务等多领域数据资源，实现党群服务信息大融合、力量大联动。

同时，城北街道设置联动工作站，常态化开展网格联动实战演练，推进15个网格团队和53名联动处置队伍骨干常练常精。9月、10月的两次大型演练均取得预期效果，参演人数达300余人。

今年以来，依靠重新整合的指挥室及运行制度，城北街道累计归集流转治理数据4823条，处置各类预警1026条。

打造镇域星级综合信息指挥室

泽国镇是工贸强镇，常住人口约24万，外来流动人口约13.5万人，工业企业达2200余家，九小 场所所有8800余家，基层社会治理基数大、任务重。

今年以来，泽国镇积极探索提升基层社会治理能力的有效途径，创新劳动纠纷调处工作基层解法，按照 一扇门进出、一窗式受理、一站式服务 的原则，坚持 一把手主抓、全要素保障、大力度推进，整合综治、司法、劳动保障等14个部门站所力量，建立联席会议、1311 限时办结、红橙黄 三色预警研判等6项机制，实行 常驻+轮驻+随驻 的运行模式，增强矛盾纠纷调处化解工作合力，确

保群众来访 件件有回音、事事有着落。

此外，泽国镇综合信息指挥室还设立了润泽 调解室、天宜 心理咨询室，选聘金牌调解员 提供矛盾调解、心理辅导、法律咨询、链接资源等 一站式 服务，创新结合跨区域、远距离调处工作的需要，延伸调解地域范围，建设视频调解室，依托互联网手段实施 云上调解，实现矛盾纠纷 线上全程跑，线下零次跑。通过 视频调解室，指挥室共调处各类纠纷350件，办结率达100%。

同时，根据泽国镇外来流动人口较多的情况，指挥室借鉴 新民之家 工作经验，采取

公寓式 管理模式，吸收外来人员参与管理自治，做到排查分析、预防管控与调处化解三措并举，实现矛盾纠纷内部消化。

近年来，泽国镇综合信息指挥室以 前置预防、加强调解 为重点，凝聚部门、村（社区）、行业和社会力量，形成镇村两级矛盾调处化解网，有效实现矛盾纠纷化解从碎片治理向集成治理、被动治理向主动治理、突击治理向长效治理、单向治理向多元治理的转变。形成指挥高效、条块联动、规范有序的基层治理工作体系，打造系统集成的镇域星级指挥室。截至目前，全镇调解成功率达100%，办结满意率达98%。

泽国



大溪



大溪镇存在辖区面积大、人口多、企业多等特点，社会治理难度也有所提升。面对这一严峻挑战，大溪镇坚持统筹发展和安全，致力于构建基层平安建设新格局。

大溪镇积极推动综合信息指挥室建设由 形 向 神 转变，以信息指挥室和派出所指挥室 两室 联动为牵引，全面汇集镇域重点治理数据，每周研判各类苗头性问题，复盘分析重大事件处置，强化预警处置，对重大治安案件、重大安全生产事故、重大疑难问题处

推动基层治理高效协同整体智治

置进行复盘分析。

同时，该镇推动指挥室治理力量由 单向 向 全 转变，在潘郎、山市等人口密集片区设置联动工作站，并打破部门壁垒和业务局限，整合站所班线、村（社区）干部、基层网格等力量，联动 蓝马甲 芋溪和 等工作室，今年共调处化解各类事件1845起。同时，常态化开展网格联动实战演练，推进150个网格团队和220名联动处置队伍骨干常练常精，今年两次大型演练参演人数达1200人以上。

以推动社会治理数据由 量 向 质 转变为契机，以基层基础大排查与平安建设基层基础提升为载体，大溪也加快推进 共治码 试点，全量受理群众家门口、楼道口问题，实时接入智治综合应用系统流转处置。接入市级噪声污染、烟感告警等感知数据，以业务系统接口双向贯通方式全量归集问题诉求、风险隐患等治理数据，推动问题隐患源头治理，今年累计归集流转治理数据28580条，处置各类预警39078条。

谱写基层 警源 融合智治新篇章

为解决公安机关办不了、职能部门看不到、乡镇政府管不了的矛盾纠纷，新河镇秉持 警情就是社情 理念，建强综合信息指挥室，创新 党政指挥、联动处置、分级化解、闭环交办 警情分流处置机制。自 警源治理 开展以来，有效警情同比下降28%，镇承接的非警务警情占有效警情的23.6%。

走进新河综合信息指挥室大厅，大屏上实时滚动着辖区内动态事件，党建统领、经济生态、平安法治、公共服务4条跑道的要素都一览无遗。在大屏上，还显示着全镇主干道路有2300余个道路视频监控和3000余个道路烟感设备，以

及镇域内党员、重点人群、出租私房等重点信息，实现 一屏共享 。

今年上半年，新河镇披云村发生一起矛盾纠纷事件，一辆正在作业的挖掘机因履带上有泥，污染了村民房前的地面，村民与挖掘机司机产生了纠纷。

指挥室收到预警信息后，中心协调岗工作人员就立刻下达指令，请联动处置组前往处置矛盾纠纷。收到指令后，一辆标有 联动工作站 的巡逻车立马赶往现场，此时，值班工作人员通过现场处置组的视频远程反馈判断，该挖掘机可能存在交通运输违规行为，于是迅速协调当地交通

执法部门共同处置。最后，在联动团队的共同调处下，双方当事人的矛盾得以平息。

为了让基层矛盾解决在基层，新河镇实行一套班子管运行，领导班子直接参与综合信息指挥室值班，组织开展基层治理高频事项及各类敏感事件实时处置调度，落实 日分析、周会商、月例会 制度，并按照8类54项权责清单落实交办值班当天未化解纠纷，确保矛盾纠纷闭环化解。

今年10月，新河镇在全省警源治理暨非警务事项协同处置工作现场会上作交流发言，与其他基层指挥室分享基层 警源 融合智治优秀经验。

新河



坞根



全力打造镇域治理现代化样板

同志，我家的地不知道被谁破坏了。村民起了纠纷，你们快来调解一下！我们怀疑这家企业污染环境，请你们查一查。

每天面对各类群众诉求，坞根镇综合信息指挥室都 无差别 受理流转，这些事件都能得到快速、全面、有效的处置。

在坞根镇综合信息指挥室里，无差别 受理区、值班备勤区、执法办案区、综合指挥区、信息研判区等 一室五区 运作有序，33名工作人员高效协同。

近年来，为了解决指挥室运行过程中出现的痛点、难点，坞根镇实行数字赋能，扎

实推进基层治理 141 体系与 大综合一体化 行政执法改革融通互促，构建符合基层实际、满足群众需求的综合信息指挥室 122 模式，着力打造大格局、大协调、大服务、大保障的区域治理 坞根样板 。

负责该项改革工作的坞根镇党委委员颜利荣介绍道，指挥室严格落实事件 无差别 受理，建立了值班指挥长制度，实现镇域所有事件均在综合信息指挥室 统一归口 汇总、统一出口交办、限时处置反馈、过程 全量监督，群众办事可以 只跑一处 只跑一次 。

通过建立全域感知网络，坞根镇已完成17类分析场景、351个预警监控设备、1074个视频资源归集，打造出了全域AI感知预警平台，推动风险预警从 被动反应 到 主动预防 。

截至目前，坞根镇综合信息指挥室 无差别 受理流转事件1457件，办结率98.62%。今年，该镇12345投诉率同比下降20.45%，纠纷类警情同比下降31.93%，事件平均处置时间同比减少50%以上，矛盾纠纷化解成功率达到99%以上，县域社会治理指数长期居于我市前列。