

# 实施“五个一”工程 提升社会治理效能

## ——四平市有效防范化解矛盾风险隐患纪实

于洪涛 曹艳凯 本报记者 崔维利 袁松年



发展中的四平。李坤 航拍(资料图片)

基层社会治理体系是国家治理体系的重要组成部分。四平市以善政推动善治,让“枫桥经验”本土化,实施社会治理体系“五个一”(创新理念,深化“一会一报告”研判;活化机制,建强“一格一委员”队伍;搭建平台,优化“一网一中心”功能;拓宽渠道,推进“一管一即办”改革;做实载体,开展“一地一特色”创建)工程,以实现和维护群众权利为核心,发挥多元治理主体的作用,有效防范化解矛盾风险隐患,倾力解决群众急难愁盼问题,形成共建共治共享的社会治理新格局。

截至目前,化解社会矛盾风险隐患3100余件,群众来访同比下降85%以上;命案发案数同比下降42.86%,破案率100%,全市未发生个人极端暴力和群体性聚集等有影响的案事件,社会治安防控成效显著;化解中联办交办信访积案化解率100%,连续两年被省授予平安市(州)荣誉称号。

### 活化机制——

#### 建强“一格一委员”队伍 切实筑牢基层基础

及时解决小问题,实现矛盾不上交。四平市通过选优配强政法委员、网格员,逐步打造了一支一岗多责、一专多能的政法委员、网格员队伍,推进网格服务管理全面覆盖、服务管理能力全面提高、基层基础工作全面夯实。

抓培训,使政法委员、网格员“干有招法”。党委、政府把“一格一委员”落到实处,全市77个乡镇(街道)755个村(社区),全部配齐政法委员、网格员,队伍总数累计超7000人,保证网格有人、事有人管。始终把政法委员、网格员的思想政治建设放在首位,强化理论武装,根据工



四平市举办基层政法干部培训班。(资料图片)

信息采集、矛盾调处、巡查防控、治安管理等基础工作,对网格内的家长里短、邻里纠纷和特殊急难做到了了然于心,力争有的放矢。网格员将排查走访中发现的矛盾风险隐患,通过综治APP程序及时上报综治中心,中心运用数据、案例、经验,区分问题等级、反馈涉事单位,大事全网联动、小事一格解决,实现了辖区内矛盾风险隐患早发现、快研判、妥处置全链条管理。2022年,政法委员、网格员受理群众信访2070件,办结率达99.92%,基层一线办件比重从上年上的51%提高到83%,八成以上矛盾都在基层化解。

### 搭建平台——

#### 优化“一网一中心”功能 有效延伸服务触角

四平市积极探索“科技+”“互联网+”社会治理创新模式,以加强“一网一中心”建设为抓手,全力打造智慧治理升级版,有效延伸发现隐患、解决问题、服务群众的触角,不断提升社会治理法治化、智能化、专业化水平。

锻造线上“一网”,完善应用场景。综治化信息平台依托云计算中心,形成数据中台、智能中台、业务中台,完成了多部门数据接入、治理和输出,实现了“一网感知态势、一网统观全市、一网

统筹决策、一网指挥调度、一网协同共治”的治理效能飞跃。开发了“平信办”小程序,群众用手机就可以随时随地反映问题、上报事件,打造了从“耳畔”到“指尖”的全方位服务热线,实现全年365天×24小时对群众诉求的全时段、全流程响应。上线以来,共办理民生服务事项8000余件,信息平台登录用户数累计达220万余次,接到群众诉求37857件,响应率100%,现解决率98.62%,满意率近99.8%。经验做法在《科技日报》刊发,被中央政法委通报表扬,荣获全国政法系统“政法融媒体公共服务奖”,成功入选“全省基层建设年创新案例”。

用好线下“中心”,拓展人防功能,形成全面覆盖。建强“四级”综治中心,推动服务和治理重心向基层下移。制定《综治中心实体化、实战化运行的实施方案》,全市77个乡镇(街道)和755个村(社区)的综治中心全覆盖,累计300余家相关职能部门以常驻、轮驻形式进驻各级综治平台,将综治中心建设成为便民利民的“服务窗口”、社会治理的“实战平台”、平安建设的“坚实底座”。开展“一标三实”数据录入,坚持“居

查到位、重点问题化解到位、风险隐患防范到位”,形成矛盾风险隐患“一口进、一口出”闭环处置机制。此项工作得到中央政法委检查组充分肯定。

深化“接诉即办”,倾听百姓诉求,办好利民实事。围绕人民群众日常生活中的“急难愁盼”,出台《接诉即办改革方案》,成立接诉即办工作专班,组建由56家市直职能部门和公共企事业单位工作人员组成的联络员队伍。全面接诉:依托综治信息化事件处置平台、“平信办”推送和各成员单位日常工作摸排、12345市长热线转办方式,全面了解群众诉求,做到“事事有回音、件件有落实、效果有反馈”。高效办理:各级综治中心及时分类甄别群众诉求问题,严格执行“首接负责制和一张工单管到底”要求,向事权部门派单交办,提出限期解决标准,点对点向群众反馈处理情况。截至目前,已解决了18类、6000余问题。加强监督:效果好不好、群众说了算。通过组织、纪检监察部门“督”、新闻媒体“报”和群众“评”倒逼责任落实,健全全流程监督体系,发挥监督评价的指挥棒作用,群众诉求解决的响应率、解决率、满意率大幅提高。截至目前,通过“接诉即办”,防范化解社会矛盾风险隐患2600件。

### 做实载体——

#### 开展“一地一特色”创建 持续激发基层活力

根据实际推动各地开展“一地一特色”创建活动,最大限度激发区域治理能动性,总结提升“试种”成果,以点带面全域铺开。

梨树县直面法院单打独斗、执行人员不足、执行周期长等难题,统筹各方力量,综治中心和法院联合,触角实施、终端反馈、纵深推进,形成了解决执行难的综合治理大格局。锚定查人找物,上线应用“四平综治+执行”网络查控系统,打通执行的“最后一公里”。在郭家店法院创新设立“金玉米调解工作室”,接受法律咨询、开展诉讼指导2000余人次,调解成功1120件,判后答疑1500余件。梨树法院经验入选全省政法系统十大“改革创新典型案例”。

双辽市开展“创建移风易俗村屯”活动,各村通过村民代表大会适时公布新村规民约,印在纸上、贴在墙上,让群众办事有参照、有依据。宝山新村规民约明确了操办宴请范围,“两委”班子成员率先垂范,带头不操办不张罗,给群众打样。完善乡村大食堂设施,每桌成本控



铁东区黄土坑街道综治中心网格员为老年人提供关心关爱服务。(资料图片)

### 创新理念——

#### 深化“一会一报告”研判 全景扫描风险隐患

四平市委政法委在实践中不断摸索“找风险、查隐患”具体办法,围绕社会重点领域风险、公共安全风险等风险隐患进行分析研判,提升了社会治理感知问题的敏锐性。

以研判推落实,擦亮扫描探头。充分发挥“四级”综治中心指挥作用,定期召开矛盾分析研判会,严格执行“网格员每日一碰头、乡镇(街)每两周一研判、县(市)区综治中心每月一分析”制度。针对重点人群、易发案重点地区、重点时段的矛盾风险隐患,开展“四定二包”并建立台账,按照“一事一策”“一事一专班”摸清底数,全面掌控。市委政法委联合妇联、公安、司法、法院等部门,开展“防范婚姻家庭风险隐患专项活动”。将全市重点人员、重点家庭、矛盾多发家庭户数和人数录入综治化信息平台,常态化跟踪回访。

以报告促整改,形成办理闭环。针对群众反映的难点、堵点问题,开展“每月一题”专项分析研判,形成矛盾风险隐患分析研判报告,持续跟踪办理进度、精准分析矛盾症结,指导推动及时化解,并将结果报送市委、市政府,为科学决策提供支撑。目前,已形成报告2份,获得市领导签批2份。



铁东区四马路街道的王先生向市委政法委“平信办”赠送锦旗。(资料图片)

不漏楼、楼不漏户、户不漏屋、屋不漏人、人不漏项”原则,启动综治平台“标准地址、实有人口、实有房屋、实有单位”的“一标三实”信息采集,覆盖市域范围内的两区三县。通过入户摸排、电话问询等采集一手信息,目前已完成市区66万平方公里,5大类、124小类、28万城市部件的



铁西区英雄街道丰茂社区“法官说法点”。(资料图片)

普查,录入人口信息170余万条、房屋38余万件,完成人房关联,为社会治理体系提供了坚实数据支撑。省委领导对此作出批示,省委政法委编发简报在全省各市州印发。

### 拓宽渠道——

#### 推进“一管一即办”改革 不断探索治理路径

四平市依托综治信息化平台,全面开展矛盾风险隐患“一网统管”和“接诉即办”改革,一方面抓住“发现问题”,另一方面紧盯“解决问题”。

开展“一网统管”,网住风险隐患,管好群众急难。结合市域社会治理创新试点城市建设和基层社会治理,制定印发《四平市矛盾风险隐患“一网统管”实施方案》,聚焦重点领域问题,整合社会各方资源,搭建信息共享平台。全市51家市直单位参与其中,实施“四个一”(问题一网收集、一网跟踪、一网分析、一网监管)工程,做到“四个到位”(矛盾根源分析到位、重点人员排

制在300元,让村民多了低消费选择,既不失礼数又节省开支。一系列举措让群众心服口服,积极响应,移风易俗顺利推进。双辽市多个村被评为全国文明村、民主法治示范村、乡村治理示范村。

伊通县率先创建“无讼乡村+共享法庭”,11个“无讼试点村”和1个“无讼社区”先行试水,通过“无讼村屯(社区)+共享法庭”360度开展矛盾风险摸排。2022年,11个试点村新收诉讼案件为零,诉源治理成效凸显,实现了无讼目标。

铁东区坚持自治、法治、德治融合,开展“小区社区”自治创建活动。建立“一站式”调解化解社会矛盾纠纷实体化综合服务平台,协调各方司法力量,推出“矛盾帮帮团”“法官说法点”,解决纠纷、理顺情绪,有效调处家庭、邻里矛盾,多个社区被评为“全省社区治理示范社区”和“四平市社区治理示范单位”。

铁西区开展红色暖心物业业创建活动,大力推行“红色物业”服务模式,聚焦物业乱收费、服务不达标等顽疾,首创“五星分类、五级收费”模式,对104个物业小区进行等级评定,抽调90名公职人员担任“物业督察员”,到物业小区开展评级督导检查,实现服务质量、业主满意度双提升,物业服务集体投诉投诉减少90%。