
夯实基层社会治理之基

章惠明

中共泰州市姜堰区常委、政法委书记

提升基层社会治理效能，依靠群众、发动群众是根本，植根基层、就地化解矛盾是关键，善用法治、依法治理是灵魂，与时俱进、不断创新是动力。泰州市姜堰区积极推进“完善基层治理平台”实践，探索实行厚基、强基、安基“三基工程”，推动矛盾问题发现在早、化解在小，市域社会治理现代化试点高分通过省级验收，2021、2022年群众安全感测评连续两年保持泰州市第一，位居全省前列。

重心下沉，变被动防守为主动应对

强化社会治理基层阵地建设，推进服务关口前移、治理重心下移，促进基层具体问题有效解决。

坚持党建引领。把干部派到基层，聚焦“信访突出问题攻坚化解年”专项行动，以“三访三推动”活动为引领，组织全区四套班子领导干部走访听民需、约访集民智、回访看民意，推动领导干部下沉到一线、民生诉求化解在一线、干群关系融合在一线。把支部建在网格，深入推进社会治理网格与党建网格“双网融合”，健全完善“村居党委—网格党支部—楼栋党小组”三级组织架构，形成横向到边、纵向到底的工作格局。把阵地扎根一线，因地制宜打造“先锋驿站+网格家园+功能室”阵地载体，探索量化细化、积分管理、激励考核，指导网格党支部对标对表、补短补软、提质提档，推动党建引领与基层社会治理深度融合，实现治理效能与群众满意度“双提升”。

推进警网融合。加强多方治理力量融合，按照“多网融合、共建共治”思路，建立“警员+网格员+微网格联络员”的“三位一体”作战单元，把警务工作、文明创建、风险防范等工作延伸到社区，融入网格。聚焦全区1157个网格，实施专职网格员全生命周期管理，深度融合派出所、司法所、基层法庭、村居委会等多方力量，集聚矛盾调处能手、道德模范、心理咨询师、律师、法律明白人等人士“进网格”，通过定格、定人、定责，把人员派驻到网格、力量集中到网格、任务落实到网格、问题解决在网格。

强化为民服务。探索运用“一卡、五袋、三课堂”服务群众。“一卡”，即面向全区所有家庭发放“网格服务联系卡”，公开网格中心主任、网格员、社区民警、医生、水电工等联系方式和便民服务内容，构建网格服务“24小时不打烊”便民服务体系，确保人在“网”中走、事在“格”中办。“五袋”，即推行群众诉求“五色袋”机制，依托网格“微治理”小程序，面向群众打造“建议蓝色袋、吐槽黄色袋、心愿绿色袋、宣传橘色袋、服务红色袋”，广泛收集居民诉求，解决“急难愁盼”，累计帮助留守儿童、空巢老人、残障人士、贫困家庭等群体实现“网格心愿”1700余个。“三课堂”，即围绕网格宣讲，以村居为单元，开辟“理论课堂”“红色课堂”“群众课堂”，网格员与群众同坐一条凳、同讲一席话，用通俗易懂的语言、寓教于乐的方式、生动鲜活的案例，宣讲党的大政方针和便民服务政策。

智治赋能，变多头跑腿为数据跑路

坚持将现代信息技术与基层社会治理相结合，提升问题隐患的发现、预警和处置能力。

突出信息化支撑。制度层面，注重把社会治理领域数字化转型摆到数字政府建设的大格局中来谋划，加强对社会治理信息工作政策支撑和制度保障。数据层面，开展全区公共数据汇聚治理攻坚行动，统筹政法委、网信办、信访局、退役军人事务局、矛盾调处中心等部门信息，收集 12345 热线、泰治理、书记区长信箱等平台数据，全区社会治理数据实现“一网汇聚、一网研判、一网指挥”。应用层面，打造智慧社区“一套系统”，连接社区管理和便民服务“两个平台”，联动网格员、民警、社区工作人员“三方人员”，精准掌握社区内的人、房、物、事、组织信息，实现社区治理精准化、精细化、实时化，智慧社区建设走在泰州前列、形成区域影响。

突出实时化预警。在全省较早开发“社会治理情报信息融合一体化平台”，配套建立涉稳涉众事件快速响应机制，通过强化数据融合、关联对比，对群发、多发、突发信息，分析研判、及时预警、闭环处置。依托视频云技术，着眼资源信息应汇尽汇、应用尽用，汇聚全区视频监控资源 1.3 万余路，健全日报、周报、月报、专报工作机制，为经济社会发展提供数据支撑和决策辅助。研发车辆违停、浓烟火情、路面积水、占道经营等 AI 视频分析算法，实现 APP 推送、短信提示、电话联系“三同步”预警，第一时间将预警信息推送至相关部门及属地网格员，促进隐患实时解决。

突出全域化治理。推进载体全覆盖。围绕打造区域社会治理现代化先行区、样板区，在泰州率先建成综合指挥中心，推动功能整合、系统整合、热线整合，覆盖区、镇、村三级网络，形成了“集中办公一体化、接待群众一条线、解决问题一竿子、经费保障一揽子”的工作模式，打造了上下对接、纵横协调的市域社会治理指挥调度及应急响应体系。致力治理无盲区。探索建立“空中网格员”梯队，利用无人机对网格内乱搭乱建、秸秆露天焚烧、违法捕捞等进行立体化管控，极大提升网格巡查效率。

完善机制，变突击处置为常态长效

着眼“发现得早、控制得住、化解得了、处置得好”工作目标，健全重大风险防控机制，聚合基层资源和力量，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，提高区域社会治理现代化水平。

压降问题发生率。加强“八五”普法。联动开展“农民工学法活动周”“五一劳动法治宣传月”“法企同行”等活动百余场次，积极打造“法律明白人”培育平台、公民法治素养监测体系和法治文化特色园，引导群众办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法。紧盯重点领域。在劳务市场、人员密集型企业、建筑业市场、医疗机构等矛盾纠纷易发关键领域，设立专业性行业性调解组织、调解工作室 40 余处，完善矛盾纠纷排查预防阵地，及时介入处置苗头性问题。注重群防群治。充分借鉴“枫桥经验”，壮大“平安义工”志愿者等群防群治力量，发挥群团组织、社会组织和行业协会商会等作用，组织各方面力量参与基层社会治理，源头压降问题发生率。

提升矛盾化解率。坚持“线上+线下”双向发力、双措并举。开辟线上新通道。搭建“码上解纷”线上矛盾化解处置平台，受理矛盾纠纷 830 件，及时受理率达 100%，实现纠纷当事人全流程参与、解纷主体全流程办理、纠纷信息全流程共享、办理工作全流程监控。建强线下好品牌。在全区 13 个镇街、264 个村居全面建成矛盾调处工作站（室）、信访工作室，推动矛盾纠纷分类处置、分级施策，发挥镇街“人熟、地熟、事熟”优势，探索形成“沙漏式”纠纷调处化解机制，打造了“援法议事”“有事好商量”“邻里议事会”等一批基层特色调解品牌，培养叫得响、立得住、传得开的“解纷人”40 余人，切实把矛盾纠纷隐患解决在属地、化解在萌芽状态。

增进群众满意率。推进一体化办公，升格建设区社会矛盾纠纷调处化解中心，打造区级一体化、一地办矛盾化解“综合体”，覆盖民事、商事、家事、政事，让群众揣着问题来、带着满意走。强化满意度调查，坚持体民情、听民意，区级每两月组织开展区域性群众安全感、满意度电话调查，科学分析研判群众在基层社会治理方面反映的问题、提出的意见，针对性开展“补差”工作。坚持联动式管理，推进风险隐患联治、重点人员联管、突出事件联处、业务工作联动，实现群众诉求有地方说理、有专人评理、有组织处理，极大提升了治理效能。