

综治“金钥匙”解锁社会治理“平安密码”

——株洲打造四级综治中心规范化建设实体化运行纪实

04

株洲日报

政法
周刊

株洲日报全媒体记者/齐卫国

“7月份，市域社会环境总体平安稳定，但依然存在社会治安不稳定因素，如电信诈骗、盗窃等较为突出；‘12345’政务服务便民热线投诉主要集中在物业服务纠纷、劳动争议纠纷、消费维权、保交楼项目等领域……”这是日前株洲市综治中心召开社会治安稳定形势分析会议通报的内容。会上，对电信诈骗案件高发的两个城区下发了平安提示函，要求全面研判，迅速整改。

近年来，株洲市综治中心聚焦防范风险、化解矛盾主责，整合网格中心、市域社会治理风险防控“N合一”指挥中心、“一站式”矛调中心、“雪亮工程”终端感知平台、“平安地图”综治信息系统基础信息数据资源，建成株洲市市域社会治理（平安建设）指挥调度信息平台，构建集“指挥调度、数据汇集、风险防控、决策研判、多元共治、监督考评”为一体，覆盖市、县（市）区、乡镇（街道）、村（社区）四级的综治信息平台。充分发挥了“综治为民”“综治便民”“综治利民”作用，助推集中办公、集约管理、集成服务的高效运转模式快速形成。

聚焦实体运行 完善综治中心阵地建设

中心吹哨，部门报到。
“遇到复杂问题，我们就协调多个部门集中解决，往往会达到事半功倍的效果。”天元区综治中心副主任孙曙霞说。

打造物业矛盾纠纷类、金融矛盾纠纷类、劳资纠纷等10类矛盾纠纷专家库，建立健全“统一受理、专业调解”矛盾纠纷调处机制，由中心分级派单、行业专家接单，开展对口解纷，充分发挥基层和行业的作用，最大限度地把矛盾吸附在基层、化解在萌芽。

建立矛盾纠纷及社会风险事件“三色预警、四级联动”机制，将群众反映、网格上报及上级交办案件根据性质和严重程度，按照蓝色、黄色、红色进行分类梳理，逐级分流、按责转办。红色事件由区社会治理风险防控“N合一”指挥中心进行调度，黄色事件由区、镇（街道）两级一站式矛调中心进行化解，蓝色事件由村（社区）、网格协调化解，强化科学分流，铸造了综合解纷联合平台。综治中心成立以来，综治平台流转事件2万余件，结案率达95%。

“综治中心是系统治理、源头治理、综合治理的工作平台，是收集社情民意、化解矛盾纠纷、了解居民诉求的主阵地。”该区佳美社区党委书记王婷辉介绍，社区综治中心平台建好后，社区各类矛盾纠纷数量大幅下降，居民的满意度大幅提升。

强化实战靠 健全平安稳定综治体系

利民之事，丝发必兴。
“对于综治工作，党员干部要起模范带头作用，通过机制创新，带动工作活力，解决民生实事。”醴陵市板桥镇综治中心主任谢永强这样阐述了综治工作的目标定位。

面对基层问题多、问题杂的情况，板桥镇综治中心注重发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员的带头作用。镇政法委员兼任镇综治中心主任，负责全镇综治工作，镇综治中心群众接

待室日常由一名平安办干部接待群众，严格落实首问责任制，能当场答复的问题即接即办，进行当面回复。对于国土、安监等单一业务部门可以解决的，转业务部门解决到位后向综治中心报备销号。对于矛盾纠纷事项，须多部门联动的转综治中心协调解决。涉法涉诉的转公共法律服务室引导走司法程序。案情敏感有明显风险点的，转镇政法委员办公室通过综治例会或提请镇党委书记召开政法工作联席会议研判会商解决。

今年以来，该镇共“销号”82个来访诉求，其中值班干部和村级党组织书记现场答复31个，事发村级党组织书记协调解决答复12个，镇机关干部答复17个，分管领导组织协调会商答复9个，信访联席会议答复3个。

突出实效为先 创新市域社会治理实践

有事找综治，综治解民忧。
“我们这单元水管漏水，请求帮助。”家住荷塘区天鹤小区经委宿舍楼1单元的居民向“社区网格微信群”反映。

天鹤社区网格员谭奇奇收到居民反映的问题后，立即联系专业维修人员上门实地走访，发现解决问题需要从二楼至七楼集体更换水管。他召集本单元相关居民召开民主议事会，通过多次上门做思想工作，最终商定由二楼至七楼的住户共同出资维修水管，并当场和维修公司签订合同，一场邻里纠纷得到圆满解决。

荷塘区构建“综治中心+网格化+信息化”工作体系，通过“定人、定格、定责”，将全区村（社区）划分为176个网格，配备187名专（兼）职网格员，拓展网格功能，细化网格职责，推动力量下沉、资源下沉、服务下沉。创建了“老书记工作室”“楼栋长来当家”等基层矛盾组织和矛盾调解模式，实现矛盾“日日结、周周清”“件件有回应、调解在楼栋”。同时为打通服务群众的“最后一米”，创新性地在全市10个矛盾纠纷多发频发的小区打造小区矛盾调解室，整合政法干警、驻小区工作队、热心业主等资源，广泛开展风险防范、矛盾化解等工作，真正落实人往一线走，事在一线办，把矛盾纠纷化解在群众家门口。

荷塘区通过设置区、镇（街道）、社区（村）三级综治中心，实行分级管理，做到区管大事、难事和部门分内事，街道管繁事和跨社区的事，社区和微网格管身边的小事和琐事，确保高效联动，上下贯通。坚持关口前移，构建“采集上报、指挥派遣、处置反馈、核查结案、总结分析”等闭环机制，及时化解处置各类矛盾和问题，做到“小事不出网格、大事不出社区、大事不出镇街道、矛盾不上交”。截至7月底，网格员上报矛盾纠纷事件20914件，结案率达到96.8%。

“各级综治中心要始终清晰为什么建、怎么建、干什么、怎么干、谁来干的问题。解决好综治中心建设运行中存在的职能泛化不聚焦、资源整合协调难度大、信息化支撑应用不实用等突出问题。实践中确保方向不偏、工作不乱，更好地贴近实践、服务群众，确保各级综治中心建设和应用取得实效。”株洲市委政法委员有关负责人如是说。如今，全市各级综治中心的贴心服务如一缕缕春风吹进老百姓的心里，让千家万户深切感受到平安就在身边。



“平安地图”综治信息系统综合各类基础信息数据资源。市委政法委 供图



5月31日，全省基层综治中心示范带动建设第一次现场推进会在株洲召开。株洲日报全媒体记者/周圆 摄



荷塘区联合调解组前往御景龙湾小区开展矛盾纠纷调解工作。市委政法委 供图



天元区马家河街道网格员和孩子们一起开展“七彩假期·心手相牵”凉夏避暑活动。市委政法委 供图



网格员上门给独居老人送晚饭。市委政法委 供图



天元区财富湘江小区首创“业主开放日”，请业主为物业工作“打分”。株洲日报全媒体记者/谭昕吾 摄



天元区嵩山路街道韶溪社区御山和苑小区居民带着自制佳肴参加“百家宴”。市委政法委 供图

法治时评

突出实体化运营 深化基层平安创建

齐卫国

全省基层综治中心示范带动建设第一次现场推进会在株洲召开，这是对株洲基层综治工作的肯定和鼓励。

会议强调开展综治中心示范带动建设是贯彻落实习近平总书记关于加强基层治理的重要论述精神，推动完善基层社会治理体系、提升治理能力和解决治理难题的务实举措，具有重要意义。

为有效整合社会治理资源、创新社会治理方式，株洲加快市、县（市）区、乡镇（街道）、村（社区）四级综治中心建设，突出实体实践实用实效，分级分类推进基层综治中心示范带动建设，充分发挥社会治理前沿阵地和中心枢纽作用，探索形成矛盾纠纷多元化解机制，及时为群众排忧解难。

完善实体化运行机制。坚持党委领导、政府主导、党委政法统筹，各部门齐抓共管，社会力量积极参与，助推基层治理工作提档升级。

筑牢实体化运行基础。按照有工作机构、有固定场所、有人员力量的“三有”标准，因地制宜、简实用、明确职能定位、聚焦主责主业、夯实基层基础，完善统筹协调、事件处置、考核评估等制度机制，全面加强综治中心基础设施建设。

发挥实体化运行效能。有事早报告，无事报平安。加强组织领导、调度指导、宣传引导，着力解决“实体实效”“实战实用”“示范带动”等问题，努力把基层综治中心建设成社会治安综合治理、排查化解矛盾纠纷、防范各类风险隐患、优化公共法律服务、加强应急指挥调度、高效便民惠民的实战实用平台，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感，为平安株洲建设再上新台阶奠定坚实基础。



社区组织的暑假社会实践活动受欢迎。市委政法委 供图

法治调研

坚持“四三理念”提升社会治安综合治理水平

株洲市社会治安综合治理中心

近年来，株洲市综治中心按照“实体运行、实战导向、实用为主、实效为先”的原则，坚持“四三理念”，聚焦指挥调度、风险研判、矛盾调解、督导评价功能，在全市安保维稳和社会风险防范等方面发挥了重要作用。

强化基层基础，实现“三全”覆盖

全区域建成综治中心。出台《关于加强综治中心规范化建设的实施意见》等规范性文件11个，推动综治中心和网格中心一体化运行，实现“两块牌子、一套人马、合署办公、融合发展”，切实强化综治中心力量配备、经费保障、基础设施建设、资源整合。连通全市9个县（市）区、105个乡镇（街道）、1388个村（社区），建成综治中心1503个，实现“市、县、乡、村”四级综治中心全覆盖。

全要素纳入综治平台。建设了四级贯通社会治理云平台，全量归集网格员采集、群众反映、智能设备感知的“人、地、事、物、情、组织”社会治理要素，涵盖400多万人口、90多万法人、120余万栋房屋的社会治理数据，同时横向与市直部门系统数据融合，汇聚行政审批局等9个委办局共计390个数据项信息，数据总量超1970余万条，精准掌握基层治理态势。

全周期构建事件闭环。构建网格事件处置四级循环，对网格内事件分级处理，小事件网格内处理的“自循环”；基本事件村（社区）处置的

“微循环”；一般事件乡镇（街道）处置的“小循环”；复杂事件乡镇（街道）吹哨，召集相关职能部门共同协调处置的“大循环”。目前，处理了30余万条网格事件，群众满意度达98%以上。

强化资源汇聚，实现“三融”聚力

多网融合。以“党建+网格治理”做深做实多网融合的基层治理文章，强化党委统领网格化治理的整体架构，充分发挥基层党组织核心作用、基层自治组织基础作用。建立四级责任体系，市委政法委统筹全市网格化治理工作，县（市）区党委政法委负责本级网格化治理工作，乡镇（街道）党（工）委书记负责本级网格化治理工作，村（社区）党组织书记任网格员，切实将党的政治优势、组织优势转化为基层治理优势，实现基层党建与基层治理互促互进的良好循环。

机制融合。进一步完善“中心吹哨、部门报到”机制，建立22项网格事件处置责任清单，明确了处置部门、处置时限和结案标准，推动职能部门治理资源下沉、服务管理延伸。梳理社会治理各条线工作责任，将条线深度嵌入网格“模块”中，完善工作联动、情况报告、综合研判等6项工作机制，推动治理流程再造、治理制度重塑、治理系统重构，形成以块为主、条块协同的网格治理模式。

力量融合。研究制定《进一步深化网格化

治理的八条措施》，引导多种网格治理力量进驻网格，建立以网格长为主导，社区网格员、社区民警为主力，部门力量、社会力量等为补充的“1+2+N”专群协作网格化力量体系，构建“信息员、宣传员、安全员、服务员、巡逻员”“五员合一”的全科网格队伍，推动网格队伍力量精英化、专业化、综合化。

强化科技支撑，实现“三化”建设

数据汇聚标准化。建设社会治理专题数据库，与公安局等17个部门签订了《株洲市社会治理数据信息共享协议书》，共享社会治理数据项390个，数据总量超1970余万条。社会治理专题数据库中的数据被相关部门调用3.25万次，有效实现了一次采集、多方利用。

指挥调度扁平化。建成以综治视联网和雪亮工程指挥调度为主的指挥调度系统，横向联通应急、公安等多个职能部门，纵向贯通市、县、乡、镇、村四级，构建了信息通畅、反应灵敏、运转高效的指挥调度体系。市综治中心可通过指挥系统与县、乡、镇三级综治中心、网格员直接现场连线，对于突发应急事件，做到面对面调度，实现全市上下指挥调度可视化、扁平化。

末端感知智能化。重点人员管控系统和重点场所实时监控通过已建成的“雪亮工程”总平台，深度融合“雪亮工程人脸告警”等末端感知系统，应用人脸比对、车牌识别、数据分析等功能，

通过10万路监控摄像头，对接近交通枢纽、学校商场、党政机关等12类重点区域实现智能监测预警，快速调度周边力量第一时间处置到位。事后后处置为事前预警，社会治理精准处置能力大幅提升。

强化实战导向，实现“三合”成效

指挥调度平战结合。指挥调度将市、县、乡、镇、村四级综治中心建设成社会治安综合治理、排查化解矛盾纠纷、防范各类风险隐患、优化公共法律服务、加强应急指挥调度、高效便民惠民的实战实用平台，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感，为平安株洲建设再上新台阶奠定坚实基础。

指挥调度平战结合。指挥调度将市、县、乡、镇、村四级综治中心建设成社会治安综合治理、排查化解矛盾纠纷、防范各类风险隐患、优化公共法律服务、加强应急指挥调度、高效便民惠民的实战实用平台，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感，为平安株洲建设再上新台阶奠定坚实基础。

指挥调度平战结合。指挥调度将市、县、乡、镇、村四级综治中心建设成社会治安综合治理、排查化解矛盾纠纷、防范各类风险隐患、优化公共法律服务、加强应急指挥调度、高效便民惠民的实战实用平台，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感，为平安株洲建设再上新台阶奠定坚实基础。

指挥调度平战结合。指挥调度将市、县、乡、镇、村四级综治中心建设成社会治安综合治理、排查化解矛盾纠纷、防范各类风险隐患、优化公共法律服务、加强应急指挥调度、高效便民惠民的实战实用平台，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感，为平安株洲建设再上新台阶奠定坚实基础。