# 如何打通市域社会治理的“神经末梢”？这些好经验了解一下

党的十九大以来，湖北坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于推进社会治理创新的重要指示精神，坚定不移走中国特色社会主义社会治理之路，始终坚持党的全面领导，坚持以人民为中心，加强社会治理制度建设，完善社会治理体制，提升社会治理能力，有效化解社会风险，加快推进全省社会治理体系和治理能力现代化，努力建设更高水平的平安湖北、法治湖北。

武汉市江岸区丹水池街道

实行“大数据+网格化管理”

一张可视化大屏上展示着辖区3D模型地图，点击其中一个社区，即可呈现该社区总人口数、居民年龄结构等信息。运用大数据分析，网格员精准感知居民需求，送服务上门，这是武汉市江岸区探索市域社会治理现代化的新实践。

丹水池街道江北社区于2021年8月引入综治指挥中心平台，走进社区综治指挥中心办公室，墙上一块100英寸的触控屏显示着社区高精度网格总览，每个小区3D模型上都标注着网格编码、户数和网格员联系方式。点击其中一个网格，可以看到楼栋各个单元居民人数，点开其中一户，能知晓居民基本信息。而平台上显示的一个个绿色图标则代表着该楼栋安装有光电感烟火灾探测报警器。为进一步提升独居老人的消防安全保障，丹水池街道为老人免费安装120个光电感烟火灾探测报警器。

依托数字化平台绘制民情地图，丹水池街道建立了5.6万人的人口数据库，将辖区划分为58个网格。“信息精确是基础，我们采取掌上录入、云端更新、线下核实的方式，将街道社区服务信息录入系统，不断提升数据完整度。”丹水池街道相关负责人介绍。

“我们将党建融入网格，不断增强队伍力量，将社区工作人员、下沉党员、志愿者队伍、市场主体力量整合到网格。”丹水池街道相关负责人表示，街道还在平台开通了监督反馈渠道，邀请居民和企业对街道社区工作进行线上打分，来达到以评价查问题、以整改促优化的效果。

丹水池街道相关负责人表示，下一步街道将继续运用大数据手段，在党建引领下不断加强高精度网格建设，利用更智能的技术、建立更规范的标准，录入更精确的信息、提供更贴心的服务，以高质量的基层社会治理模式，助力市域社会治理现代化。

十堰市房县

打造解决群众诉求的“便民超市”

去年以来，十堰市房县坚持和发展新时代枫桥经验，以信访矛盾纠纷化解“只进一门、只找一人、最多访一次”为目标，通过“一体化”搭建平台、“一站式”为民服务、“一盘棋”统筹协调，建成“房县新时代社会治理中心”，着力解决群众诉求“多头跑、来回跑”问题，全力打造解决群众诉求“便民超市”。该中心运行以来，共接待来访群众156人次，化解劳资纠纷2起，综合诉求事项26起，成功调处跨乡镇、跨行业疑难矛盾纠纷3起，群众满意率达96%以上。

“一体化”搭建平台，探索社会治理“新模式”。该县整合“12345”政务服务便民热线、网格化管理和社会E治理、阳光信访等线上平台，以及综治中心、信访接待中心、矛盾纠纷调处中心等线下实体，于2021年12月成立“房县社会治理中心”，打造集信访交办、矛盾纠纷调处、公共法律服务等于一体的县级社会治理综合体，变分散性独立性“多中心”为一体化实战化社会治理“一中心”，构建基层社会治理“新模式”。

“一站式”为民服务，打造群众关切“终点站”。该县社会治理中心设立导引区、接访区、调解区等若干个功能区，县纪委、政法委、信访局等职能部门选派综合素质高、业务能力强、工作作风实的信访干部进驻社会治理中心接待群众来访。导引区设群众来访引导分流处，负责当日所有来访事项的登记、甄别、分流、汇总等工作，来访群众统一在分流处登记，分流处根据群众诉求类别，将群众导引分流至接访区对应的职能部门窗口，各职能部门接待窗口当天值班人员开展接访处理工作，填写《群众来访登记表》，按照信访事项办理规则处理。各职能部门在接待处理过程中，对应当受理的信访事项，向当事人现场出具信访事项受理告知书，告知信访事项办理流程，实现群众诉求和矛盾纠纷“一体化”解决。

“一盘棋”统筹协调，构建多方参与“大格局”。该县完善首问负责、领导接访、办理实效评估等工作机制，建立集矛盾预警、分析研判、联合处置、综合指挥于一体的统筹协调体系。通过网格中心、阳光信访、12345便民服务热线等线上平台和综治中心、信访接待中心、矛盾纠纷调处中心等线下实体收集汇总矛盾纠纷和群众诉求，融合“线上+线下”，实行“多端口收集、一端口交办”，形成信息采集、分类流转、研判预警、联动处理、督查考核的工作闭环，构建社会治理多方参与的生动局面。

荆门市漳河新区双喜街道

探索“3311”工作法

近年来，漳河新区作为荆门市新城市建设中心主战场，面对拆迁引发的涉房、养老保险、土地纠纷等矛盾日益突显。其中，双喜街道自2011年挂牌成立以来，征迁工作任务重、难度大、矛盾多，不断有群众就涉征迁、涉房、涉山水林地纠纷等情况到新区、市、省甚至进京上访。为从源头化解矛盾纠纷，双喜街道综治中心结合工作实际，探索出“3311”矛盾纠纷化解工作法。

一是做实三级干部坐班接访。建立完善的三级干部坐班接访工作制度，每天由街道班子成员、信访办工作人员、村（社区）综治主任在信访接待中心坐班接访。做到第一时间接待信访对象、第一时间了解信访诉求、第一时间稳定信访对象情绪、第一时间解决信访问题或拿出化解方案。

二是做实三级部门联合调处。对基层村、社区无法解决的信访案件、矛盾纠纷，由村、社区将情况上报街道综治中心，协调组织街道班子成员、信访办工作人员、矛盾多元化解委员会成员对信访案件、矛盾纠纷共同分析、研判，站在信访人的立场研究化解矛盾纠纷的方式方法，依法依规解决信访人的合理诉求。

三是扎实化解一件矛盾纠纷。对月排查中有矛盾纠纷的村（社区），每月必须化解一件矛盾纠纷。排查出的矛盾由各村（社区）先自行调解，对无法化解的问题上报街道综治中心联合调处。

四是扎实清零一地矛盾纠纷。双喜街道综治中心将辖区内17个村（社区）中的10个村（社区）纳入2021年矛盾化解清零计划。由街道综治中心牵头，组织相关村（社区）、司法、派出所、律师、矛盾纠纷多元化解委员会成员及职能部门集中攻坚。根据先易后难的方式，确保每月完成一个村（社区）矛盾纠纷清零。

自“3311”矛盾纠纷化解工作法实施以来，荆门市漳河新区双喜街道辖区内周河村、车桥村、双井村、谭店村、特飞所社区等村（社区）连续5年无一人上访，双喜街道信访中心从过去一天接访8件信访件，到目前一周无一人上访，成功将矛盾化解在萌芽、化解在当地，实现了矛盾不上交，在新时代“枫桥经验”的探索实践上交出了一份满意的答卷。

长安湖北2022-3-25