

践行“枫桥经验” 答好“为民考卷”

——四平市以“四化”为抓手深化基层社会治理记事

于洪涛 莫冰 本报记者 崔维利 王纪佳 李莹

国之兴衰系于制，民之安乐皆由治。

近年来，四平市强化政治站位，把坚持和发展新时代“枫桥经验”，作为贯穿平安建设、法治建设的主轴主线，全面激发内生动力和创造活力，不断丰富新时代“枫桥经验”实践探索，创新构建“四化”（一体化、多元化、立体化、智能化）治理体系，全力绘就平安幸福画卷。

坚持高位谋篇布局—— 打造“一体化”共建共治格局

坚持和发展新时代“枫桥经验”，在发展实践中不断加强党的领导，是推进基层社会治理现代化的基础工程。四平市牢固树立“一盘棋”思想，上下同欲、积极谋划、有序推进，构建起坚强有力、务实高效的组织体系。

高举“领航旗”。小智治事，大智治制。四平市准确把握人民群众的共同愿望，将坚持和发展新时代“枫桥经验”，纳入全市“1288”战略和未来五年规划，通盘优化顶层设计。市委先后两次听取汇报并进行安排部署；探索打造“坚持党的领导的治理体系，坚持群众路线、为民服务的治理理念，坚持矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的目标导向；聚焦预防预警、聚焦多元化解、聚焦信访法治化；强化责任落实、强化基层基础、强化组织保障；在路径上谋创新、方式上重实效、服务上求突破，全面提升社会矛盾纠纷预防化解法治化水平“3331”四平模式。

吹响“集结号”。充分发挥党委总揽全局、协调各方的领导核心作用，第一时间成立主要领导为成员的专项工作专班，组织召开推进会议、调度会议，将践行“枫桥经验”作为重要政治任务，进行清单化管理、项目化推进，两办督查室同步进行跟踪督办，确保每项工作有部署、有督导、有检查、有验收，形成全流程工作体系。

绘好“路线图”。锚定平安目标挂图作战，立足实际制定实施方案，全面整合各地、各职能部门资源力量，建立起责任落实、清单推进、排查调处、协调配合等8项工作机制，筑牢了部门间沟通衔接、协作配合的责任闭环，形成了“党委领导、政府负责、社会协同、群团助推、法治保障”的治理格局，扎实高效推进各项任务落地见效。

点燃“助推器”。全面深化校府合作，与吉林师范大学建立深层次的框架合作协议，法学院校与政法机关协同育人，铺设“快车道”，培养更多熟练运用新时代“枫桥经验”的法治人才，持续丰富人才智库，为基层社会治理提供理论和人才支撑。

收集民意诉求转化为议题，定期召开协商议事会，真正做到民事民议、民事民办、民事民管。持续发挥“百姓说事点”作用，优化升级为民事个人调解室，提供方便快捷的调解服务，把群众的合法权益维护好、合理诉求解决好、智慧力量凝聚好。

“法治”护航强保障。四平市充分发挥法治对基层治理固根本、稳预期、利长远的保障作用，既抓末端、治已病，更抓前端、治未病。市域和谐稳定的背后，是政法职能的主动延伸。“三官一律”下沉全市6972个网格，打造无讼村屯（社区）61个，设立“法官说法点”44个，建成共享法庭、法官工作室、巡回审判点129个，开展“百万警进千万家”入户摸排74.3万户、117.6万人，建立调解组织65个、行业性专业性人民调解组织71个，建设基层法律援助工作站110个，升级人民调解专家库269人、律师调解员库23人、律师调解组织10家、律师调解工作室2个，政法资源力量铺开在基层治理的“第一线”、法治建设的“薄弱端”、服务群众的“最前沿”。全民提升法治素养，开展“践行习近平法治思想书记话法治”专题访谈活动，精选各领域“枫桥经验”典型案例汇



发展中的四平。李敬元 航拍



四平市综治中心“岗位大练兵、业务大比武”决赛现场。

编成册，深入实施“八五”普法规划，组织开展“三下乡”和“双百”法治宣讲，推动引导人民群众争做社会主义法治的忠实崇尚者、自觉遵守者、坚

起草《四平市矛盾纠纷化解条例（草案）》，推动构建调解优先、分层递进、司法兜底的多元解纷工作体系。精准制定完善《四平市住房和城乡建设行政处罚自由裁量权的量化标准》等4部地方性法规，以机制引领规范执法司法权力运行，将矛盾纠纷预防化解工作纳入法治化轨道。

夯实治理基础。探索构建“一核两翼五级五圈”的工作模式，抓实综治中心“1+4+N”组织框架下的实体化实战化运行水平，抓好“一网统管”“平信办”小程序智能化治理平台运行，抓牢“市县级网格”5级5个工作圈；系统调剂29个部门的36项网格事项清单，完成6470个综合网格、457个专属网格统一编码和电子地图划分，配备6994名网格员，实现网格化管理服务全覆盖，构建“横向到边、纵向到底”基层治理体系。

铁西区某居民发生交通事故后，多次打保险公司电话要求赔付未果，将此事反馈到“平信办”小程序。“平信办”小程序

定捍卫者。“德治”润色强化。以德治为自治、法治赢得情感支持和社会认同，是发展新时代“枫桥经验”的有效手段。四平市坚持“德法相伴”基层治理理念，推动各村（社区）积极量身定制村规民约，让百姓有规可依；成立百姓议事会等多种自治载体，让群众在关系自身利益的重大问题上有了知情权、参与权和建议权；建立“道德积分”评定标准体系，开展“光荣榜”“好人榜”“红黑榜”等活动，以道德量化的方式激发群众参与热情，走出了一条让“德”者有所“得”的新路径；策划并拍摄“最美网格员”事迹系列短视频、普法小短剧等，在“平信办”小程序和居民微信群广泛播放宣传，提升群众关注度，让崇德向善、见贤思齐的力量浸润人心。

实现点线面全覆盖—— 构筑“立体化”基层服务矩阵

民有所呼、我有所应，是基层治理的“必答题”。四平市坚持统筹各方力量，完善指挥体系建设，从“九龙治水”到“九龙爬坡”，写好行走的基层“治理经”。

健全机制保障。用足用好地方立法权，研究

接到诉求后，市综治中心第一时间协调（派单）四平市银保监局，银保监局立即联系保险公司进行处理，经沟通协调后，保险公司已按时按规赔付。

提升施政本领。开展全市“枫桥经验”专项学习培训，共3000余人次参训；组织36个部门共计1523名行政执法人员参加专项执法培训；组织开展网格员岗位培训34场次，累计3000余人次参训；组建讲师团以“送教上门”的方式，举办综治中心业务巡回培训班，千余人次参训；全市评选“枫桥式”综治中心15个，全面提升综治队伍业务技能。

擦亮品牌载体。建立“135快反”机制，高效应对突发事件。织密国家安全“三道防线”，推动国家安全人民防线向基层延伸。倾力打造“梨

为我们百姓好！”

筑牢“治”“智”转变基石—— 走出“智能化”治理新路径

新时代“枫桥经验”，以数字化、智能化赋能社会治理，迸发出强大效能。四平市先行先试、创新创优，从整合、融合迈入耦合，不断解锁基层社会“云治理”密码。

整合资源力量，建强中心阵地。迭代升级“一站式接收、一揽子调处、全链条化解”工作模式，以“四有”标准作为建设基础，依托全市1014个综治中心，探索形成了四平市“12345”工作模式。整合法院诉服中心、信访接待中心、公共法



四平市综治中心业务巡回培训现场。

树“梨花未检”品牌，实现未成年人检察工作阵地化、规范化、制度化。重点打造“矛盾纠纷帮帮团”“和睦家”等特色调解品牌，解锁行业性专业性调解工作新模式。在重点行业领域集中开展“春风行动”“守护四平清激河水”行动，创建国家食品安全示范城市活动等，协同联动、综合施策，全面提升基层治理能力和水平。

3月上旬，伊通村民来到伊通镇综治中心求助。他们反映，大安市某农业有限公司和辽源市某集团公司，分别于2014年、2021年拖欠工资款20余万元、12万元，至今未得到解决。伊通镇综治中心了解情况后，成立专门的工作团队，分别设立讨薪小组、维稳小组和救助小组，多部门协同合作、合力解决问题。经过近一个月不懈地努力，最终为农民工讨回工资款18.3万元。当农民工们听到这个消息时，脸上露出了笑容。一位农民工激动地说：“在外打工，最怕遇到不给工钱的事。原来不懂那么多的法律，现在能有地方咨询解决，心里很踏实。你们是干实事的，真心

律服务中心、检察12309服务平台等，实现“五心合一、一心多能”。千余家调解组织分级进驻300余家企事业单位，对矛盾纠纷跟进督办、对形势综合研判、对苗头性问题预警预测、对重大风险提前掌握，提升了城市管理的智能化水平。

某集团在铁东某小区楼下安装数十台空调外机，日夜不停运行，噪音影响居民日常生活。铁东区综治中心接到事件后，立即联系铁东区行政执法局。经检测，确认外机噪音超标。执法人员与集团公司沟通后，现已将设备全部拆除。

融合畅通渠道，优化服务平台。研发上线“平信办”小程序，搭建起横向联通300余家职能部门、纵向贯通四级综治平台的“纵横融通”大网络，累计接收到群众诉求1.8万余件，响应率100%，解决率99.62%，其他正在解决过程中，群众满意度100%。升级开设了“普法小剧场”“在线问法”“意见建议”“助企纾困”“接诉即办”等功能模块，实现了便民信息及时推送、查询服务一点即知、办事功能一触即用，以“智”助“治”全面提升基层服务效能。

某孕妇于8月26日破水后就诊，某医院产科医生称该孕妇自身有问题需延后生产，后患者要求进行胎心监护，超声检查胎死宫内。该孕妇将诉求上报至“平信办”小程序。“平信办”小程序接到事件办理后马上协调（派单），市卫健委第一时间对此医疗纠纷进行调查处理，确定医疗诊疗存在过错。医院主动与孕妇进行协商，同意赔付孕妇提出的赔偿诉求，医疗纠纷顺利化解。

耦合防控体系，完善指挥系统。顺应数字化时代新发展趋势，四平市建立应急指挥平台系统，完善信息化支撑的基层治理平台，充分运用安全风险监测预警功能，强化对全市重点监管企业及重大危险源监管，加强各类风险隐患动态监测、研判分析，提升在处理矛盾纠纷时的风险预警、指挥调度、闭环处置能力，实现了对风险隐患精确预测、精细预警、精准预防，用“数智”思维破解治理难题，实现基层驾驭风险本领从“治”向“智”转变。

履不必同，期于适足；治不必同，期于利民。在深学细思、践悟笃行中，四平市秉持为民之心，走实治理之路，让平安美丽的“枫”景线在英雄城落地生花。



四平“平信办”小程序“在线问法”启动仪式现场。

统筹整合资源力量—— 构建“多元化”联动协同体系

新时代“枫桥经验”最鲜明的特色，就是在党的领导下，充分发动群众、组织群众、依靠群众解决群众自己的事情。四平市坚持走好新时代党的群众路线，多点发力、多维联动、多管齐下，构建多元解纷体系，实现自律和他律、刚性和柔性、治身和治心的和谐统一。

“自治”为基强活力。民力无限，四平市充分尊重人民主体性和民主自治能力，调动群众力量、汇聚群众智慧，群众事情让群众自己“当主角”，成为基层治理最参与者、最大受益者、最终评判者。持续发展壮大全市3696支群防群治队伍，组建包括美团、顺丰、环卫、团团圆心车队等多支义警队伍共1109人，全方位开展治安防控、普法宣传、矛盾纠纷排查调解等义务服务，相关做法作为第二期全国工会重点工作创新案例发布。

持续赋能驱动基层党组织“红色引擎”加速跑，将“两代表一委员”“五老”乡贤代表等力量纳入基层调解队伍，开辟“妇女议事点”“议事园”等试点阵地，搭建“委员会”“板凳会”等议事载体，



网格法官在综治中心调解邻里纠纷，双方握手言和。