

善治之基 融合之变

——四平市构筑社会治理现代化“聚能场”

于洪涛 李响 本报记者 袁松年 王秀

在国家治理体系和治理能力现代化的时代浪潮中，基层综治中心如何冲破“九龙治水、各自为战”的治理藩篱？

四平市以中央政法委“五五四五”功能定位为总牵引，将新时代“枫桥经验”深度融入本地实践，凭借系统思维与创新举措，构筑起社会治理现代化“聚能场”，走出了一条“体系重构一效能跃升一力量汇聚一未来领航”的“四平路径”。通过实体化建设、机制化运行、数字化赋能、多元化共治，推动治理要素从“物理堆砌”向“化学融合”转变，让综治中心真正成为化解矛盾纠纷的“主阵地”、服务人民群众的“连心桥”、深化平安建设的“强引擎”，为基层治理现代化提供了鲜活样本。

体系筑基——

擘画“一核两翼五级五圈”治理同心圆

“以前处理土地纠纷，各部门责任难划分；现在综治中心牵头，半小时就能召集相关部门碰头！”梨树县综治中心曾接到白山乡两村民耕地边界问题的诉求，此纠纷涉及林业、自然资源、司法等多部门。县综治中心接到诉求后，15分钟内启动“吹哨报到”机制，迅速召集林业局、司法局、属地乡镇负责人及村“两委”代表，现场利用无人机调取卫星测绘图，仅用6小时便厘清权属边界，签订了调解协议。这背后，是四平市精心构建的“一核两翼五级五圈”治理体系的有力支撑。

指挥调度，“一核”统揽全局。市、县、乡、村4级综治中心，被明确定位为基层社会治理的“核心枢纽”和“指挥中枢”。综治中心并非简单的“挂牌场所”，而是集指挥调度、信息汇集、矛盾化解、风险研判、服务群众于一体的实体化、实战化平台。市委常委会一年内3次专题研究综治中心工作，市委主要领导5次作出具体批示，将其作为“一把手工程”纳入市委“狠抓落实年”重点任务清单强力推进，在全市上下形成了“党委抓总、书记挂帅、政法牵头、部门联动、全员参与”的局面。《四平市综治中心12345工作手册》《四平市综治中心职能部门职责解析》等系列文件相继出台，清晰勾勒出时间表、路线图和责任链，确保方向不偏、步调一致。

双轨并行，“两翼”融合发力。四平市着力打通线上与线下壁垒，形成虚实结合、优势互补的治理新格局。线下，斥资1090万元，高标准推进市县乡村4级1014个综治中心实体化建设全覆盖。梨树县综治中心面积达3900平方米，整合信访、司法、调解等6个部门集中办公，打造“一站式”服务平台；双辽市建成1240平方米独立办公场所，接待大厅、专业调解室（涵盖婚姻家庭、劳动争议、物业纠纷等）、心理咨询室、速裁庭、仲裁庭等功能室一应俱全，配备引导台、叫号机、自助查询终端等便民设施，环境温馨高效。线上，自主研发“平信办”小程序，深度整合综治信息化平台资源，实现群众诉求“指尖提交”、事项流转“云端跑腿”、进度查询“一码掌握”。两翼协同，构建起“线上诉求快速响应，线下问题精准处置”的闭环通道。铁西区仁兴街道居民王女士，通过“平信办”小程序反映小区物业停水问题。线上提交后1小时内，被派至街道综治中心，当天即协调物业恢复供水。

脉络贯通，“五级”织密网络。打破层级阻隔，构建市、县、乡、村、网格5级纵向贯通、横向联动的治理网络。市级负责宏观指导、资源调度和重大复杂矛盾化解；县级承担枢纽功能，统筹协调区域内各类事项；乡镇（街道）作为前沿阵地，整合基层力量直接服务群众；村（社区）筑牢基础，发挥人熟地熟优势；网格员作为神经末梢，实现信息采集、隐患排查、矛盾预警在源头。5级联动，确保治理触角直达最基层，问题发现在萌芽，解决在初始。伊通县某村网格员发现村民土地边界纠纷后，直报村综治中心；村级调解未果后，信息10分钟内推送至乡镇中心，由多部门联合处置，3日内化解了矛盾。

协同高效，“五圈”扁平运行。围绕5级治理主体，构建层级清晰、职责明确、运行高效的5个扁平化工作圈层。每个圈层内部信息共享、指令畅通、协同高效，减少中间环节，压缩决策链条，大幅提升响应速度和处置效率。双辽市网格员巡查发现商户噪音扰民问题，直报社区综治中心，社区协调未果后推送至县级中心，当晚由城管、环保部门联合上门处理，实现“小事一格解决、大事全网联动”，周边居民纷纷点赞。

效能跃升——

驱动“实体+机制”双轮赋能

规范化建设是提升治理效能的关键。四平市坚持硬件建设与软件优化并重，制度保障与流程再造并举，将综治中心打造成解决实际问题、服务人民群众的“高效引擎”。

实体强基，筑牢服务根基。全市4级综治中心实体化运行



发展中的四平。李坤 航拍



四平市综治中心业务巡回培训现场。



四平市委政法委为“平信办”小程序“在线问法”专栏律师团队颁发聘书。

全覆盖，为效能发挥提供了坚实支撑。“提升年”活动开展以来，各级中心累计受理群众诉求26692件，成功化解25143件，化解率高达94.2%，群众满意度不断攀升。这得益于服务环境的优化和承载能力的提升。宽敞明亮的接待大厅、专业规范的功能分区、便捷智慧的设施设备，让群众办事“进一扇门、解万般忧”成为现实。铁东区居民张先生感慨：“以前反映问题，不知道跑了多少部门；现在到综治中心，有人接待、有人记录、有人跟进，心里踏实多了，速度也快了。”

法治固本，构建制度屏障。法治是治理的基石。四平市高度重视法治保障，制定出台《四平市矛盾纠纷多元化解条例》，这是全省乃至全国地市级层面社会治理法治化的重要探索。该《条例》明确了综治中心在矛盾纠纷多元化解体系中的地位、职责和工作流程，为调解工作的合法性、权威性提供了坚实保障。同时，制定《社会综合治理信息化平台工单处置操作手册（试行）》及法治化路线图等十余项制度，构建起一套标准化、规范化的运行体系。

流程再造，闭环提质增效。创新推行“统一受理、科学研判、分类交办、跟踪督办、结果反馈”5步闭环管理流程。群众诉求无论来自线上“平信办”小程序还是线下综治中心窗口，均统一汇聚至中心平台，由平台精准派单至相应层级或责任部门。建立电子督办系统，对临近时限或处理难度大的工单，科学预警、亮灯提醒，确保责任落实“零遗漏”。处置结果，向当事人反馈，并接受满意度评价，形成“受理—办理—评价—改进”的完整闭环，做到“事事有回音，件件有着落”。铁西区仁兴街道综治中心主任深有体会：“闭环管理就像给工作装上了‘导航’和‘监控’，流程清晰了，责任压实了，效率自然上去了。”

力量聚合，激发协同动能。治理效能提升，关键在协同。四平市创新推动“中心吹哨、部门报到”向“响应灵敏、协同有力、落实到位”的效能跃升。市、县两级近千家职能部门、企事业单位、专业调解组织、法律服务所、心理咨询机构及社会组织，以常驻、轮驻、随叫随驻等多种形式，“线上+线下”两条渠道入驻各级综治中心。公安、司法、信访、人社、住建、市监等核心部门常驻力量，形成“主力军”；其他部门按需响应，成为“生力军”；社会组织、专业力量作为“同盟军”。这种深度融合打破了部门壁垒，实现了“中心吹哨，八方联动”，构建起“问题联治、工作联动、平安联创”的现代化高效治理格局。村民老张与合作社的土地流转纠纷，在法官与农经站工作人员的联合调解下，3天内达成和解协议，避免了诉讼成本。双辽市一位常驻法官表示：“在综治中心联合调解，效率远超法庭单打独斗，很多纠纷在诉前就成功化解了。”

宣传浸润，提升社会认同。通过制作《什么是综治中心》系列宣传片、开展“综治中心宣传月”活动、利用新媒体矩阵精准推送等方式，全方位、立体化宣传综治中心的功能、成效和典型案例，全面提升群众知晓率、首选率和信任度，营造“有矛盾纠纷首选综治中心”的社会共识。铁东区开展“综治星期二”活动，邀请100余名群众参观调解室、速裁庭，现场体验“一站式”服务，大家纷纷表示“原来家门口就能解决这么多麻烦事，太好了”。

科技赋能，打造治理引擎。梨树县率先将DeepSeek人工智能技术，深度植入综治中心工作流程，打造“AI综治助理”。该技术上线仅一个月，成功解答群众政策咨询、法律疑问、办事流程等各类问题200余次，有效提升了信息服务的准确性和便捷性，成为四平市乃至全省社会治理数字化转型的“探路先锋”，生动诠释了“科技支撑”的强大力量。

力量汇聚——

点燃“五个一百”工程的内生驱动力

治理现代化的根基在基层，力量在群众。四平市创新实施“五个一百”工程，厚植治理土壤，激发多元主体参与的内生动力，实现共建共治共享。

百域提质，优区带动升级。在全市范围内重点扶持县、乡、村3级100个中心，推动其在硬件标准、运行机制、服务效能、队伍建设等方面不断升级，形成可借鉴的经验做法。通过组织现场观摩、经验交流、结对共建等务实有效的方式，充分发挥“点亮一盏灯，照亮一大片”的辐射带动作用，引领全域综治中心规范化建设水平整体提升。

百团精兵，筑牢调解防线。大力培育专业化、品牌化调解力量，累计打造“和睦家调解室”（专攻家事纠纷）、“物业调解室”（化解物业矛盾）等特色调解团队百余支。这些“调解精兵”活跃在基层一线，以其专业权威和乡土智慧，成功化解各类矛盾纠纷近千起，化解率达92.2%，成为维护基层社会和谐稳定的“稳压器”和“解压阀”。

百场润心，法治服务下沉。组织法律明白人培训、心理疏导进社区等法治服务活动200余场次。在“平信办”小程序创新开设“在线问法”专栏，27名签约专业律师提供7×24小时在线法律咨询500余次，让专业法律服务触手可及。打造“普法小剧场”，围绕反诈、民法典、未成年人保护等热点，拍摄制作百余部通俗易懂、寓教于乐的法治宣传短剧，在线上平台进行展播，实现法治文化如春风化雨般浸润人心，有效提升群众法治素养，从源头预防和减少矛盾纠纷。10月，精心打造“平安”“安心”两个综治人物IP形象，以亲和可爱的卡通造型传递平安理念，让综治服务更接地气、更聚人气。同步推出的微信表情包“四平综治暖心伴”，通过轻松幽默的方式，拉近与群众的距离。这一创新举措，把严肃的治理工作转化为群众喜闻乐见的互动体验，让“有矛盾纠纷首选综治中心”的理念更加深入人心，进一步提升了综治工作的传播力、引导力和影响力。

百家聚力，深化协同联动。“五个一百”工程的核心，在于凝聚合力。该工程有效推动了上千家部门单位、社会组织、经营主体等多元力量，深度融入各级综治中心工作体系。通过建立联席会议、信息共享等机制，常态化开展平安联创、矛盾联调、服务联动，凝聚起“人人参与、人人尽责、人人享有”的共建共治共享强大合力，社会治理从“独角戏”走向“大合唱”。

百炼强兵，锻造综治铁军。创新开展“综治中心岗位大练兵、业务大比武”活动128场次，覆盖市县乡村4级综治干部、网格员、调解员等3800余人次。活动聚焦政策法规、平台操作、矛盾调处技巧、应急处突预案、群众工作方法等核心能力，通过知识竞赛、情景模拟、案例推演、实战演练等多种形式，全方位淬炼基层综治队伍的实战本领和专业素养，打造出一支“政治强、业务精、作风硬、服务优”的综治铁军，为综治中心高效运转提供了人才保障。

站在新起点，四平市将紧紧围绕中央和省委部署，在市委、市政府坚强领导下，锚定“规范化、实战化、智能化”发展方向持续发力，推动综治中心建设从“有效扎根”向“深度赋能”更高层次迈进。



黄土岭街道办事处开展网格治理为民服务，接待居民来访。



网格法官在综治中心调解邻里纠纷，双方握手言和。