

编者按:基层治理是国家治理的基石。党的二十大报告明确提出,要在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”,完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台。本系列报道聚焦瑞安实践:以瑞安市社会治理中心(综治中心)为县级枢纽,强化矛盾调处、数字赋能、治理服务,打造“瑞治e城”数智业务平台,以“一窗受理”“一类事”等改革重塑治理闭环机制,更以一杯热茶的暖意、一支“红马甲”队伍的坚守,把民生温度传递到群众心间。从“事后救火”转向“源头防治”,从被动处置升级为主动感知,切实做到“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”。

瑞治新“枫”景 系列报道一

一个中心统揽“千条线”
打通基层治理“任督二脉”

■记者 黄丽云 潘勤勇 通讯员 李泽康

“我只是随手喷了油漆,却要赔钱,心里实在不服气。”近日,一通报警电话,牵出一起宾馆房门喷涂赔偿纠纷,房客与店家各执一词、僵持不下。最终,在派出所与街道工作人员现场联合调解下,双方握手言和,全程仅耗时半个多小时。这场高效闭环的矛盾处置,是瑞安基层治理提质增效的生动注脚。

曾经,基层社会治理深陷“多头管、管不好”的困局。如何破解?破局之道,在于系统集成与机制重构。瑞安以社会治理中心(综治中心)为核心枢纽,打破部门壁垒,贯通市、镇、村三级治理脉络,通过资源、数据、业务深度融合,完成基层治理的破壁重塑,推动治理模式从碎片化整合迈向整体智治、从被动处置转向主动感知、从粗放管理升级为精准服务。



“一窗受理”破壁垒
模块+专班化解复杂纠纷

“拖了两年的产权纠纷,没想到一个多月就调解完成,终于不用反复跑腿了。”近日,市民张先生拿到产权纠纷调解协议书后,连连为瑞安高效的矛盾化解机制点赞。这起产权纠纷,牵涉多个职能部门,权责界定模糊,这也是纠纷拖延两年未能解决的核心症结。以往群众为解决此类问题,来回奔走,纠纷还常常悬而未决。如今依托市社会治理中心(综治中心)“一窗受理”机制,为群众提供便民、专业的解决纠纷服务,让纠纷实现高效化解。

当时,张先生抱着尝试的心态,来到市社会治理中心(综治中心)综合窗

口现场登记。工作人员核实案件属性,为纠纷专属赋码,一键分流办理。中心统筹调度住建、资规等业务单位,线上共享案件资料,线下联合实地核查,通过梳理历史档案、核对产权资料,结合同类判例制定解决方案,最终促成双方达成一致意见,圆满化解矛盾。

为了让群众少跑腿,市社会治理中心(综治中心)成建制入驻瑞安市人民法院诉讼服务中心,设立10来个服务窗口和审判庭,完善案件前置分流、诉调对接、司法确认等机制,推进“线上+线下”双线办理流程,提供“调解、立案、速裁”一站式解决纠纷服务。

个案突破带动全域提质。针对劳动争议、征地拆迁、涉法涉诉等六大高频事项,瑞安创新“模块划分+专班攻坚”治理模式,实现复杂矛盾源头排查、智能分流、专业化解。该中心依托矛盾纠纷大数据,搭建智能预警模型,捕捉批量同类、隐患叠加的疑难问题,此前监测到多起健身房预付款退费纠纷,识别出群体性维权高风险隐患,专项专班提前介入、分类处置,妥善化解百余起关联纠纷,成功防范群体性矛盾升级。五年来共化解复杂纠纷500余件,化解质效得到大幅提升。

基层治理既要速度力度,更需民生温度。作为承接群众诉求、化解民生难题的核心窗口,12345政务服务热线于2025年9月整合进驻该中心,直面群众急难愁盼,快速响应、闭环处置。

“你好,12345吗?桐浦镇桐源村好多居民都用不上自来水,麻烦帮忙解决一下!”一通来自群众的热线求助,道出了村民的生活困扰。据了解,受地形地势影响,桐源村内高地势片区住户因水压长期不足而缺水。许多高龄村民无法正常居家用水,只能人工往返提水,日常起居十分不便。

群众有所呼,政府有所应。接到诉求后,桐浦镇工作人员通过逐户走访、实地踏勘、水压实测、管网核查等方式,锁定地势高差大、老旧供水设施承载力不足的核心症结。为根治用水难题,工作人员多方对接水利部门,经过多轮实地核查、科学论证,敲定优质适配新水源,并落地实施桐岭自然村饮水提升工程。一个月后,项目全面投用,全新的供水系统水压稳定、供水均衡,实现全村自来水户户

通、时时通。

一通热线铃响,一桩民生实事。人行道隐患、道路坑洼、房产证办理受阻、生活垃圾堆积……群众生活中的各类急难愁盼、琐碎困扰,都通过12345热线得到快速响应、妥善处置。近年来,瑞安市坚持以“一个号码管民生”为目标,推动12345热线从“话务数量”向“服务质量”转变,全力打造高效能、高标准的政务热线“金品牌”。2025年,12345热线受理群众来电435494件,直接答复350347件;交办部门85147件,按期办结率100%,满意率99.61%。

数据的背后,是瑞安基层治理体系不断迭代升级的体现。瑞安率先整合12345、81890两大服务热线,将81890社会服务热线全面并入12345体系,联动87家加盟企业,覆盖16大类118小类民生服务,月均处置生活服务诉求5000余件,常态化组织各类便民单位进社区开展公益服务,打通为民服务“最后一米”。

综合信息指挥室提效
搭建三级贯通治理机制

基层治理无小事。近日,塘下镇发生一起消费纠纷,一名外卖小哥在配送奶茶过程中出现饮品洒漏情况,商家以造成餐品瑕疵、存在顾客投诉风险为由,对外卖小哥扣款40多元。双方争执不休,情绪激动。塘下镇综合信息指挥室第一时间启动矛盾纠纷“1312”快响处置机制,就近调度网格员及时到场,安抚外卖小哥情绪、核实纠纷细节,联动社区、市监等多方调解,最终促成商家补齐扣款。

“40多元扣款事虽小,但政府快速

帮我们讨回公道,让奔波街头的我们心里特别踏实。”外卖小哥的感慨,是瑞安镇街末梢治理提质增效的真实写照。依托市级中心统筹调度,各镇街指挥室全面迭代升级,市、镇、村三级流转通道有效贯通,让指令直达一线、诉求快速响应、隐患就地清零,打通基层治理“最后一米”。

塘下镇综合信息指挥室作为基层治理标杆阵地,借助镇政府整体搬迁契机完成提质改造,扩建180平方米指挥场所,配齐全套智能硬件设备,推动各类

治理数据汇聚联动,实现全域态势直观感知。该镇构建“一中枢+四板块+一网格”实战体系,实行部门常驻轮驻、合署办公,落实日会商、周研判、月分析机制。2025年以来,全镇处置各类治理事件约2.5万件,动态办结率超99%。

“以前发现问题不知道报给谁、部门衔接烦琐,现在统一调度、一键派单,效率大幅提升。”一名深耕网格五年的工作人员深有感触。升级后的指挥室剥离冗余行政事务,聚焦统筹、流转、督办等核心职能,打破部门条块分割壁垒。

【记者手记】

基层治理现代化,说到底是为老百姓解决问题。瑞安以市社会治理中心(综治中心)为枢纽,把数字化手段用在刀刃上——小事能管、大事能办、难事有人兜底。从快速处置小额纠纷,到专班攻坚跨领域复杂矛盾;从镇街指挥中枢下沉赋能一线,一套全链条、闭环式治理体系落地生根。唯有持续推进系统集成、迭代优化治理机制,才能真正实现小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交,走出一条可复制、可推广的县域整体智治新路径。

