

强化末梢感知 赋能平安网格

——市域社会治理现代化的益阳实践

金 淋 蔡 哲 郭 畅 达

8月10日，益阳市资阳区新市渡镇建新村村民王某在“网小格”小程序中反映，自己与邻居刘某因琐事产生矛盾，希望村委派人来调解。多年前，刘某因新建住房损坏王某一些南竹，当时双方关系好，没有发生争议，但因近日刘某住房扩建，屋檐滴水影响到王某的日常生活，导致矛盾加剧，后又因刘某将宠物犬移至与王某住房交界处饲养，矛盾更加激化。经村网格长刘春来和村网格员周树青耐心调解、多方劝导，既讲法理、又讲情理，刘某承认错误，并承诺给予相

应赔偿，双方握手言和，关系重归于好。强化末梢感知，赋能平安网格，是益阳市有效推市域治理体系和治理能力现代化的创新之举。近年来，特别是党的二十大召开后，益阳市扛牢首批全国法治政府建设示范市、全国市域社会治理现代化试点市使命，坚持以综合施策筑法治之基，完善治理体系，推进市域治理现代化、法治化，建设更高水平的法治益阳、平安益阳，确保政治安全、社会安定、人民安宁、网络安靖，努力在“中国之治”的地方实践中答好“益阳考卷”。

该市将“智治支撑”申报为全国市

域社会治理现代化试点项目，持续推进“雪亮工程”和城乡末端社群感知系统建设联网应用，将城乡末端社群感知技术融入网格化服务管理，有效整合政法资源、行政资源和社会资源，创新基层治理理念、模式和手段，呈现出治理层级提升和治理重心下沉、干部作风提升和群众投诉下降、基层治理效能提升和社会运行成本下降的新局面，广大市民的获得感幸福感安全感全面提升。全国政法智能化建设十大创新案例、湖南省政法系统智能化建设创新案例一等奖和优秀论文一等奖、全省文明窗口单位（市综治中心）……益阳赢得一项项荣誉。

融合“一网双向三端”体系，促推“一网通管”

近日，赫山区金银山街道三眼塘社区有多名群众通过“网小格”反映：栖凤华庭小区门口因车辆乱停放，导致道路严重拥堵。因三眼塘社区、金银山街道、赫山区热线办无权解决该问题，市纪委监委了解情况后第一时间介入督办，并联合市热线办、市委政法委协调多部门共同处理。经现场协调，对该道路安装了路牌，增设停车位26个、禁停标志2个，拥堵现象明显改善，长期困扰当地群众出行的这一痼疾消除了。

益阳市构建“一网双向三端”体系，将推进市域社会治理现代化做深做实做细。一网，即逐步整合党建、综治、城管、社保、应急管理等各类网格，编制全市统一的“网格编码表”，设立5828个网格；双向，即纵向向市县乡村四级综治中心指挥平台，横向“网格化+微信群+12345+纪委监委+综治督导”联通各部门；三

端，即“网格+微信群”作为服务群众“用户端”，“网小格”作为协助基层治理“管理端”，城乡末端社群感知平台作为市域治理“决策端”。依托“一网双向三端”体系，益阳市对应建立网格微信群6033个，按照“一户一代表”的模式，将辖内137万余户全部纳入微信群管理，选派2.1万余名网格长、网格员及近2000名民（辅）警、5570名调解员进驻网格微信群，形成“专群结合、齐抓共管”工作格局。配置9097个“网小格”工作账号，构建横边纵底、高效指挥体系，创新“群众点单、平台派单、部门接单、纪委督单、群众评单”“五单”工作法，实现群众诉求表达、利益协调、权益保障全周期管理。目前，已通过“网小格”接收办理群众诉求34万余件，满意率达99.7%。

8月15日，桃江县三堂街镇合水桥村组丝村组村民通过网小格小程序，反映稻田干裂

缺水，请求支援。村级管理员收到诉求后，立即反馈至镇级管理员，镇级管理员根据工单内容提交至镇农业综合服务中心处理。镇农业综合服务中心经过实地查看，组织人员疏通水渠、启动组丝洞水库开闸放水，清渠水流入进久渴的土地。

“数据汇入系统后，我们可以有针对性地调取并挖掘数据潜力，拓展不同应用场景，不断提高工作效率。”益阳市委政法委基层社会治理科科长蔡哲介绍，益阳以“网格+微信群”为单元搭建虚拟村（社区）网络，集成人、地、事、物、组织等社会治理要素，通过城乡末端社群感知平台自动汇集网格微信群和“网小格”的数据，运用大数据和云计算研判分析，打造基层治理“智慧大脑”。

目前，城乡末端社群感知平台已汇集网格微信群660万余条大数据，市综治中心每月通报网格微信群诉求办理、志愿服务、道德档案、雪亮工程“六进六护”、视联网等数据情况，并进行排名，将结果纳入绩效考核和平安建设考评，实现基层治理目标清楚、指标清楚、排名清楚，推动社会治理由“经验决策”向“大数据决策”转变，有效减轻了基层工作负担。南县浪拔湖镇红星村党总支书记朱艳平说，以前手机上有20个微信工作群，整天叮叮声响个不停，忙于回复。现在，工作群仅保留3个，所有工作任务周一清单式布置、周五条目式汇报，清清爽爽、实实在在。

益阳市平安办组织编写了由市委书记瞿海作序的《基层社会治理典型案例汇编》，开展为期3年的基层社会治理创新先进单位评优奖励活动，充分发挥党政体系“自上而下”、城乡社群“自下而上”和社会主体“自外而内”三种力量的作用，化基层“末梢”为治理“前哨”，推动基层社会治理精细化、精准化和高效化。



②



③



④

- ①2022年7月5日，南县南山村村民到道德积分超市用积分兑换礼品。 徐明 摄
- ②2021年5月28日，益阳市委政法委机关志愿者在赫山区会龙山街道李家洲社区开展平安“益”起来志愿服务活动。 刘青首 摄
- ③2022年8月16日，桃江县三堂街镇网格员组织人员疏通堵塞的农田渠道。 张赛芳 摄
- ④2022年7月22日，沅江市胭脂湖街道志愿者上门开展禁毒知识宣讲。 吴仁语 摄

综合“平安网格+三防”手段，促推“一网通防”

10月底，赫山区会龙山街道龙山港社区一网格的蔡煥驰在“网小格”上报家门一棵大树被风刮倒，影响交通出行，存在安全隐患。一网格长游卫平在小程序收到该信息，迅速发出一份清理障碍的志愿服务活动倡议，一网格群众纷纷报名参加，仅用2小时，大家齐心协力将这一危险情况妥善处置。

益阳将平安网格与人防、物防、技防有机融合，助力市域社会治理现代化。

推行由村（社区）书记和班子成员兼任总网格长、网格长，高质量选配网格员，发动党员干部下沉基层一线开展“办实事、解小忧、帮小忙、治小乱、惠小利”主题志愿活动。全市各级各部门党员干部和2.1万余名网格长、网格员进驻网格微信群和“网小格”，健全完善“四社联动”机制，在基础数据采集、疫情防控、诉求办理、矛盾纠纷排查化解、志愿服务、便民服务、道德档案等方面发挥积极作用，有效助推基层治理体系能力提升。

“目前，我们通过‘网小格’注册平安‘益’起来志愿者17.8万余名，开展平安志愿服务活动4万余次，参与者超17.9万余人次，推动形成‘众创平安’的响亮品牌和‘平安有我’的良好氛围。”益阳市委常委、市委政法委书记胡安邦介绍，今年以来，益阳建立村（居）民道德电子档案131万余份，采集更新重点人员信息3万余条，推行积分制管理，吸引全市2289家社会组织入驻“网小格”，利用“网小格”登记外地返益人员24123人，正在形成全域覆盖、全程防控、全民参与的“大平安”工作格局。

健全动态感知、实时监管、协同联动，高效

处置的闭环管理机制，推进雪亮工程“六进六护”建设。近年来，政府新建、整合1.7万余路一类监控点位，采取“政府补贴、群众自建、联网共享”模式，新建18万余个社会面探头，接入平台6万余个，在线率达95%，构建了全市治安防控智能化体系，实现灵敏感知、快速反应，有效防范刑事、治安案件。

与此同时，依托“网小格”微信小程序搭建“一站式”矛盾纠纷调解平台，出台《关于组织社区民警、驻村辅警开展网格化服务管理工作

的通知》《人民调解员办理“网小格”群众诉求工作规定》《关于成立益阳市物业管理纠纷人民调解委员会的通知》等文件，逐步形成以人民调解为基础，行政调解、司法调解、行业调解优势互补、有机衔接、协调联动的大调解工作格局，实现矛盾纠纷调处的层级提升、重心下沉。推动6966名人民调解员、1320名公安民辅警、1576名妇联执委等进驻“网小格”开展矛盾纠纷排查；由市委政法委、市纪委监委、市政府办牵头，462个市直单位、546个县级单



2022年5月24日，安化县东坪镇仙缸村志愿者为30余名老年人宣讲防范养老诈骗知识。 王锦萍 摄

位、545个乡镇级单位和1443个村（社区）共配置9097个工作账号，进驻“网小格”参与矛盾纠纷调处化解，做到“排查、分流、调处、反馈、评价、研判、管控”全链条闭环管理，力争实现“小事不出村”“大事不出镇”。

今年，全市排查矛盾纠纷18188件，化解16788件，化解率92.3%，绝大多数矛盾纠纷在村（社区）一级化解，成为新时代“枫桥经验”的益阳生动实践。

益阳还完善“综治中心+网格化+信息化”的基层社会治理体系，推动8个县（区、市）和市直相关单位围绕城乡末端感知系统的建设与应用积极申报特色项目，形成了“1+8+N”的工作格局，赋能平安网格。市中心城区以时空地理信息数据（GIS）为基础，搭建涵盖多部门、多专业、多维度的CIM平台底座，完成1.7万个路灯、7.6万个井盖等城市部件信息采集，为城市精细化管理提供数据支撑，实现一屏式指挥。桃江县推进“网小格”一站式矛盾纠纷调解平台建设联网应用，促推矛盾纠纷排查、分流、化解、反馈、评价、管控全流程“闭环”管理。南县立足家庭“微”治理，积极探索“互联网+婚调”智慧融合，凝练形成机制健全、力量集中、资源整合的“智能化婚调新模式”。安化县推进“网格化+道德档案”，创新“网格化+微信群+民主评议+积分应用”工作法，推行“一户一档制、一季一公示、一年一评比”。赫山区推进党建规范化、治理“网格化+扁平化”，有效激发基层治理活力。资阳区创新重点人群联防联控网格化管理，建立重点人群联防联控工作机制。沅江市、大通湖区、高新区推进社会治安智能化建设，实现区、镇、村三级视频监控中心和重要场所监控全覆盖。

9月15日，桃江县大栗港镇党群和政务服务中心收到筑金坝村民彭先生的林木采伐电话申请，镇自然资源办负责勘验的工作人员迅速启用无人机全景航拍、GPS坐标定位、面积测算等技术手段，获取了该伐区准确的四至范围、周边生态情况及林木可视化图表数据，当天就为其办理了行政审批。

“不到半个小时，老年优待证就办好了。”10月28日，安化县江南镇黄石村村民黄长付高兴地说，以前办证要去县里，照相、办证得跑几个地方。如今在村务中心直接办证，方便又省心。

各类资源整合、服务事项下放、审批流程精简、智慧政务加持，益阳跑出便民利企“加速度”。

益阳将67项民生重点事项下放至乡镇（街道）、村（社区）办理，创新市县乡村四级“无差别全科受理”综合便民服务模式，全面推进“就近办”。乡镇（街道）、村（社区）实现一门式服务，2020年1月至今，业务办件量达396万件，70%以上事项在村（社区）受理办结。

在益阳市本级，1000余项政务服务事项纳入网上办事大厅、微信公众号等线上服务平台，整合15家职能部门55个政务便民应用进入“益办事”APP，与实体大厅同源管理推动线上线下有效融合，实现一站式办理，政务服务事项办结时限较法定办结时限平均压缩60%以上。资阳区大码头街道金花坪社区居民刘先生：“点开城乡居民基本医疗保险参保登记，扫码进入APP或小程序，在线上就可以直接办理医保事项，太方便了。”

今年，益阳完成了1个市本级和8个县（区、市）数据共享交换平台建设，与12个省直单位实现平台对接，18个市直单位实现数据共享。梳理编制市本级2056条、县（区、市）3.1万余条政务信息资源目录，市级平台可向县（区、市）提供工商、失业、工伤、医保等10类132个数据接口服务，实现线上数据自助查询。

今年7月，“益事易办”政务服务品牌入选中国信息协会“2022数字政府创新成果与实践案例”。

聚合『互联网+政务服务』功能，促推『一网通办』