

在新思想引领下·高效能治理调研行



鹤壁市综治中心
指挥大厅。
本报记者 周晓荷 摄

活力中国调研行

□本报记者 朱殿勇 陈晨 周晓荷

淇水汤汤，润泽朝歌。盛夏傍晚的古城鹤壁，凉风习习，垂柳依依，鱼戏莲叶间，市民三三两两漫步于淇河之畔，享受着闲适时光。

这份安宁的背后，有一张智治网在守护。在这里，城市乡村每个网格都是平安前哨，群众遇到矛盾纠纷只需随手拍就能及时得到反馈，相关信息汇集于社会治安综合治理平台，“智慧大脑”提前预警、联动处置，让矛盾风险看得见、判得准、管得住。

从被动应对转向主动预防，从经验决策转向数据决策，从单点处置转向系统治理，鹤壁这座蝉联平安建设最高奖“长安杯”的豫北小城，正以综治中心为依托，不断推动社会治安方式迈向高效化、智能化、精细化。

指尖治理 急难愁盼快速得到响应

“扫个码就能解决问题，真方便！”说起烦心事化解的过程，淇滨区天山路街道建业世悦府小区居民卢先生赞不绝口。他口中的码，是张贴在小区公示栏的淇和码上调二维码。

不久前，卢先生因小区新住户装修带来的扰民问题多次沟通未果，抱着试一试的态度扫码并完成了拍摄照片、问题描述、定位等步骤。这条数据被传送至市综治中心社会治安综合治理平台淇和码上调模块，市综治中心随即向淇滨区综治中心流转，经所在街道、社区处置，网格员实地走访调查，沟通协商，很快化解了矛盾纠纷。

小小二维码，扫出了群众的安全感。今年以来，淇和码上调收到有效线

索655条，化解率高达99.45%。

在淇滨区书苑社区网格员王雪桐看来，指尖治理带来了极大方便。“通过平台，我们不仅能查收群众淇和码上调汇集来的信息，还能主动上报安全风险和矛盾隐患，很快就能得到回复。”她点开鹤壁智慧综治小程序介绍道。目前，全市所有乡镇（街道）主要领导和市、县两级管理的2390余名网格员全部开通了该平台权限，去年以来排查上报矛盾纠纷万余起。“综治中心+网格化+信息化+铁脚板”让矛盾纠纷得以快速排查化解。

数据多跑腿，群众少跑路。指尖集民情的背后，是一个强有力的“数治大脑”的支撑。

在鹤壁市综治中心指挥大厅，记者看到大屏幕上跃动着各类数据，工作人员正在对它们进行分配处置。“这就是我们的社会治安综合治理平台，同时接入了12345热线，110纠纷类警情，法院、检察院、公安、司法等部门，网格员鹤壁智慧综治系统以及淇和码上调小程序等五大端口。”鹤壁市综治中心高级工程师张晓雷介绍。

矛盾纠纷往往牵涉的部门比较多，这样的“一平台五端口”，打通了条块分割、行业壁垒造成的数据孤岛，最大限度实现了对全市各类矛盾纠纷的全量掌握，为矛盾风险的精准研判及预测预警提供了强大数据支撑，也让群众需求实现一站式送达。

智能预警 四色模型精准排查风险

社会治安综合治理，不能停留在指哪儿打哪儿，从治已病到治未病，鹤壁市综治中心建立起一套智能预警系统。

“今年5月7日，山城区一社区因下水管道漏水再次引发物业纠纷，上报后，系统自动识别发现这是该社区近期发生的第16起类似纠纷。”鹤壁市综治中心工作人员常笑笑说，系统自动识别到这一异常情况，当日即触发红色预警。该市综治中心第一时间分析研判，隔日向山城区下发警示单，督促街道立即开展专项治理。通过集中整治，该社区物业纠纷大幅减少，有效避免了矛盾升级。

这一风险隐患的成功排查，得益于

一个智能三级研判体系。

要素识别——预警系统可以自动提取事件有关信息，对登记的每个矛盾纠纷自动分类，及早发现矛盾冲突。

风险赋分——构建风险防范数据库，每天对“一平台五端口”上报的矛盾问题与数据库比对碰撞，自动赋分，一旦累计分值达到规定分值，就会生成预警清单。

动态预警——按照激烈程度、复杂程度、化解难度，将矛盾信息赋予红色、橙色、黄色和蓝色标识，按照不同处置措施，推送至责任部门和属地，督促开展联动调处。

数据决策让风险防范更主动。

“通过数据汇集与碰撞，我们可以

对每起纠纷自动画像，从源头捕捉风险、发布预警，打造源头预防、多元联调、分层过滤的矛盾风险防范体系。”鹤壁市综治中心主任彭天赛介绍，鹤壁市还建立了“常态化督导”“定期回访”等工作机制，对被标注为红色等级的矛盾纠纷，逐项落实督办化解。对已化解的矛盾纠纷，通过电话沟通、邻里访谈等方式进行回访，跟踪巩固成果。

今年以来，鹤壁市综治中心智能预警系统已发出预警128条，全市刑事警情同比下降51.76%，治安警情同比下降26.08%。这组数据，成为当地社会治安环境得到进一步改善的有力佐证。

警网融合 联动处置共筑平安防线

刘某和张某原是一对情侣，近期因投资、交友等问题屡次争吵。一次，俩人你一言我一语都不退让，冲突升级，双方一气之下都报了警。

110接到矛盾纠纷类警情后，依据有关工作流程，在出警的同时将信息上报到市综治中心平台，市综治中心分析研判认为双方有矛盾升级激化的可能，第一时间将该纠纷推送至社区网格员，社区网格员和民警共同对当事人进行走访劝导，双方逐渐放下敌意，承诺不再继续争执。

鹤壁市委政法委相关负责人介绍，鹤壁市在全省率先建立警网融合机制，打通综治平台与公安警综平台对接通

道，公安机关录入的矛盾纠纷全量流转至综治平台。

基层矛盾纠纷虽多是家长里短，但处理不好往往会引发大问题，需要多元力量介入。

鹤壁市将全市精细划分为2390多个网格，公安警格和综治网格一一对应、无缝衔接、全面覆盖，社区民警、辅警、网格员、网格员全部入格，共同守好责任田。

一支支警网融合调解队伍活跃在群众中间，充分利用网格员人熟、地熟、情况熟优势和公安民警的职业优势，联合排查信息、制定对策、开展调解、跟踪问效，避免矛盾升级；常态化

开展警网联动治安要素安全隐患大排查，分析研判网格内警情、案发规律，一格一策精准制定巡防模式；深入城乡群众，全方位开展为民服务和安全防范宣传，发放警网联系卡、建立警网互动微信群，让群众诉求件件有回音、事事有答复。

技术联通、数据共享、问题联治、平安联创。今年以来，网格员与公安民警联合化解纠纷6703起，化解率96.20%，警网融合实现了1+1>2的叠加效应。

以科技之智，解治理之难。在鹤壁，平安哨音正穿越古城街巷，鸣奏着赋智于治、惠及于民的崭新乐章。

建设更高水平平安中国，
必须强化社会治安整体防控。
要把专项治理和系统治理、依法治理、综合治理、源头治理结合起来，发展壮大群防群治力量，筑起真正的铜墙铁壁。

——习近平

治理有招

以综治中心实战化运行
提升治理效能

鹤壁市以实战化运行为抓手，加快推动市县乡村四级综治中心规范化建设，充分发挥其服务群众、化解矛盾的前沿作用，有效提升社会治理效能。

协同联动，聚势赋能。全市所有县（区）级综治中心均有公安、检察、法院、司法行政、信访部门入驻，诉讼服务中心、检察服务中心、公共法律服务中心、信访接待中心统一挂牌，推动人力资源社会保障、住房城乡建设、卫生健康等部门派员进驻，引入优质法律服务资源，实现矛盾纠纷综合受理、调解先行，法律服务、诉讼断后，信访兜底、闭环管理，让群众解决矛盾纠纷找得到、问得清、看得懂。

创新机制，全链追踪。以市综治中心为平台，健全分流交办、吹哨报到、会商研判、监测预警、请示报告、评价监督全流程跟踪反馈机制。强化县（区）、乡两级综治中心作用，搭建一揽子化解机制，形成综治中心负责程序性推进、办理部门负责实质性解决工作格局，让每项诉求都有人办、依法办。

数字赋能，治理升级。建设社会治安综合治理平台，形成“一平台五端口”格局，推行一案一码管理，探索四色预警机制，建立一评四会模块，实现矛盾纠纷梯次过滤，确保风险隐患看得见、管得住。

目前，全市县（区）级综治中心已全部建成，50个乡镇（街道）综治中心实现实体化运作、规范化运行。今年以来，全市各级综治中心化解调处各类矛盾纠纷9727件，化解周期缩短了60%。

（本报记者 周晓荷 整理）



群众在淇县综治中心办理业务。受访者供图

专家看招

以数智赋能平安建设

□河南大学法学院教授、河南法治政府研究院研究员 姚显森

基层治理是国家治理的基石。在数字化转型与国家治理现代化的交汇点，要进一步破解基层社会治理难题，必须不断强化党建引领，贯通综治中心风险防控实战指挥体系，通过“党建+智慧”双轮驱动，激发协同效应。鹤壁市将数字技术应用于基层治理，为数智赋能市域平安建设提供了经验和样板。

强化党建引领，校准数智赋能平安建设航向。

树立大党建理念，将“人民至上”嵌入平安建设全链条，通过政治建设与组织引领，构建融合式智慧平安建设体系；在平安算法模型开发中，嵌入公平、透明、包容等伦理规则；在项目立项、验收中，将纠纷防范化解痛点作为算法优化的核心考量因素。

织密平台网络，增强数智赋能平安建设能力。

鹤壁依托市综治中心，构建“一平台五端口”的矛盾纠纷化解防控网络，形成了多网融合、一网通办格局，值得借鉴。要不断织密平台网络，进一步锻造能力底座，建立“智慧平安专家库”，健全责任体系，优化责任传导机制。

建设预警中枢，提升数智赋能平安建设效能。

鹤壁市依托云计算、人工智能、物联网等技术，构建“要素识别—风险赋分—动态预警”三级研判体系，以四色模型驱动风险超前处置；通过淇和码上调这一民情直通车凝聚共治合力，精准捕捉纠纷防范化解的高频诉求，动态调整平安建设供给。

健全保障机制，防范数智赋能平安建设风险。

鹤壁市融合“数据采集—预警反馈—督促整改”，形成纠纷防控全链闭环体系。要构建全民监督网络，防范智慧平安算法歧视、数据滥用、数字官僚等风险。健全智慧平安算法强制解释制度，实现算法透明化。

（本报记者 周晓荷 整理）

百姓评招

“我因小区公共区域问题和邻居起了矛盾，通过淇和码上调把问题反映上去，社区网格员很快就联系了我，还牵头组织物业和邻居一起协商，当天就达成了和解协议，问题圆满解决。

咱老百姓遇事，就怕不知道找谁、怕推诿扯皮。现在有了淇和码上调，根本不用我们找人，服务主动就送上门。

——鹤壁市民 王丽芳