



网格化展示。

在黄河岸边的托克托县，
一场基层社会治理的深刻变革正悄然展开。呼和浩特市托克托县委政法委以新时代“枫桥经验”为指引，将综治中心建设作为破解基层治理难题的“金钥匙”，通过构建“优平台、多路径、强基础”的三维治理体系，打造出矛盾纠纷化解的“托克托样板”，为祖国北疆基层社会治理现代化提供了生动实践。

以治理创新绘就平安底色

——托克托县“一站式”解纷平台建设纪实

本报记者●杨乐●袁雪英●白文飞

中枢再造 打造矛盾化解“最强大脑”

当黄河水携着晨曦穿过敕勒川，托克托县社会治安综合治理中心的智能大屏幕已泛起数据涟漪——近年来，托克托县坚持把综治中心作为整合社会治理资源、创新社会治理方式的重要平台，全面推动综治中心规范化建设、实体化运行。

走进托克托县综治中心，科技感十足的指挥大屏幕与充满人文关怀的调解室映入眼帘。这个占地1497平方米的“社会治理中枢”，以综治中心为圆心，500米半径圈内覆盖法院、检察院、公安局、司法局、信访局及政务服务中心，形成综治中心吹哨、部门5分钟响应的为民服务区域。该中心的指挥调度大厅与矛盾纠纷联合化解大厅合理规划等候区、功能区、调解区、会商区、办公区，各区域协同配合，高效推进矛盾化解工作。

“过去群众办事要跑多个部门，现在通过综窗受理、智能分流的‘诊疗式’服务，实现了矛盾纠纷‘一站式’化解。”综治中心主任刘慧芳介绍，该中心创新“全科+专科”服务模式，将14个服务窗口与8类专业调解室有机衔接，如同医院分诊系统般精准高效。窗口结合自身业务范畴，梳理制定25项办事清单，规范12类业务办理流程，并明确办理时限。针对县域涉水事、土地、劳动、旅游等10类易发纠纷，科学制定矛盾纠纷化解路线图，将复杂矛盾分解为“可视化解题步骤”，确保处理流程统一规范。

县镇村三级综治体系的联动效应在此显现。县级中心如同“智慧驾驶舱”，通过数据研判预警实现精准治理；五镇一中心分别打造解纷品牌，双河镇的“党建+物业”、古城镇的“1+25+N”、河口旅游度假区的“景区调解”等品牌各具特色；村级调解中心依托各村（社区）党组织扎根一线，发挥“第一道防线”作用，抓好矛盾纠纷、治安隐患前端排查化解和治安联防工作，让98%的矛盾纠纷化解在田间地头。

路径创新 构建多元解纷“立体网络”

“矛盾纠纷不上交，就地化解”是托克托县坚持和发展新时代“枫桥经验”的具体实践，也是该县建设综治中心“一站式”解纷平台的目标导向。

在伍什家镇民生议事厅，一场特殊的“庭院调解”正在进行。村民老张与邻居因院墙占地争执不下，由人大代表、法律顾问组成的“智囊团”现场丈量、释法说理，

两小时促成双方和解。这样的场景，正是托克托县“多调联动”机制的生动写照。

该县运用“多调联动”工作法，将人民调解的温情、行政调解的力度、司法调解的权威融于一体，推行以“人民调解打头阵，行政调解、司法调解、行业性与专业性调解相结合”的工作机制，第一时间开展调处、定纷止争。在工业园区，由劳动监察、工会、律师组成的“护薪专班”为农民工追回欠薪；在旅游景区，“30分钟应急调解圈”让旅游纠纷就地化解。数据显示，推行多元调解机制后，全县矛盾纠纷化解周期比以前平均缩短60%，群众满意度达98.6%。

“代办服务让百姓少跑腿，智慧服务让数据多跑路。”在信访代办服务中心，代办员正在通过“司法通”APP视频连线法律专家。按照“1+6+N”上下联动模式，托克托县设立了144个信访代办服务窗口，建立起一支以村级代办员、镇级协办员、县级主办员为主体的代办队伍，确定代办员239名，实现了县、镇、村（社区）“三级代办”全覆盖。工作中，239名代办员化身“治理快递员”，将服务送到群众家门口。

综治中心为群众提供法律援助、法律咨询、公证服务等全方位公共法律服务，打造金牌调解室，建成由金牌律师、金牌调解员组成的调解队伍。专业人员把法律知识送到基层，为矛盾纠纷的妥善解决提供了坚实的法律保障。同时，积极推广应用呼和浩特“司法通”，为群众提供高效便捷的指尖法律服务，数字化赋能使“指尖调解”成为新常态，“24小时不打烊”服务模式获得群众点赞。

根基重塑 激活基层治理“末梢神经”

托克托县始终坚持把党的领导贯穿到基层治理全过程，健全党组织领导下的“五治”融合基层治理体系。

黄河岸边的格图营村，“歌凉凉议事亭”里茶香袅袅。村支书召集党员代表、乡贤能人，就土地流转方案征求意见。这种“小板凳议事会”每月都会举行。托克托县将党建“红色基因”注入基层治理，构建起“党小组—网格员—联户长”“铁三角”微网格治理组织架构，让党的领导直达社会治理末梢。建立健全以基层政法力量为主导，

村（社区）干部、网格员、“法律明白人”为骨干、群防群治队伍为补充的治安联防工作网络，组织开展多种形式的治安巡防活动，全面了解社情民意，排查处理苗头性风险隐患。

在平安乡村建设中，“五老志愿队”成为一道亮丽风景。这支由老党员、老教师等组成的银发志愿队伍，既当政策宣传员、又做矛盾调解人。目前，全县培育的613名“法律明白人”、136支群防群治队伍正成为基层治理的生力军。

智慧赋能为托克托县平安建设插上科技翅膀。县、镇、村依托“雪亮工程”和基层社会治理信息平台，对全县社会治安形势、矛盾纠纷化解情况进行排查收集、分析研判、实时预警和化解处置。依托平台，强化重点群体服务管理，建立重点人员全量数据库，实现分类管理、精准管控，为社会治安风险防控提供信息化支撑。

社会治理创新永无止境。群众是基层治理的直接参与者和最大受益者，了解他们的需求和感受至关重要。2024年，托克托县“一站式”解纷平台建设交出亮眼成绩单：全年累计化解矛盾纠纷2000余件，化解率达99.2%；化解信访积案10余件，群众安全感显著提升。

当传统智慧与现代治理相遇，当科技赋能与人文关怀交融，基层社会治理就能焕发勃勃生机。在这片古老的土地上，一幅共建共治共享的平安画卷正徐徐展开，新时代“枫桥经验”在黄河之滨绽放出异彩。



服务群众。



听取意见。



调解纠纷。