

专版

# 衢江：高水平推进法治建设 书写基层治理新答卷

善治深耕乡土，平安守护民心。

基层是社会和谐稳定的前沿阵地，是便民利民服务群众的“最后一公里”，更是法治建设落地生根的实践沃土。衢州市衢江区将新时代“枫桥经验”与本地实际相结合，在基层治理现代化赛道上持续探索、迭代跃升。

近年来，衢江区获评2022年、2024年度中国社会治理最佳进步县(市、区)和全省首批“三星平安金鼎”，并实现平安区创建“二十一连冠”；衢江区社会治理中心入选全国第七批社会管理和公共服务综合标准化试点；“民情直通车”闭环解纷工作法入选全省新时代“枫桥式工作法”……

一项项成绩的背后，是衢江区以实干实绩奋力谱写法治浙江建设的生动答卷。



衢江城区

■ 于山

## 筑牢基层治理四梁八柱

基层治理体系顺畅高效，是法治建设行稳致远的根本保障。在不断的探索实践中，浙江形成了“141”基层治理体系。

“141”基层治理体系是浙江基层治理的一张“金名片”，包括县(区)级社会治理中心，乡镇(街道)矛盾纠纷调处、社会治安防控、应急指挥管理、社会工作服务“四板块”以及村社网格。衢江区是全省探索推进基层治理现代化的先行者之一，致力于持续优化升级治理架构，打通层级壁垒，构建上下贯通、整体智治、协同高效的基层治理新格局。

衢江区社会治理中心在“141”基层治理体系中充分发挥牵引枢纽作用。走进衢江区社会治理中心，内部服务窗口整齐排列，功能布局一目了然，集运行监测、协同流转、分析研判、矛盾调处、指挥调度和督导考核六大功能于一体，整合政法单位、行业主管部门、社会力量，包括14个常驻部门、10个轮驻部门、5个行业调委会，让群众办事解忧“只进一扇

头清零，推动基层治理运转有序、处置有力、成效凸显。

推进基层治理体系和治理能力现代化要突出实战实效。衢江区严格落实矛盾纠纷化解全流程闭环管理，严守依法处置底线，实时跟进调处进度，确保程序合法、结果公正。办结后常态化开展群众满意度回访，搭建起受理、流转、办理、反馈全链条工作体系，力争矛盾纠纷基本在基层一线化解，为基层治理构建起坚实的框架支撑。

## 打通服务群众最后一公里

网格是基层治理的最小单元，更是法治惠民、为民服务的前沿窗口。衢江区坚持党建引领基层治理走深走实，聚焦小区物业纠纷、邻里相处矛盾、民生服务短板等问题，推动治理力量下沉、资源下沉、服务下沉。

以党建引领，破解小区治理难题。衢江区城市小区以“社区居委会+业委会+物业服务企业”的协同机制，通过党组织统筹协调，明确社区、物业、业委会三方职责、优化运行流程，实现党组织统



“新新交心”恳谈会

门、最多跑一地”。由近60位专职调解员和近1500位兼职调解员组成的调解专家，活跃在衢江全域，打造“6070”矛盾纠纷调处团、连心桥工作室等品牌。2025年，“6070”矛盾纠纷调处团成功调解1000多件经济借贷、交通事故等纠纷。

在乡镇层面，全区所有乡镇(街道)按照人、事、权、责一体贯通目标，统筹各部门、派出所、共享法庭、基层调解组织、属地社区等一线力量，建立日常会商、定期研判、季度复盘工作机制，推动行政执法、矛盾调解、便民服务、风险防控同向发力、一体推进。在樟潭街道，形成了一个“1890”城市治理中心，9个常驻部门、8个点单部门、11个属地社区等三个主体单位和一支即时处置队伍的基层治理架构，实现1分钟接收指令、3分钟联系当事人、10分钟首批力量到达现场，快速处置各类突发情况。

在村社网格层面，持续优化网格布局和网络运行机制。衢江区从村社网格治理实际出发，扎实推进基层网格优化调整工作。目前，全域划分农村、城市社区、专属三类网格3000多个，同时进一步厘清网格权责边界，规范办事流程，落地推行网格“八必报”上报清单，切实做到小事就地处置、大事村内化解、矛盾源

筹协调能力明显提升、物业服务企业服务质量明显提升、居民满意度明显提升，违法违规现象持续下降、矛盾纠纷持续下降、物业类投诉持续下降等“三升三降”目标。

党员骨干在小区治理中发挥了先锋模范作用。在樟潭街道四季澜庭小区，新一届小区业委会5名成员中4名为党员，紧盯业主急难愁盼问题，以物业监管、停车管理、公共收益盘活为抓手，破难题、优服务、聚民心，不仅物业服务更规范，还将小区公共收益反哺业主，实现了从“治理痛点”到“幸福亮点”的蝶变。这种“事心双解”的工作法，赢得了群众的广泛赞誉，居民们纷纷表示，现在有事找党员干部解决、有话在社区说，心里更踏实了。

遍布各村社的网格员，是联系群众的关键纽带。“全靠你把我从危险边缘拉了回来！”前不久，衢江区灰坪乡上坪田村独居老人魏某某突发身体不适，幸亏专职网格员魏志坚及时发现、紧急施救。灰坪乡地处偏远乡村，辖区老年人口多、独居老人基数大，基层治理重点聚焦老年群体平安守护。当地深耕精细化网格治理，定期开展网格员应急救援、隐患排查等技能培训，常态化走访关爱独居、高龄老人，把治理触角延伸到家家户



议事亭

户，织密乡村平安守护网。在网格优化调整中，衢江区配齐各网格骨干力量。

矛盾纠纷化解在基层，倾听诉求在一线。“民情直通车”机制是衢江区创新推出的一项基层治理服务机制，旨在打通服务群众的“最后一公里”，实现民意直达、民事直办、矛盾就地化解。“民情直通车”机制融合了公安、司法、民政、社保、医保等多部门力量，提供纠纷调解、应急救援、政务服务、政策宣传等一站式服务。群众可通过拨打专线或线上渠道反映问题，人员随时待命，做到24小时在线、365天不打烊。

主动联系群众，了解民生所需，排解民生所忧。今年4月以来，衢江区启动“五个一”行动，区领导带头走访一线，部门下沉联系小区、乡镇组建“5+1”(即1名乡镇领导、1名联村干部、1名公安干警、1名综合执法干部、1名市场监管干部加1名网格员)联村社小组，进村社入户倾听解决群众急难愁盼，排查化解风险隐患，更通过“日清日结”的闭环机制，让各类矛盾纠纷和风险隐患在萌芽状态得到处置。截至5月25日，联村社小组共走访城乡居民11万多户，交办事权部门及时处置各类问题200余个。

## 集结新群体壮大共治力量

衢江区顺应新业态发展潮流，拓宽

基层治理参与覆盖面，将新就业群体纳入基层治理体系，推动快递员、网约配送员、网约车司机、货车司机、网络主播等新就业群体加入基层治理队伍，不断壮大基层治理力量。

倾听新就业群体心声，关注新就业群体诉求。今年4月，衢江区召开2026年第二期新就业群体“新新交心”恳谈会。区委工部、区委网信办、区交通运输局、区市场监管局等相关部门工作人员，以及网约车司机、快递物流、网约配送、主播等行业企业及群体代表20多人参加会议。会上，代表们结合从业实际和生活需求，围绕行业发展痛点、生产生活难点畅所欲言。各部门面对面倾听诉求，实实在对接需求，协同联动、精准回应，确保件件有回音、事事有着落。衢江区持续搭建服务新就业群体的高效沟通桥梁，聚焦诉求解决、破解

发展难题、强化服务保障，切实为新就业群体办实事。衢江区多渠道收集新就业群体的诉求。升级“e拨就灵”诉求闭环机制，实现诉求收集、分流、处置、回访全流程高效办理，解决率、满意度保持高位。建立“行业党委牵头—相关部门(属地)落实—社会工作部督办”三级处置模式，持续优化“e拨就灵”诉求响应机制。截至本月，累计收集诉求3000多条，解决率98.88%，满意度96.8%。

暖心赋能筑牢群体归属感。去年以来，衢江区连续两年在春节前为众多留衢过年的“小哥”们办暖“新”年夜饭，同时搭建面对面交流平台，不断增强“新衢州人”的归属感与幸福感。衢江区还同步推进“骑手友好城区”建设，升级友好社区、楼宇、商圈服务功能，细化“15分钟服务圈”设施布局与服务清单，完善驿站服务、普法宣传、法律援助、权益保障等配套机制，把服务送到新就业群体身边，构建精准可持续的暖“新”机制，让新就业群体扎根城市、安心从业。

城市的善意转化为新就业群体向上向善的内生动力。衢江区从外卖小哥、网约车司机、快递小哥、网络主播等新就业群体中，选出5位优秀代表获评“衢江闪光青年”。他们用实际行动展现了新兴领域青年的责任担当，也为更多新就业群体树立了可学可做的身边标杆。

二十载法治铸魂，一域善治映浙江。

作为法治浙江建设的基层践行者与成果受益者，衢江区立足治理实际，统筹各方治理力量，凝聚全域共治合力，不断完善基层治理体系，持续把法治建设各项举措落到基层实处、见到实效，更好满足人民群众对美好生活的期待，持续书写新时代基层治理现代化新篇章。



“民情直通车”现场



衢江区社会治理中心

本版图片由衢江区委宣传部提供

法治浙江建设20年