



编者按

看“枫”景，“桥”德州。6月20日，坚持和发展新时代“枫桥经验”主题宣传活动山东行暨座谈会山东省德州市举行。从一县之地上升到市域层面的“陵县做法”、以“为民便民惠民”为核心的“德为民”社会治理金字招牌……一个个传承与创新共同打造新时代“枫桥经验”山东样板，探索着“枫桥经验”山东路径。

坚持和发展新时代“枫桥经验”

为民便民惠民“一站式”化解矛盾纠纷的德州实践

□ 本报记者 姜东良 李娜
□ 本报通讯员 张运恒 刘琳

60年，历史以波澜壮阔的方式走过，而“枫桥经验”却在经历风雨洗礼、时代检验后历久弥新，成为推进平安中国、法治中国建设的宝贵精神财富。

让历史的光辉照进现实，用传承和创新创造未来。近年来，山东省深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持和发展新时代“枫桥经验”，以建好“一站式”矛盾纠纷调解中心为抓手，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，健全体制机制，整合资源力量，强化科技支撑，推动了矛盾纠纷及时就地化解。德州市因地制宜，紧扣“为民便民惠民”核心，把解决群众信访诉求拓展到防范化解矛盾风险，打造“德为民”金字招牌，探寻“枫桥经验”的“神奇密码”。

提升矛盾纠纷化解效能
齐鲁大地“枫”景正好

从“信访大厅建在县委大院”，到“把信访大厅‘搬’到群众身边”，从“大厅在大院，干群面对面、问题不出县”，到形成“干群面对面、诉求依法办、问题不出县”的现代化社会治理新模式……“枫桥经验”的德州实践，是山东坚持发展新时代“枫桥经验”，以新时代“枫桥精神”睿智破局、创新探索基层社会治理的缩影。

山东省委、省政府将“一站式”矛盾纠纷多元化解工作列入“十四五”规划，连续两年纳入省委常委会工作要点。全省各市、县、乡把矛盾工作作为党委、政府重点工作，牢牢抓在手上，形成了全省各级共同发力推进矛盾纠纷多元化解工作的良好局面。

“全省各地大胆创新，打造线上线下融合的矛盾纠纷调处化解体系，提升矛盾纠纷化解的整体效能。”据山东省委政法委分管日常工作的副书记孙成良介绍，各级党委政法委积极牵头抓总、统筹协调，整合各方力量资源，全省136个县(市、区)、1814个乡镇(街道)基本建成“一站式”矛盾纠纷调解中心，入驻“一站式”矛盾纠纷调解中心的部门力量、社会力量等共3万余人。

各级党委政法委积极牵头抓总，推进“多中心合一、一中心多用”，建成了集信访调处、调解、仲裁、诉讼、法律援助、困难帮扶、民政救济、司法救助、心理安抚于一体的“一站式”矛盾纠纷调解中心。制定了《山东省多元化解纠纷促进条例》，把矛盾调解工作纳入良性发展法治轨道。

“全省各级‘一站式’矛盾调纷多元化解工作体系的建立完善，持续提升基层化解矛盾纠纷能力水平，增强了群众获得感、幸福感、安全感。”山东省委政法委副书记刘启超说。2022年，山东省群众安全感得分96.71分，创历史新高。

放大“陵县做法”效应
实现“干群面对面、诉求依法办”

“我们倍加珍惜‘陵县做法’宝贵经验，推动‘陵县做法’从一县之地上升到市域层面，从工作方法拓展为治理经验，努力实现‘干群面对面、诉求依法办、问题不出县’。”德州市委书记田卫东说。

德州市坚持书记抓、抓书记，把做好群众工作作为“一把手”工程，市委明确市委政法委牵头抓总做好群众工作，建立市群众工作服务中心，在24个市直部门设立群众工作科，10个市直部门设置群众工作专岗，40个市直部门明确专人负责群众工作，实现了群众工作有机构、有编制、有人员、有经费、有保障。

“2014年陵县撤县划区设立陵城区，陵城区顺应形势发展，把原信访大厅升级改造为社会治理服务中心，把‘一站式’矛盾调解中心建在区委大院。”德州市委副书记苑衍刚介绍，德州市持续放大“陵县做法”效应，出台《关于进一步加强全市“一站式”矛盾纠纷多元化解工作机制建设的意见》，推动综治、矛盾纠纷调解、信访接待、诉讼服务、公共法律服务等中心成建制入驻同级“一站式”矛盾调解中心，建成1个市级、12个县级、134个乡镇级矛盾调解中心，做到群众诉求“前端”一站式受理、“中端”一键式分流、“后端”一揽子调处，全市矛盾纠纷化解率连续3年保持在99.5%以上。

据了解，德州市印发领导干部接待访工作规定，实行市领导“单月接访、双月上线”(即单月公开接访、双月接听12345市民热线)，县级领导“每周接访、每周上线”，乡镇领导“每天接访、每天上线”制度，明确“谁首接、谁负责、谁督办”，发挥“关键少数”示范作用，依法分类处理群众诉求，切实维护群众合法权益。今年以来，市级干部接访102人次，接待群众268起506人次，按期办结率100%。

打造信息化服务平台
群众诉求“一网统管、一办到底”

如何建立完善“一站式”矛盾调解中心的规范化运行机制，提高矛盾纠纷化解质效?德州市紧扣“为民便民惠民”核心，把解决群众信访



诉求拓展到防范化解矛盾风险，打造“德为民”金字招牌，逐渐形成“枫桥经验”德州实践这一具有时代特征、地域特色的社会治理现代化善治路径。”德州市委常委、政法委书记彭小毛说。

德州市实行首接负责制，将群众诉求分为10大类22小项，每一大类明确一个牵头职能部门，各职能部门按照“谁接单谁负责”的原则立接立办。实行限时办结制，对群众诉求办理实行全程督办，在规定的时限到期前两个工作日进行黄色提醒;对超出办理时限的进行红色警示并扣分，确保群众诉求“及时办”。建立由市委有关同志召集人的联席会议机制，对重大疑难复杂诉求、重点矛盾事项和共性规律性问题提级办理，做到群众诉求“协同办”。

德州市聚焦信息化，搭建“键对键、点对点、精准办”群众服务平台，以市“一体化综合指挥平台”为支撑，将各类群众诉求渠道的数据进行链接整合，建设集诉求办理、查询、跟踪、监督、评价于一体的“一网统管、一办到底”集成平台，与矛盾调解中心实时对接，做到群众诉求全覆盖、信息全录入、数据全生成，受理办理流程清晰、透明规范，运转高效。

为畅通群众诉求反映渠道，德州市开发群众上报事项“微连心”小程序，群众在村头、地头通过扫描二维码即可反映问题，提出诉求、表达心声，网格员第一时间核实并转入网格化智能大平台办理，做到“15分钟内感知问题、介入处置、服务到位”。截至目前，“微连心”群众上报事项26万余件，办结率达92%。

创新“花式”调解
解决老百姓烦心事揪心事

在宁津县，开展“柳下夜话”活动成为当地群众喜爱的一种参与社会治理的新形式。老石碾、小马扎，我说你听，我问你答，从柴米油盐到村情国事，从人居环境到乡村振兴，从干部“端菜”到群众“点菜”……“柳下夜话”活动现场，干部群众围坐在一起，面对面交流，拉家常、商农事、讲政策、谋发展，搭建了干群互动的平台。

在平原县张华镇郝堂村村口，有一棵枝繁叶茂的百年老槐树。村民忙完一天的农活，喜欢茶余饭后聚集在大树下拉呱聊天。张华镇定期组织派出所、法庭、司法所、信访办工作人员，到槐树下现场调处化解村内复杂民间纠纷和信访案件，搭建现场“接待室”和“调解室”，让“大槐树下讲道理”成为群众生活的一部分。

“柳下夜话”“大槐树下讲道理”……德州市创新多元解纷模式，让群众成为社会治理的直接参与者，最大受益者和坚定支持者，最大限度凝聚合力促进群众诉求“事心双解”，把矛盾纠纷化解于萌发阶段、诉讼之外。

禹城市倾力打造“枫调禹顺”调解品牌，建机制、搭平台，强队伍，解决群众诉求，化解矛盾纠纷，有效提升了基层社会治理水平。

武城县将村民关注度高的邻里纠纷、公共道德、人居环境整治等纳入村规民约，实现村民自我管理、自我教育、自我服务的自治新局面。

乐陵市开好“板凳会”“田间地头会”等特色群众协商议事会，把议事窗口搬到群众家门口，面对面沟通，凝聚共识，提高群众积极性和参与度。

齐河县通过挖掘个人品牌，做强专业品牌，打造服务品牌等措施，打造齐心共治、为民解忧的“齐为民”系列调解品牌。

夏津县打造“慧解解”品牌，在全县各行业性、专业性调解委员会选派10名优秀调解员，成立县级“金牌调解专家”队伍，调解员通过轮流入驻方式为矛盾纠纷化解开出专业“良方”。

庆云县加快培育发展行业性、专业性调委会，规范提升12家专调委组织，运用各行业领域法律法规政策，化解行业内热点难点问题。

擦亮“德为民”金字招牌
探索特色社会治理现代化路径

“德州具有坚持和发展新时代‘枫桥经验’的实践基因和弘扬沃土，我们坚持把创新拓展‘陵县做法’作为提升市域社会治理能力的重要内容，探索具有时代特征、县城特色的社会治理现代化路径。”正如德州市委副书记、市长朱开国在坚持和发展新时代“枫桥经验”主题宣传活动山东行启动仪式上致辞时所说，近年来德州倾力打造“德为民”品牌，擦亮社会治理“金招牌”。

德州市委、市政府高度重视社会治理工作，成立市委书记、市长“双组长”工作领导小组，推进社会治理工作走深走实。将加强和创新社会治理工作纳入全市政治生态建设，全面深化改革重点事项清单、全市经济社会发展综合考核和平安德州建设考评，确保工作推动有力、开展有序。

在推进网格化治理中，德州市选优配强专职网格员1.4万名，设置11152个网格，明确6大类20项任务清单，网格员在网格内开展矛盾排查、民意收集、普法宣传等工作，实现“事在网中办、难在格中解”。以网格化治理大平台为中枢，构建信息综合、指挥调度、联动处置体系。2020年以来，共通过平台上报事件11045万件，有效处置10945万件。

在全市统一部署下，德州各县区因地制宜，积极创新社会治理，共同擦亮“德为民”社会治理“金招牌”。

德城区推出物业管理纠纷“一揽子调处、全链条服务”的“一站式”矛盾调解新模式，大量矛盾纠纷消除在萌芽，化解在基层，基层社会治

理效能不断提升。

临邑县成立“邑心为民”服务中心，设置13个窗口受理群众诉求，分流到入驻单位，通过人民调解、司法调解、行政调解等方式优化处置，做到群众诉求“集中收集、系统办理、全链条服务”。

天衢新区突出党建引领，探索组织联建、事务联议、资源联享、服务联抓“四联四治”集成改革，全面构筑全城统筹、多方联动、党群融合“红色矩阵”，打造区域共建特色治理体系。

凝聚强大工作合力
加快建设更高质量平安德州

万千努力，皆为百姓平安幸福。

德州市将争创“平安中国示范市”列为市委政治生态“一号工程”项目，市委书记靠前研究部署，压紧压实各方责任，凝聚强大工作合力。建立平安德州创建联席会议制度，市委常委、政法委书记任总召集人，下设4个专项组，出台6项工作制度，县乡全部建立领导机构，构建起横向协作、纵向贯通的领导体系。

为强化督导检查，德州将平安建设与经济社会发展同部署、同考核，制定市对县高质量发展考核平安创建细则，将平安创建工作纳入全市政治生态考核体系，列入年度县(市、区)政法委书记述职评议内容。

在全市统一部署下，各级政法机关扛牢政法工作职责，以高水平安全护航高质量发展。市委政法委充分发挥统筹协调作用，牵头实施市委政法委书记和市直政法单位优化法治营商环境“一把手”工程，为全市经济社会高质量发展创造公平高效的法治环境。

全市法院开展民企一对一法治体检，百家企业大走访，齐河县人民法院与工商联建立的“1+2+7”协作机制，被评为全国沟通联系机制典型事例。德州市中级人民法院依法撤销不良征信信息，帮助个体工商户获得贷款渡过难关，并率先梳理统一所有涉金融不良征信信息纠纷裁判标准，提出司法建议，获最高人民法院简报转发推广。

全市检察机关把防风险，保安全，护稳定列为“一把手”工程，依法打击各类刑事犯罪，2022年起诉涉黑恶犯罪、严重暴力犯罪同比分别下降61.7%、17.5%。

全市公安机关持续提升严打整治效能，创新打法战法，发挥多警种合成作战优势，连续11年命案现案全破。2022年电信网络诈骗案数、抓获人员数同比分别上升33.2%、35.1%，立案数、群众损失数同比分别下降77.1%、82.2%，实现“两降两升”目标。

全市司法行政系统围绕重点领域、民生关切，确定一类法规项目4个，政府规章4个，引黄干渠保护，城市绿化、反餐饮浪费等3部法规案已经市人大常委会审议通过，住宅物业消防安全管理，大气污染防治管理等3部政府规章已出台，立法服务大局作用进一步彰显。

齐心协力共筑平安。在坚持和发展新时代“枫桥经验”主题宣传活动中山东行暨座谈会上，专家学者和媒体代表纷纷点赞德州实践。

中共中央党校教授李勇认为，新时代“枫桥经验”更加强调精细化的治理和服务，需要德治、法治等更充分地参与进来，而德州“德为民”社会治理“金招牌”在这些方面做了很好的探索。

“从‘信访大厅建在县委大院’到‘把信访大厅搬到群众身边’，再到‘干群面对面、诉求依法办、问题不出县’的县域社会治理现代化新模式，这是传承又是创新，为全国各地深入学习推广新时代‘枫桥经验’提供了很好的借鉴。”农民日报社副总编辑杨志华说。

“新时代‘枫桥经验’主题宣传活动从山东德州启程，这次主题宣传是中央网信办布置的年度重大议题，由中央网信办传播局和中央政法委宣教局指导，最高人民法院新闻局，最高人民检察院新闻办，公安部新闻局，国家安全部宣教局，司法部办公厅共同参与，法治网具体承办。我们将用最真诚的态度面对最真实的故事，用多样化、多层次的网络传播产品，书写新时代‘枫桥经验’的伟大传奇。”法治网总编辑余飞说。

浙江省新时代“枫桥经验”研究院院长金伯中说:“德州社会治理中一个个生动鲜活的经验和实践创新，丰富和拓展了‘枫桥经验’的内涵，成为山东基层社会治理的亮丽‘风景线’。”

图片说明:

图① 坚持和发展新时代“枫桥经验”主题宣传活动山东行启动仪式现场。

图② 德州市委副书记、市长朱开国在坚持和发展新时代“枫桥经验”主题宣传活动山东行启动仪式上致辞。

图③ 坚持和发展新时代“枫桥经验”主题宣传活动组织与会代表现场观摩。

图④ 陵城区建立“遇四说事”协商议事机制，每月4日、14日、24日由社区召集居民代表、业委会、物业召开会议，畅通问题反映渠道，共商难题解决办法。

本版图片均为本报通讯员任万虎摄

