

吉木萨尔县： 深耕“北庭枫桥”品牌 助力城市基层治理

近年来，新疆维吾尔自治区昌吉回族自治州吉木萨尔县坚持党建引领基层治理，践行新时代“枫桥经验”，以解决老百姓急难愁盼问题为价值取向，深入挖掘“北庭”历史文脉与“枫桥经验”时代内涵，培育“北庭枫桥”基层治理服务品牌，以“民呼我为、接诉即办”为核心，以“小事不出社区、大事不出乡镇、矛盾不上交”为目标，推动基层治理效能提升，着力打造新时代“枫桥经验”新疆北庭实践样本。

健全治理体系 激活治理效能

建强五级联动体系。吉木萨尔县以“北庭枫桥”品牌为统领，健全完善县、乡、社区、网格、小区五级联动组织架构，逐级明晰职责任务，构建上下贯通、整体协同的工作格局。坚持“小事不出社区、大事不出乡镇、矛盾不上交”的办理机制，依托五级治理体系，健全分级联动响应机制，小区、网格、社区党组织直接解决可办诉求，难办事项移交乡镇综治中心，

需县级协调的上报县级社会治理中心，统筹协调解决。

畅通双线收集体系。线上整合“北庭枫桥”意见栏、12345热线、“都‘庭’好”小程序等平台，设立24小时诉求受理窗口，统一归集住房、就业、社保、邻里纠纷等民生事项，实现“指尖一点、诉求直达”。线下依托“北庭枫桥”入户走访机制，与群众面对面拉家常、听心声，变“被动接单”为“主动寻单”。通过“线上全天候接、线下零距离访”，确保群众呼声第一时间知晓、矛盾纠纷第一时间掌握，累计收集城市居民各类民生诉求3955件、答复政策咨询4854个。

健全制度体系。制定完善首接负责、限时办结、联席会议、吹哨报到等配套制度，逐级明确职责边界与办理标准，推动基层治理有章可循、规范运行。坚持“周调度、月研判”工作推进机制，定期会商重点诉求、协调滞后事项，及时打通执行堵点，形成制度管人、流程管事的长效格局。将“北庭枫桥”服务品牌诉求办理质效纳入党组织书记抓党建述职内容，压

紧压实治理责任链条，确保体系运转有力、工作落地见效，以刚性制度保障治理闭环。

优化力量配置 凝聚善治合力

优化编组模式。吉木萨尔县以“北庭枫桥”服务效能提升为导向，全面推行“234全岗通”分类治理模式，推动基层服务力量结构性重组。优化“双轨式”运行模式，打破窗口与网格条块分割，实行AB岗交替轮转、双线嵌合，前台一窗通办、后台下沉走访，确保服务触角全天候延伸、群众诉求全时段响应。创新“分组式”编组方式，将社区工作人员整编为全科服务微团队，定责包联到户、协同作战入网格，推动隐患排查、矛盾调处、民生代办等事项一体统揽、一抓到底。今年以来，网格收集情报同比增长42%，矛盾化解率提高22%，治安案件数量下降5.6%，有效推进“小事不出社区”。

推动力量下沉。整合镇机关干部、在职党员、驻村工作队等力量，推行编组下沉、定岗入网，构建常态化走访服务矩阵。深入开展“认百家门、访百家情、解百家忧”专项行动，以座谈交流、入户恳谈、民意征询为抓手，全覆盖、多维度摸清群众所思所盼，累计梳理吸纳意见建议150余条。推动群众“需求清单”转化为治理“履职清单”，以干部“走下去”换得民意“浮上来”、民心“暖起来”。

凝聚多元合力。以“北庭枫桥”品牌为纽带，有效整合“两代表一委员”、纪检监察信息员、矛盾调解员、社工及志愿者等6支治理力量，联动小区物业党组织、业委会、物管会协同参与，构建多元共治、融合联动的民情收集与矛盾调处矩阵。健全多方联动协商机制，精准破解物业纠纷、停车管理、养老服务民生堵点325项，推动治理力量由“单兵作战”向“协同善治”转变，治理资源由“碎片分散”向“系统集成”跃升。

强化闭环管理 提升治理效能

强化闭环运行。吉木萨尔县建立“收集—交办—督办—反馈—评价”管理机制，对群众通过线上线下渠道归集的诉求事项，实行首接登记、分类交办、限时办结、回访评价的闭环管理。实行“3日响应、15日办结”工作要求，对简单诉求现场即办、对复杂事项专班攻坚、对



吉木萨尔县北地社区打造邻里共享菜园，社区工作者现场与居民共同翻土整地、栽种菜苗，合力管护小菜园，美化公共环境、拉近邻里距离。

跨部门事项县级统筹，做到接诉即办、有诉必应、应办必成。健全回访评价机制，采取电话回访、入户走访、满意度测评等方式，对办结事项进行“回头看”，累计开展回访评价8000余人次，群众满意度稳步提升至98%以上。

强化数据赋能。依托“北庭枫桥”智慧治理平台，整合人口、房屋、事件、服务等基础数据资源，构建数据应用分析体系，每三个月对数据进行系统分析，研判社情民意，动态掌握群众诉求热点、治理薄弱点，形成民生诉求热力图、风险隐患预警图，为基层治理决策提供精准数据支撑。推动治理数据与政务服务、民生保障、社会治理等系统互联互通，实现数据多跑路、群众少跑腿，线上事项办理时限平均缩短40%，基层治理数字化、智能化水平显著提升。

深化成果转化。坚持“民有所呼、我有所应”，对梳理汇总的150余条民生建议和325项民生堵点，分门别类建立台账、逐项销号管理，形成问题清单、责任清单、任务清单“三单”闭环落实机制。聚焦物业纠纷、养老服务、基础设施完善等重点领域，推动解决老旧小区改造、停车位增设、助老服务站建设等一批群众关切的实事难事。建立民生诉求分析报告制度，定期研判社情民意动态，将治理成果转化为政策措施和制度规范，实现从“解决一个问题”到“解决一类问题”的跃升，基层治理效能持续释放，群众获得感、幸福感、安全感不断增强。

深化“三治融合” 夯实善治根基

筑牢法治防线。吉木萨尔县以“北庭枫桥”法治护航行动

为抓手，组建由社区法律顾问、人民调解员、司法所干部构成的“法律明白人”队伍10支72人，聚焦民法典、物业管理、婚姻家庭等群众关切领域，开展“专题讲座+以案释法+巡回法庭”沉浸式普法142场次，面对面释法答疑132件次，发放普法资料2000余份。依托“庭慧调”线上平台，推行“受理分流—联合调处—在线确认”全链条解纷模式，累计调处诉前案件191件，成功率98%，推动矛盾纠纷消于未萌、止于未诉，源头防范效能持续显现。

弘扬德治风尚。建强道德评议会、红白理事会等自治德治载体，开展“最美家庭”“身边好人”“好婆婆好媳妇”选树活动，以身边榜样引领社区新风。健全守信激励与失信约束并行机制，将志愿服务、遵规守约纳入积分管理，依托“积分超市”“道德红黑榜”兑现奖惩。创新打造“近邻文化长廊”“千人大会”等柔性治理载体，以拉家常、议家事等亲民方式，将政策宣讲、矛盾调和、民情收集嵌入日常交往，累计开展活动945场次，柔性化解家庭矛盾、邻里纠纷500余起，让社区治理更有温度、邻里守望更有温情。

激发自治活力。推行共建协议书、资源清单、需求清单、项目清单、责任清单“一书四单”契约化管理，推动驻区单位、社会组织与社区双向认领、双向服务。推行“站网一体化”运行，延伸治理触角直达楼栋单元。搭建“单元议事会”“近邻奶茶会”等议事平台，完善“居民提事、两委领事、多方议事、结果晒事”闭环机制，累计开展议事活动1076场次，参与群众1.4万余人次，有效解决停车位施划、充电桩加装、环境整治等民生微实事550余件，真正实现“民事民议、民事民办、民事民管”。



吉木萨尔县社区工作人员主动上门入户，为高龄、独居老年居民提供便民服务。



吉木萨尔县文明路社区举办近邻奶茶会，社区工作人员与居民围坐畅谈，面对面倾听心声，现场收集群众困难诉求。