

让矛盾化解在一线 谱写社区和谐新“枫”景

——金凤区长城中路街道践行新时代“枫桥经验”提升居民幸福指数

本报记者 李 莹

“鲁银社区湖映康晨小区消防系统已运行14年，消防设施老旧瘫痪。为消除隐患，由社区牵头，邀请物业办、小区物业公司、施工单位及物管委成员共商共议，针对湖映康晨消防管网漏水及火灾自动报警系统故障维修改造提出可行性方案，确保矛盾纠纷及时化解。”鲁银社区党委书记钱超说。

居民生活琐事、社区基础设施维护、邻里矛盾纠纷……近年来，金凤区长城中路街道坚持党建引领、群众参与、多方联动，积极践行新时代“枫桥经验”，引导各方参与社区治理，将分散力量集中起来，做到矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位，打造共建共治共享治理模式，以部门联动“大合唱”，谱写矛盾化解新“枫”景。

资源“融合”齐发力

“枫桥经验”是来自人民群众的实践创造，在新时代焕发着新的生机活力。

“你好，我有个事情想反映一下。小区39号楼的地下停车场经常有居民占用消防通道跳广场舞，上下班高峰期影响车辆正常出行，希望调委会出面解决。”不久前，枫林湾小区居民牛女士来到社区人民调解委员会反映问题。

接诉后，社区网格员、物业公司人员组织召开“八方圆桌会”，让

大家面对面敞开心扉、座谈交流。“居民的担心不无道理，社区管理要考虑的第一因素是安全问题，而阿姨们的诉求也很简单，想找个遮风挡雨、离家近的地方开展活动。”枫林湾社区网格员李静说。在多方协调下社区进行实地选址，找到一处闲置空地专门让小区居民跳广场舞，大家对这一协商结果表示满意。

枫林湾社区探索创新“八方圆桌会”协商机制，把“看得见、管得

了”的矛盾有效化解在社区网格内，在实践中践行“枫桥经验”，打造人民调解靓丽品牌。

为切实做好辖区矛盾纠纷排查化解工作，长城中路街道结合实际，不断完善“网格+调解”基层矛盾纠纷化解工作体系，借助“互联网+”数字治理力量，运用智慧金凤社会治理综合平台，精准筛选服务对象，随时随地收集社情民意信息，2023年共接收案件44520件，已结案43207件，结案率97.05%。

同频“融智”促和谐

地社区依托“诸葛议事会”居民议事协商平台，畅通线上线下“说事渠道”，利用社区服务热线、微信群等平台，实现诉求提报、信息更新、快速沟通。“诸葛议事会”搭建以来，开展矛盾调解会27场次，解决矛盾纠纷共计66次。

以早抓苗头、化解矛盾为目标，长城中路街道各社区结合实际情况，针对不同类型矛盾纠纷精准施策、系统推进，有效破解基层治理难题。

五里水乡社区党委充分发挥网格员队伍“人熟、地熟、情况熟”优势，

安排网格员定期走访重点人员，建立管控台账、分类施策、逐个销号工作机制，做到早发现、早上报、早处理。2023年，社区共调解家庭婚恋纠纷、邻里纠纷等10余起，化解居民投诉30余起。

鲁银社区党委坚持党建引领基层治理，创新推行“社区党委+小区党支部+居民代表+物业公司”联管机制，探索民事“民提—民议—民决—民办—民评”工作法，通过组建离退休干部志愿服务队，积极引导辖区退休党员干部全力当好小区“居民纠纷调解员”“社情民意联络员”。

服务“融情”谋幸福

“请楼上住户看好自家小孩，不要在地板上打闹，我父亲去年刚做心脏支架，希望能体谅。”澳海熙园小区马先生向社区反映楼上扰民情况，社区工作人员进行入户走访，经过耐心劝导协调，楼上家长表示将对孩子进行教育，并在客厅铺设隔音垫。

只有发动和依靠群众，才能将“枫桥经验”切实落到实处，构建党群连心、邻里和睦、互帮互助有温度的城市基层治理新格局。

近年来，长城中路街道以“多层次、多元化、多方式”解纷机制为抓手，通过规范化建设街道综治中心，提供接访、诉讼、法律咨询等服务，让群众“只进一扇门”，一站式解决项目建设、拆迁安置、社区治理等方面的初信初访问题。2023年以来，长城中路街道调解家庭婚恋纠纷、邻里纠纷等800余起，化解居民投诉600余起，其他纠纷约400起，切实将矛盾纠纷控制在网格内、化解在网格内。

街道同步开展矛盾纠纷“大排查、大走访、大调解”专项活动，实行街道班子成员接访制度，充分利用民情恳谈会、居民议事会等平台开展宣传讲座，引导辖区遇事“找法”，解决问题“用法”、化解纠纷“靠法”，更好促进事和、人和、心和，有效提升居民幸福指数。

金凤区黄河东路街道“楼事会”里说问题谋发展

本报讯（记者 张红霞）“有部分网络电商企业经营存在一址多开问题，导致行政审批过不去。”“楼宇内环境卫生死角多、盲点多，还能从哪些方面进行提高，请大家多提意见。”近日，在金凤区黄河东路街道盈华商厦举办的2024年春季楼事会上，入驻企业代表与黄河东路街道办事处相关负责人就企业发展和楼宇物业服务等问题，展开面对面协商讨论。

“楼事会”上，各企业代表围绕办公场所门牌号如何编码方便企业注册办公地址、网络电商企业经营问题等畅所欲言。街道相关负责人边听边记，整理出区域内的行政资源、经济发展资源和社会治理资源，

就企业提出的问题予以回应和解答，并督促相关责任人及时办理，为企业送上“定心丸”。

记者了解到，盈华商厦入驻中小型企业达200余家，集合金融、商务、科技、数字等多种业态。“楼事会”涵盖团结凝聚、经济促进、社会服务、培训等职能，聚焦精准服务，提出企业、人才健康发展的对策建议，通过“楼事会”促进企业之间的联系，持续优化黄河东路“政社村企”“一体两翼”模式，做强“引凤创梦中小企业产业集群基地”品牌优势的一项有力举措。黄河东路将定期举办“楼事会”，帮助企业协调相关部门解决实际问题，进一步优化营商环境，助力辖区楼宇经济高质量发展。

贺兰山中路街道世悦社区：多元主体齐参与 品质街区共打造

本报讯（记者 邓 蕾）近日，金凤区贺兰山中路街道世悦社区成立“街区治理委员会”，专门针对辖区管理力量弱、问题反复等难点，通过商家内部互相监督、社区“心益”志愿者督促、执法部门刚性执法，引导商家从被动管理转变为主动参与管理，凝聚起街区“自律联盟”，搭建多元融合“街区共治”平台。

世悦社区发布《贺兰山中路街道后海路街区文明公约》，并为评选的首批“文明示范商户”授予流动红旗。邀请贺兰山中路街道、世悦社区、综合执法、市场监管局、物业公司等负责人和商户代表围坐一起，围绕“共建、共创、共治、共享”街区治理模式召开协商座谈会。会议确定，世悦社区将每个月组织“街区治

理委员会”开展座谈会，收集商户和居民意见，解决双方需求，并针对不同群体需求，精准高效处理问题，提高街区治理水平。

“街区自律联盟围绕‘共建、共创、共治、共享’治理模式，让商户从‘我被管’转变为‘我来管’，邀请更多的社区成员加入到基层治理中来，充分发挥各个成员积极力量，形成‘社会共治、商家自治、多方共赢’的良好局面。”世悦社区党委书记郭丽说，今后，世悦社区还将探索建立“线上+线下”协作议事互动平台，盘活街区多元资源的桥梁与载体，推动辖区商户、企事业单位和居民通过建言献策、市民巡访、志愿服务等方式参与治理工作，实现社区精细化治理目标。

正丰社区“网格+”赋能社区治理 让群众幸福“满格”

本报讯（记者 梁 静）日前，利通区金星镇正丰社区网格员接到香缇美郡小区群众反映，物业在小区绿化带改造安装“老头乐”充电设施，充电设施距住户家较近，存在安全隐患等问题。得知这一情况后，网格员第一时间赶到现场查看，并向物业公司了解具体情况，最终通过与物业公司、居民多方协商，最终结果达成一致。

近年来，金星镇正丰社区以党建为引领，聚焦辖区群众需求，整合多元力量，通过“网格+”、一日议事

庭等模式解决社区家庭婚姻纠纷、邻里矛盾等问题，提升基层治理效能，有效防范化解辖区各类风险隐患，不断增强社区服务功能。

社区网格员每月还重点走访独居老人、残疾人等特殊人群，进行信息梳理、筛选，及时汇总上报问题，由社区党支部召开协商议事会，讨论研究解决方案，有针对性地为居民解决困难，用真情和实干服务居民群众。截至目前，已开展“敲门”行动131次，走访居民925户，协调解决居民“急难愁盼”10余件。

“微网格微议事”为民解决35件实事

本报讯（记者 韩瑞利）“我们楼有居民违章搭建鸽棚，吵得人晚上睡不好。私下沟通过几次，但每次家里只有老人，养鸽子的人不在，根本说不通。”近日，金凤区满城北街街道新华联小区居民田某到立交桥社区反映问题时说。

了解情况后，立交桥社区开展“微网格微议事”活动，联合满城北街综合执法局工作人员、立交桥民生服务队人员到现场了解情况并调解。“养鸽子影响环境卫生，天气

热了味道也不好闻，鸽子的咕噜声也影响邻居日常生活。”经过协商调解，王某意识到自己的行为给邻居造成麻烦，表示将尽快处理鸽子。

近年来，立交桥社区积极扩大基层治理“朋友圈”，不断注入法治化动能，成立“微网格微议事”平台，收集居民意见建议。截至目前，已成功化解商业中街机动车乱停、防治高空抛物、道路交通安全隐患等矛盾纠纷和为民服务事项35件。

社区“红领会客厅” 破解居民烦心事

本报讯（记者 韩瑞利）“自行车棚停了很多‘僵尸’车辆，希望社区和物业公司能够协调清理。”“希望今年小区环境绿化能再增加一些，健身器材也有些老化，能更换下就好了。”近日，在金凤区满城北街颐海苑小区“红领会客厅”里，满春园社区的小区党支部、物业公司、业委会正在征集居民的烦心事。满春园社区牵头定期召开“物业联席谋发展·共商共议办实事”物业联席会暨烦心事征集会，进一步提升物业企业管理水平，解决社区群众急难愁盼问题。

“小区机动车规划车位只有80个，但实际小区每天停放车辆有120多辆，不仅容易造成拥堵，还易发生安全隐患。”居民高凯说。

“楼道声控灯不太灵敏，老年人多，出行容易发生危险。”居民张忠华说。

银川家业兴物业服务有限公司负责人针对居民提出的部分问题进行反馈，“目前，我们正在规划增设机动车停车位，缓解小区停车难问题。针对乱停放问题，我们会加强管理，必要时进行‘警物联动’，以规范停车秩序。”

满春园社区不断完善“社区党委+小区党支部+红领业委会+物业公司”四级组织体系，通过微信群、入户走访、议事协商会议等渠道征集居民“烦心事”，形成“烦心事”清单，并对接共建单位、职能部门、爱心企业等，“找队友”“谋共治”，不断扩大社区治理“朋友圈”。

矛盾解决在源头 纠纷化解在基层

——兴庆区新华街宝庆社区创新协商机制打通基层治理“神经末梢”

本报记者 梁 静

“非常感谢，困扰我几个月的烦恼终于解决了。”近日，家住兴庆区新华街宝庆社区天和苑小区的王师傅握着社区“调解哥”李钊刚的手感谢道。居民王师傅向网格员反映家中遭遇漏水，希望社区能协调解决，社区充分发挥“近邻会客厅”议事协商平台作用，将物业和居民聚在一起耐心调解，最终双方握手言和。

“近年来，宝庆社区始终坚持和发展新时代‘枫桥经验’，紧紧依靠群众，创新运用民主协商议事会、红色物业、群防群治队伍、‘两代表一委员’基层法治工作机制，坚持民事民议、协商共治原则，采取集中议事、上门议事、现场议事、微信或电话议事等多种形式，围绕关系群众切身利益、社区建设等问题开展讨论，年均召开协商议事会议40次，讨论并解决老旧小区改造遗留问题等居民群众烦心事60余件。”宝庆社区党委书记宋凤梅介绍，社区还以“板凳议事厅”“居民说事日”、业主恳谈会为载体，就楼院乱

堆放治理、妇女维权、亲子教育、邻里矛盾等各类基层治理问题，每周集中时间倾听居民心声，摆事、说理、解难，化“被动接受问题”为“主动发现问题”，巩固社区和谐稳定基础。

“王主管，我家单元门口的路你们想办法给清一清。”近日，宝庆社区云翠园小区住户孙冬梅家单元门口的无障碍通道被非机动车堵塞，推着行动不便的80多岁母亲下楼遛弯就成了难事。她带着诉求来到宝庆社区“红色物业问诊台”，“坐诊”的工作人员立马给出答复。

“有了‘红色物业问诊台’，大小事都能坐下来一起探讨，及时解决我们的急愁难盼问题。”对于“红色物业”推行以来的变化，居住10年的孙冬梅深有体会。

“红色物业问诊台”是宝庆社区探索的“红色物业”治理模式，“红色物业”成员坐班“问诊”，接待来访居民群众，听取群众诉求、心声。再通过红色回音壁给予反

馈，接受居民群众监督。对于解决不了的通过“社区吹哨、部门报到”引入职能部门参与，召开“六方联动”联席会议方式，共同为群众解难题办实事。年均协调各类职能部门10个，为空巢老人、残疾人等特殊人群解决无人照顾等难题8件，从源头消除矛盾纠纷隐患，真正做到把矛盾纠纷化解在基层。

随着社会发展，基层矛盾纠纷呈现出多元化、复杂化趋势，调解难度也越来越大。为满足人民群众对调解工作的新要求，新时期，宝庆社区成立“110义警巡逻队”等群防群治队伍，每天进行常规巡查，以网格为单位年均排查安全隐患350余处，化解邻里纠纷、家庭婚恋纠纷等110件。通过在社区党群服务中心、文化长廊、小广场、家风家训亭等场所和居民“唠嗑”“拉家常”，将居民的“大事小情”入账处置，形成“了解需求、跟进落实、反馈结果、成效追踪”的主动解决问题全链条。

他山之石

山东昌乐县政协：

让基层群众“乐商量”

“有事多商量”是山东省政协创新打造的平台，“乐商量”则充分体现昌乐特色。2023年以来，昌乐县政协依托11个镇（街、区）委员联络室，成立“乐商量”协商议事室，各委员联络室主任兼任“商量室”主任。

与此同时，秉承“一室多用”原则，县政协整合了现有社区、企业的委员之家、委员工作室等场地资源，挂牌“乐商量”协商阵地13个。

昌乐县朱刘街道是该县的工业重镇，辖区内大小大小企业600多家，从业人员2万余名，劳动用工关系复杂，小矛盾不及时解决，就容易引发大问题。

2023年4月，开发商秦海亮竟拍到朱刘街道一岩棉厂废旧厂区的土地所有权，打算用于建设仓储物流。然而，该厂位于小事东村南侧，施工中拆除旧厂房、平整压实地面等工序，产生了噪声、扬尘等问

题。为此，其中一户刘姓村民与企业结下了“梁子”，提出让施工企业出资40万元帮其翻建房屋的诉求，还经常向有关部门举报企业。

从2023年5月10日起，朱刘街道委员联络室主任、“乐商量”工作室主任陈海洲就把项目方、社区干部、村支书、业主方等一起叫到了议事室，于振强、王咏梅、丛珊3名政协委员和“老杜工作室”负责人杜介勋作为中间人，组织调解。“商量”不偏不倚，力争让双方达成“易易后难、有序化解、稳妥处置、分步落实”的共识。经过数十次协商谈判，双方最终于7月9日达成了和解协议。

“自去年3月份挂牌以来，‘乐商量’已协调各类纠纷40余起，基本做到了小事不出村，大事不出街，矛盾不上交。”陈海洲信心十足。（据《人民政协报》）