

青铜峡市裕民街道：

# “五治”互融走稳基层治理新路径

本报记者 张剑波

植根基层、注重源头，就地化解矛盾纠纷，是践行新时代“枫桥经验”的关键。

近年来，青铜峡市裕民街道不断创新基层社会治理理念，加快完善基层社会治理格局，大力整合基层社会治理资源，积极探索基层社会治理新模式，走出了一条基层社会善治之路。

如何推动矛盾纠纷“发现在早、化解在小”，夯实网格化管理？裕民街道充分发挥政治、法治、德治、自治、智治“五治”作用，走出一条防范化解矛盾纠纷的善治之路。12月1日，记者走进裕民街道进行探访。



青铜峡市裕民街道组织辖区居民学习消防安全知识。

## “网格+”模式兜住“鸡毛蒜皮”

“楼上阳台漏水，导致我家壁纸损坏，厨房房顶渗水严重。我多次与楼上住户协商未果，便请社区网格员帮忙调解。”近日，家住裕民街道东街社区派胜·水岸世家·玫瑰园小区的李先生说。

“我们第一时间上门核实，漏水部位属于公共区域，要动用公共维修基金进行维修。我们多次组织双方进行协商，释法说理，为了防止矛盾激化，又单独给双方做思想工作。最终，一场因漏水引发的邻里纠纷得到妥善解决。”东街社区党委书记冯媛告诉记者。

“有事就管，不论大小”是冯媛的工作常态。和冯媛一样，分散在裕民街道142个网格的543名专兼职网格员，努力解决好与居民生活密切相关的各种“鸡毛蒜皮”，兜住群众的“心上事”。

同时，裕民街道完善网格员考核管理办法，通过“网格+”模式，实现服务治理端口前移。通过“居民议事会”共商共议的服务治理模式，凝心聚力办好小区自治管理、

环境卫生整治等一系列群众家门口的事。

今年，塞上江南小区成立“议事圆桌会”后，想办法为小区业主解决了130个停车位问题，对影响采光的高大树木进行了修剪，主动调解8起物业公司和业主之间长达5年的物业费纠纷。水岸世家派胜小区“红色业委会”多方联系，为居民解决了健身器材、充电桩等问题。多家社区“网格议事会”协调交警、城管、消防等部门，解决了小区机动车车多位少堵塞消防通道的问题，在小区外增加机动车停车位211个。

裕民街道聚焦治理单元再精细，治理重心再下沉、治理资源再下移，不断夯实网格化管理，在科学划分网格的基础上，探索出“五步议事法”，通过居民提事、网格议事、协商定事、联动办事、群众评事，充分发挥社区居民代表大会、民情恳谈会、网格议事会、板凳会、红白理事会的作用，引导居民“有事多商量、有事好商量、有事会商量”。

“供热换热站一直嗡嗡作响，从昨晚到现在就没停过……”近日，家住裕民街道怡园小区17号楼的李树森反映小区西门口青铜峡市公用事业服务中心供热换热站开始工作，发出嗡嗡的声音。

网格长将情况反映给社区后，社区立即联系青铜峡市二小及公用事业服务中心的相关负责人。当天下午，大家就到现场查看情况，讨论解决办法，最终公用事业服务中心负责人决定在换热站的门窗上加装隔音棉，阻隔噪声传播。第二天一大早，施工人员就来到现场进行安装。

“我在居民网格群刚反映问题，你们就及时回复，上门帮忙解决问题，真是太感谢你们了。”居民说。

今年以来，裕民街道专兼职网格员排查矛盾纠纷400余件，矛盾化解率达100%，参与协商会议330余次，充分发挥了在基层治理中的主力军作用。

## 把群众“表情包”当作工作“风向标”

今年9月，某物业公司在地下车库施工过程中，未摆放提示牌，居民胡某开车驶出地下车库时，车的左后轮被一根螺杆卡住，无法转动，对车辆造成伤害。胡某边修车边向物业公司讨说法，多次与物业公司协商均未能达成一致意见。

裕民街道人民调解委员会收到胡某的调解申请书后，调解员与物业公司多次沟通，了解到双方的矛盾集中在赔偿数额认定问题上。针对矛盾的焦点问题，裕民街道人民调解委员会组织社区民警、调解员进行案例讨论分析，认为物业公司在地下车库施工未摆放提示牌，没有及时告知居民地下车库在维修，才导致胡某的车辆与螺杆发生碰撞。机动车被损害，物业公司作为直接侵权人的，可以要求其承担相应责任。讨论后，大家建议物业公司一次性给予胡某500元的经济补偿。物业公司经研究后同意。在调解员的劝说下，双方握手言和。

“街道成立人民调解委员会、矛盾纠纷多元调解中心等组织，将治理触角延伸到社区每个角落。街道每月召集各社区、各办（中心、所）、辖区派出所、司法所、卫生服务站、市场监管等部门召开政法综治联席会议，制定切实可行的措施化解信访矛盾纠纷，形成一级抓一级、层层抓落实的闭环工作链条，成功创建‘无诈’社区3个、‘无访’社区4个，连续3年实现‘零非访’，治安案件同比下降33.5%。”裕民街道党工委负责人介绍。

东街社区动员辖区党员、群众及联合党委成员单位，针对困难群体开展结对帮扶救助活动7次，惠及60余人，解决群众微心愿32条；唐源社区通过组织开展各类技能培训、建设产业孵化基地等方式，对就业困难、敢于创业的市民提供个性化服务100余次；怡园社区针对辖区老年人多且集中的特点，打造庭院长廊，安装健身器材20余件；裕民街道党工委牵头打造10个暖“新”驿站，无偿为货运司机、快递小哥等提供休息、饮水、热饭等贴心服务。

“我们将继续探索网格化管理新思路、新办法，以精细化为目标，把群众的‘表情包’作为工作的‘风向标’，充分发挥各社区党委的‘主心骨’作用，通过多种形式延伸管理链条，不断提升社区服务水平。”裕民街道党工委负责人说。



青铜峡市裕民街道工作人员组织群众召开“板凳协商议事会”。



青铜峡市裕民街道工作人员在辖区宣传法律知识。