

有事先商量、有事多商量、有事好商量 仙营一站式“矛调”，成居民“公平秤”

网格员快速机动有力 成基层治理一线尖兵

常言道：远亲不如近邻。邻里之间本应该互帮互助，和谐相处。可是生活也常常会有鸡毛蒜皮的小事发生，难免会产生一些不愉快，如不及时处理可能影响到邻里间的和气。

今年春节刚过，家住仙营街道仙营社区的刘明强就跟邻居“干了一仗”，原因是因为刘明强发现自己电动车充电器被某邻居“顺走”放在他的车筐里，老刘不由分说找人家理论，结果邻居也不是省油的灯，话赶话，没聊个三五句就动上手了。

网格员杜保丽、徐芳芳在接到调度电话后，赶到现场调节矛盾，刘明强和邻居正扭作一团，束缚着对方的手脚还不时破口大骂。见状，杜保丽、徐芳芳上前将两人分开，经过网格员耐心地调解和劝说下，双方同意去查看监控录像，原来充电器是被好心人从地上捡起来放错了位置，这才引发了这场“战争”，了解了真像的刘明强和邻居面色通红地握手言和。回忆起当天的一幕刘明强说：“脑子一抽抽就动手了，要不是网格员及时出现，还不知道后边发生啥事，经过这次教训我也是‘吃一堑长一智’，以后再有啥事先去找网格员，不行再去调解中心，准没错。”

在调解居民矛盾纠纷、构建和谐社区中，仙营社区的网格员在统一培训和处理规范的指导下，发挥着“万金油”“润滑剂”作用，调节处理这件事的网格员杜保丽说：“只有和居民打成一片的诚意和热心，设身处地为居民着想，真心实意与居民沟通，才能真正做好社区矛盾调解工作，做好居民的‘贴心人’‘和事佬’，做到小事不出网格，难事不出社区，才能最大限度地维护好社区的和谐稳定。”

仙营街道以“四网合一”为切入点，建立以网格工作室(小区)党支部书记、网格长和志愿者为主服务队，常态化开展治安隐患排查和矛盾纠纷调处，落实基础信息联采、安全隐患联治、治安防范联巡、矛盾纠纷联调、重点人员联管、宣传服务联动、治安警情联处、平安建设联创“八联机制”，形成齐抓共管的精细化治理新格局，稳步提升居民群众安全感。

完善“智慧仙营”建设 “靶向”提高矛盾调节效率

网格员能快速反应，直达“患处”进行

记者 康岩

“自从网格员帮我化解了那次纠纷后，生活中有个大事小情，不好解决的、抹不开面子的，张不开嘴的，我都到这里来，这里的人都很热心，更加公允，本来很棘手的几件事，在这儿也很快得到解决，政府的服务确实越来越好了。”近日，在任城区仙营街道“一站式”矛盾纠纷调解中心，正在这里办事的仙营社区居民刘明强说。

仙营街道不断完善社会矛盾综合治理机制，坚持党建引领，综合运用多种方式和途径，建立多元调处化解矛盾机制，将新时代“枫桥经验”落地生根，做到“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”，街道“一站式”矛盾纠纷调解中心正慢慢成为社区居民心中的“公平秤”。



调解，全依赖仙营街道完善的智慧化基层治理体系建设，仙营街道政务热线中心通过自行研发的“综合智慧管理系统”平台，有效整合联动单位和各类社会资源，共享辖区300余个视频监控资源，实现应急、城管、环保、网格等工作一网统筹、多口联动，及时处置初期火情、道路积水、游商占道、环境污染、治安隐患等多个层面的问题，实现社会治理有序高效、线上线下一体化运行。

目前“综合智慧管理系统”平台还整合12345民生热线、民意“5”来听、居民说事、小巷管家等运转系统，实行“民呼我应”一个平台通办，在街道层面实现了“数据多跑路、群众少跑腿”。2022年以来，街道民生热线共接到工单2658条，民生热线服务平台将反馈到街道的问题逐一核实，从源头上排查，化解基层存在的矛盾和问题，确保矛盾化解在萌芽状态，推动问题解决率达到96.5%以上。累计联合开展网格民主协商近200次，化解居民矛盾纠纷

189起，解决停车难、电梯故障、噪音扰民、公共路灯用电、下水道堵塞等生活问题172件，为辖区居民提供各类志愿服务百余次，服务居民近万人次，群众满意度始终走在城区街道前列，真正做到了线上线下同温共热、为民利政双赢共促。

杜保丽说：“有了社区的‘综合智慧管理系统’作为支撑，我们便是有了‘顺风耳’和‘千里眼’，从原来的被动等待问题上，到现在提前发现‘风吹草动’，智慧平台为街道网格员们共同促进社区和谐关系建设提供了强大的‘靶向’能力。”

“和为贵仙商量” 擦亮一站式“矛调”品牌

有了“智慧大脑”的后方坐镇，加上社区网格员强大的一线“矛调”能力，街道便可以更深层次的探索基层社会治理共建共治共享新路子，逐渐创新形成了“有事先商量、有事多商量、有事好商量”的“和

为贵仙商量”为民服务体系。

3月9日一早，仙营街道秦庄社区王府景小区居民李福云将一面写着“心系群众解难题，真情实意暖人心”的锦旗送到了仙营街道“一站式”矛盾纠纷调解服务中心，感谢街道工作人员心系群众，真情实意为民解决困难的好作风。李福云因房子的问题和房产交易中心、房地产开发商有纠纷，问题一直没有得到解决。中心工作人员了解到相关情况后，联系街道司法所、社区法律顾问对李女士问题进行了认真的分析，街道通过法律援助对李福云的问题向房产交易中心和房地产开发公司进行了交涉，最终圆满地解决了她的问题。“我就去过调解中心一次，问题就解决了。”

仙营街道刘全营告诉记者，街道解决问题之快得益于街道“一站式”矛盾纠纷调解中心的运行机制，“中心构建了‘党委政府领导、职能部门负责、相关部门配合’的‘一站式’矛盾纠纷多元化解工作格局。”刘全营说。“中心在对群众各类来访信息统一登记后，区分信访事项、纠纷调处、法律服务、综合服务等各类别，按业务归口及相应工作程序交业务负责同志及时办理，建立即接即办、分流交办、全程督办、结果反馈、公开监督及评价回访等机制，形成线上线下协同调处化解的工作闭环。随后每月还会召开一次由街道政法委员牵头，领导小组各成员单位参与的分析研判会议，主要研究贯彻关于上级矛盾调处化解工作的决策部署；通报本月矛盾纠纷化解工作开展情况，分析存在问题，研究解决措施，总结推广先进典型经验；对重大和疑难复杂的矛盾纠纷，提出相应的建议。”

智慧平台的早前研判，网格员的“靶向”施治，中心的跟踪式化解服务，已经实现了一套“三位一体”的新时代矛盾纠纷化解新模式。

目前，在仙营街道，“有事先商量、有事多商量、有事好商量”已经成为增进干群关系、处理矛盾隐患的普遍共识。大到小区怎么改造，小到垃圾桶搁哪儿，都能进行协商。整个协商过程，注重发挥人大代表、政协委员、老党员、热心群众的“宣传员”“调解员”“监督员”作用，从中选派熟悉社区工作、善做居民工作、职能部门和专业性强的人员参与协商，切实做好解疑释惑、理顺情绪、化解矛盾工作，让社区治理更有温度。畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，完善社会矛盾纠纷多元化解工作机制，努力将矛盾纠纷化解在基层，做到“小事不出楼宇、大事不出社区”。

