

百姓舒心 社会和谐

太白湖新区 基层社会治理 融媒系列报道

# 小事不出村，化解心中“千千结”

## 太白湖新区“一站式”矛调中心，让群众最多跑一地

本报济宁1月15日讯(记者 邓超 通讯员 马健行)

“反应迅速、工作负责，能真正帮我们解决难题，为你们点赞！”当事人在调解协议上签字后对调解人员表示感谢。

前不久，辖区某物业公司工作人员张某在工作期间因意外导致失去劳动能力，张某家属与物业公司因赔偿金额分歧过大僵持不下。明德花园社区网格员通过日常走访排查了解，向网格长汇报情况，经网格长与镇街网格中心研判，根据多网融合“网格吹哨、部门报到”工作机制，启动“吹哨”机制，将该事件流转到区“一站式”矛调中心。

太白湖新区“一站式”矛调中心了解情况后，次日便召集区住房和城乡建设局、许庄街道办事处、区社保就业服务部，以及家属和物业公司召开第一次调解会议。一个星期内，区“一站式”矛调中心连续组织3次双方调解会议，约谈公司主要负责人两次。最终，物业公司同意在依法协商的框架内根据工伤的赔偿标准，将赔偿金一次性补偿给张某家属，双方当事人握手言和并在调解协议书上按下了手印。

“以前在矛盾调处中，存在着矛盾纠纷无法及时发现以及



双方当事人和解送上锦旗。

多部门各自作战、无法形成合力的短板。现在，我们依托社会治理服务中心，一是通过网格员每天的巡查走访工作将各类矛盾纠纷问题‘兜上来’，简单的问题，网格员自行调解解决；困难的问题，通过网格员上报镇街网格中心，由镇街负责牵头相关村（社区）、部门单位解决；复杂的、

涉及面广的问题，再上报的区级层面，由我们‘一站式’矛调中心联合各相关部门解决。二是将分散在各个部门的调解力量全面整合，在集成资源、再造流程、打通数据、压实责任方面下功夫，‘一站式’解开百姓心中的‘千千结’，从而实现‘小事不出村，大事不出镇，矛盾不上交’。”太白

湖新区社会治理服务中心相关负责人介绍。

网格化管理服务中心。实现政法委、公安分局、检察院、司法、信访等5个重点部门进驻中心，协同联动化解风险。同时，统筹防范化解风险的专业社会力量，推动政法、住建、劳动、物业、医患等调解组织进驻，设立劳动人事争议调委会、医患纠纷调委会、物业管理纠纷调委会、校园伤害纠纷调委会、医患纠纷调委会等9家专业调解组织设立调解室，推动诉调、访调、检调等良性互动，提供一站式综合调解服务。2023年以来，区、镇（街）中心共调解案件268起。全区形成了人民调解、行政调解、司法调解、信访调解“多调联动”的大调解格局，“一站式”品牌逐渐打响。

“对综合性或涉及未进驻部门的纠纷，启动‘吹哨报到’机制，由综合受理窗口协调涉事单位现场报到处理；对重特大疑难复杂纠纷，由窗口提报、中心统筹、多方会商共同解决方案。”太白湖新区社会治理服务中心相关负责人说，分中心坚持“调解优先、访诉分离、集中会商、信访兜底”的总体思路，坚持“无差别窗口”“一口受理、分类处理、提速办理、闭环管理”的工作流程，让群众“最多跑一地、最多跑一次”的目标逐渐变为现实。

# “荷事佬”家门口化解群众烦心事

## 多元共治，许庄街道打通基层治理“最后一环”

本报济宁1月15日讯(通讯员 颜雨梦) 许庄街道荷韵花园小区积极探索“网格+”管理模式，织密红色“微网格”、集聚网格“微力量”，激活网格“微治理”，不断提升基层治理“新动能”，构建起社区多元共治格局，强化基层治理能力，多渠道察民情、解民忧、促平安，用服务连通基层治理“最后一环”。

为进一步有效畅通民意反映渠道，许庄街道荷韵花园小区以网格化为基础，创建“荷事佬”品牌，设置一站式服务“说事厅”，实现网格内“人、地、事、物、情、组织”等全要素信息的常态化管理与服务，实现为民服务与社区治理深度融合。

据了解，“荷事佬”一站式服务“说事厅”，由社区书记牵头，专职网格员、社区两委成员、物业人员、党员、志愿者组成，根据社区网格精细化管理划分，共划分为5个“荷事佬”工作小组，每周一到周日全天候值班，着力解决老百姓的操心事、烦心事、揪心事。通过建立“群众说事”事项工作台账，把群众诉求条目式管理，分类定责，进行跟踪随访直至解决完成，切实提高群众幸福感和满意度。促进居民服务由“分散服务”向“一站式服务”转



社区成立少年儿童活动室。

变，实现“小事化解不出网格，大事调解不出社区，难事解决不出街道”。

荷韵花园小区号召各网格内的党员、业主参与居民自治，把社区党组织的领导贯穿小区治理的全过程，通过党员、业主

的广泛参与，进一步提升住宅小区治理效能和水平，打造平安和谐文明幸福小区。引导居民发挥自我管理、自我治理的积极性、主动性，让创建和谐文明的社区成为居民的自觉行为。

问问他们近来的情况。同时，“五彩志愿服务队”以网格为单位，分成5个志愿服务小分队，将有一技之长的志愿者和加盟单位进行标注，为社区居民提供丰富的、专业的服务，其他志愿者则参与到社区网格的环境卫生、日常宣传、爱心助学、照顾空巢老人等活动中。

针对小区老年人、儿童特殊群体，大力拓展服务内涵、创新服务方式。积极探索全新养老模式，设立爱心食堂，配备社区居家养老服务中心，医疗健康体检、人文关怀等服务，通过网格下沉，为老年人提供更加优质便捷的个性化服务，让老年人老有所养，老有所乐，老有所为。设立少年儿童活动室，大力开展亲子活动、青少年教育，倡导亲子阅读的文明风尚，进一步丰富社区少年儿童家庭的课余生活，引领青少年儿童精神文明建设，进一步推进了幸福和谐社区的建设。

小社区、大社会，小网格、大担当。今后，荷韵花园小区将继续加强网格化管理，拓宽社情民意收集渠道，把网格内的各类矛盾纠纷、安全隐患等问题化解在基层，做实做好基层服务治理的最后一公里。