

# 示范区：“一张网”兜起万家事

□记者 宋凤 通讯员 闫文博 武帅 文/图

基层治理的“最后一公里”，如何走得稳、走得实？群众身边的“关键小事”，如何办得快、办得好？市城乡一体化示范区用一张全覆盖、高效能的“党建+网格+大数据”治理网络给出了生动答案。

今年以来，示范区全面落实“组织主建、政法主战、部门主责”的领导体制，以实战化运行为牵引，纵向构建五级联动治理链条，横向推动多部门协同发力。截至目前，全区累计收集各类诉求5104条，办结率99.06%，化解矛盾纠纷232件，切实将基层治理效能转化为群众触手可及的获得感、幸福感与安全感。

## 建强主阵地 筑牢治理根基

5月9日，记者一走进示范区综治中心指挥大厅，便看到一块巨大的电子屏上实时跳动着全区469个网格的动态信息。据介绍，辖区内的重点事项每日在此汇集、研判、交办，真正做到了“每日一研判、每日一交办、每日一报告”。

这套体系高效运转的背后，是示范区对综治中心阵地的全方位提档升级和实战化推进。纵向层面，深度融入“市—县—街道—村（社区）—网格”五级闭环；市级高位推动，县级定标准、把方向，街道抓统筹、扛主责，村（社区）一线处置、实战攻坚，网格精准排查、哨点前移。最后通过规范的事件流转程序，形成“发现—流转—处置—反馈”的全周期管理。横向层面，网格员排查上报、网络舆情监测、12345政务服务热线流转、信访维稳排查发现的重点事项每日在此汇集、研判、交办。

示范区综治中心统筹公安、司法、住建、人社、网信等部门常驻办公，建立联合处置、资源共享机制。过去基层在处理跨部门“老大难”问题时，往往面临“叫不动、推不动”的困境，如今由示范区综治中心统一调度、精准对接，各方力量从“各自为战”转向“协同作战”。无论是邻里纠纷，还是劳资争议，都能在第一时间找到处置力量。“以前为了解决群众反映的问题，我们要打一圈儿电话，现在综治中心一声‘哨响’，相关部门迅速‘报到’，效率翻倍。”一位社区干部感慨道。

## 锻造硬队伍 激活“神经末梢”

网格是基层治理的“最小单元”，网格员是感知民情的“神经末梢”。示范区现有网格469个，其中城市社区网格150个、农村网格226个、专属网格93个，配备专职网格员468人、兼职网格员93人、网格长56人、网格指导员23人，构建“专兼结合、多元参与”的网格力量体系。

如何让这支队伍真正“在状态、能战斗”？第一把“钥匙”是动态管理。示范区综治中心严格落实网格员动态管理机制，明确专人负责平台维护，与各街道保持信息实时同步，坚持“变动即报、即时更新”，一旦有网格员调整，立即在党建引领基层高效能治理平台变更姓名、联系方式等信息，坚决杜绝“人已换、平台未改”的脱节现象，确保底数清、情况明。第二把“钥匙”是实战培训。制作“好周到”APP操作手册和演示视频，方便网格员随时查阅学习。创新推出精细化培训机制，每周选取两个村（社区），对网格员开展“面对面”培训，确保人人过关。今年以来，示范区通过不间断的业务指导，大幅提升网格员运用信息化手段上报事件、排查隐患的能力。

数据是最有力的证明：截至5月5日，通过党建引领基层高效能治理平台，示范区收集各类诉求5104条，办结5056条，办结率99.06%，化解各类矛盾纠纷232件，未办结事项已明确责任主体，正在稳步推进，群众满意度显著提升。



示范区综治中心指挥大厅。



示范区综治中心召开案件研判周例会。



示范区俯瞰图。



维修管道。



清理杂物。



检查灭火设备。

## 实战显温度 服务暖民心

基层治理的成效，最终要体现在一个个具体问题的解决上。示范区综治中心坚持和发展新时代“枫桥经验”，既善于整合区内力量化解陈年积怨，也敢于探索跨区域联动机制，让“枫桥经验”跨越地域边界。

楼道堆物三年怨，多方联动一朝解。前段时间，碧桂园小区居民向12345政务服务热线反映，其邻居长期在楼道堆放杂物，既妨碍日常通行，又占用消防通道，存在安全隐患。该居民坦言：“每天进出看到那堆杂物，我心里就堵得慌。”该诉求随即通过党建引领基层高效能治理平台流转，由示范区综治中心迅速交办至碧桂园社区。

碧桂园社区核实后发现，这并非简单的占道问题——背后是东户与中户、西户之间长达数年的积怨。此前碧桂园社区虽多次调解，但三方始终未达成一致意见。如果不及时化解，矛盾极有可能进一步激化。文昌街道综治中心研判决定提级处理此事，邀请示范区综治中心工作人员，联合辖区民警、社区干部组成调解组。

调解组抽丝剥茧，逐一厘清三方的矛盾症结。通过多轮“面对面”沟通与“背对背”疏导，最终促成三方握手言和：东户承诺清理杂物，恢复通道畅通；针对东户受损墙面，东西两户主动承担责任，修复墙面。至此，困扰居民多年的“堵心路”变成了“连心路”，邻里关系重归于好。

水管破裂群众急，网格吹哨部门办。永福街道崔庄村网格员孙全刚在日常巡查时发现，村内自来水管破裂漏水，影响村民正常用水。孙全刚立即掏出手机，通过“好周到”APP上报问题。平台按流程将该问题流转至永福街道综治中心。

经排查，永福街道综治中心工作人员发现

破损的是自来水管，崔庄村既无自行维修能力，也无法直接对接专业维修单位。永福街道综治中心负责人第一时间向该街道党政负责人汇报，迅速联系并督促自来水公司安排专业人员进场维修。维修期间，永福街道综治中心指派工作人员和网格员全程跟进，协调用水、疏导交通、反馈进度。从问题上报到全村恢复供水，整个过程高效顺畅，群众纷纷称赞：“‘好周到’APP，真是周到！”

跨县联动破壁垒，异地纠纷一周解。近日，一起跨越县域的矛盾纠纷在示范区综治中心和延津县综治中心的努力下圆满化解。涉事大学生林某某为延津籍，在示范区某高校就读期间，就退费问题与辖区一家培训机构产生纠纷。多次协商无果后，林某某情绪波动较大，其远在延津的家人心急如焚，无奈之下向延津县综治中心求助。

接到求助后，延津县综治中心第一时间与示范区综治中心取得联系，双方迅速启动跨区域矛盾纠纷联动联动机制。示范区综治中心高度重视，现场核实纠纷详情、研判潜在风险。调解过程中，两地综治中心紧密协同，既讲法理又讲情理，耐心引导双方换位思考，仅用一周时间，便促使双方达成一致意见，现场签订调解协议，培训机构一次性退还了林某某相关费用。

“没想到问题解决得这么快！”林某某如释重负地说。这起纠纷的成功化解，不仅消除了潜在的风险隐患，还彰显了基层治理的温度。示范区综治中心负责人邹建立表示，下一步，他们将持续完善跨区域联动联动机制，切实将矛盾纠纷化解在萌芽状态，让异地群众的合法权益及时得到维护。

## 善治谱新篇 聚力再出发

从邻里矛盾的多方“会诊”，到水管破裂的快速响应，再到跨区域纠纷的妥善化解，示范区的实践证明：“党建+网格+大数据”模式，是提升基层治理效能的必由之路。

下一步，示范区将围绕四个方面持续发力：一是完善闭环管理流程。进一步优化“诉求受理—分流交办—协同处置—结果反馈—复盘总结”管理链条，细化标准、明确时限，以高效的闭环管理确保“件件有着落、事事有回音”。二是加强队伍建设。定期开展基层协同治理能力提升培训，提升工作人员的业务水平和网格员的工作能力，打造一支专业化、高效化的基层治理铁军。三是

强化宣传引导。通过多种渠道，宣传典型案例和工作经验，营造部门主动协同、群众理解支持的良好氛围。四是健全长效机制。定期开展整改“回头看”，及时堵塞工作漏洞，不断夯实基层治理根基，为示范区高质量发展提供坚实保障。

“一张网”兜起民生千万事，“一颗心”温暖辖区千万家。示范区正以扎实的行动，书写着新时代基层善治的生动答卷。在这里，“枫桥经验”不仅是一句口号，更体现在每个网格员脚下的路上，体现在每起纠纷妥善解决后的笑脸里，体现在每一项诉求闭环办结后群众真切的获得感中。



网格员倾听居民心声。