

小事不出社区

大事不出街道

矛盾不上交

# “一十百千” 基层矛盾问题 化解处置的东柳解法

一点小病,拖着拖着可能会成为危及生命的大病;一点小矛盾,累积累积会成为影响社会和谐稳定的大问题。

鄞州区东柳街道作为基层矛盾问题化解处置全市试点单位,首创“一十百千”矛盾问题化解处置办法,一个中心作统筹,十余个职能部门作支撑,百余名网格员作基础,千余名志愿者作补充,打造“党委统筹、专兼结合、吹哨报到、政社联动”的矛盾问题处置工作格局,确保“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”,创造了基层矛盾问题化解处置的东柳解法,成为新时代“枫桥经验”的生动实践。



东柳街道锦苑社区平安志愿者巡逻。 通讯员供图

## 1 115名网格员实现社区全覆盖 工作清单涵盖近百项内容

“阿姨,最近你们楼道清爽了吧?下次有杂物堆放,记得告诉我。”每天早上8时许,锦苑社区党委书记程燕习惯性在社区转一圈。今年是程燕在基层工作的第17个年头。现在,她有了新的角色——总网格长。

锦苑社区有3374户居民,辖区划成11个网格,每名网格员都有“责任田”。他们需要及时发现问题,及时上报。登录宁波市基层社会服务管理综合信息系统,辖区内网格员反馈的信息一目了然。整个街道范围内,一天上报的信息就有60余条。

翻开网格员的工作清单,包含综治工作、市场监管、综合执法、便民服务4大项内容,又细分为20多个小项,囊括了可能引发基层矛盾的近百项内容。

“社区工作千头万绪,需要我们认真处理每件小事,扑灭小火苗,把矛盾化解在萌芽状态。”程燕说,街道里,像她这样的基层网格员有115名,实现了辖区11个社区全覆盖。

不仅如此,东柳街道还采取“专兼结合”试点模式,选取管辖有楼宇和企业较多的月季社区,由社会组织担任专职网格员,采用“专兼结合”的方式,进行试点运作,形成专职网格员-副网格长-网格长-指导员(街道联社干部担任)的逐级指挥体系。而在其他社区,则根据工作实际调整合并网格,由社区干部兼任网格员,社区班子成员担任网格长,社区党组织书记担任总网格长。



太古城车棚整治。 通讯员供图

## 2 联合执法解决“老大难”问题 落实“街道吹哨+部门报到”工作模式

基层社会治理错综复杂,总有一些“硬骨头”,东柳街道贯彻落实“街道吹哨+部门报到”的方式,多部门综合治理,老大难问题迎刃而解。

11月20日,经过安全生产集中整治行动,位于世纪龙腾楼宇的49间违规群租房被腾空。世纪龙腾3楼、4楼为办公用房,群租房共涉及其中的8户房屋。房屋被改变使用用途,变为居住用途的群租房,被分成49个小房间出租,存在很多安全隐患。

“以前,这种问题往往需要很大力气才能解决,容易死灰复燃。现在实行联合执法,威慑力很大,租户都知道这回是动真格了,早早就开始搬离。”东柳街道相关负责人说,执法人员当场责令限期整改,要求在住人员在规定期限内搬离。通过张贴联合通告、人员约谈、行政执法等形式,近半月的集中攻坚,世纪龙腾的违规群租房就全部腾空了。

就在今年上半年,网格员在一线巡查时发现,72号公寓由厂房改建成公寓,3楼甚至直接用钢棚搭建,属于违法建筑,存在较大消防和安全隐患。街道综治办、市场监管所、安监所联合综合行政执法中队共同上门检查,当场下发整改通知。短短1个月时间,100户出租户全部搬离。

而这,得益于东柳街道落实的“街道吹哨、部门报到”工作机制。这套机制,依托“四个平台”健全联席会议制度,联动公安、综合行政执法、市场监管、安监、司法等基层站所及派驻机构执法力量,针对辖区社会治安、公共安全、社会管理等领域的突出重点问题,实行联合执法。涉及区部门职权的启动“吹哨”机制,提请区指挥中心督促部门“报到”。对于较为普遍且存较大风险或经多次督促未予整改的隐患,由综治办牵头适时开展专项整治或挂牌督办。

## 3 从“单兵作战”到“智库联调” “老潘+小潘”,基层矛盾兜底化解

在宁波,“老潘警调中心”是一个响当当的调解品牌。老潘名叫潘明杰,是东柳街道人民调解委员会的一名专职人民调解员。凭着丰富的社会阅历、敏锐的洞察力、公平公正的做派,他总能让人心服口服。2013年,东柳街道成立“老潘联调工作室”,这是宁波首家以调解员个人品牌命名的人民调解工作室。

近7年来,老潘和他的团队共调解各类疑难矛盾纠纷近千起,调解成功率达100%。大到五六千万元的遗产纠纷、两三千万元的劳资纠纷,小到“一根筋认死理”的几元钱消费纠纷、“争气不争财”的邻里纠纷,无一民转刑,无一反复。

今年,东柳街道不断深化老潘警调(联调)中心为引领、“小潘”联调工作室、企事业单位分中心为支撑的分级调处机制建设,以“老潘”品牌带动引领“小潘”调解员队伍整体发展,吸纳大型企事业单位和社区中,具备一定专业能力、有责任心的人士,成为“智库”成员和“小潘”人民调解员,实现“一般纠纷社区就地调解、疑难纠纷‘智库’调解、重大纠纷联合调解”。

目前,街道已建立“老潘”矛盾联调企业分站点1家,社区“小潘”联调工作室11家,并结合“智库”轮调、老潘巡调、网络技调等新模式,解决了群众化解矛盾多头跑、跑多次的问题。

王贤良就是众多“小潘”当中的一员,每年要处置50多件矛盾纠纷。“我不是一个人,有老潘这个师父,有社区领导,有派出所民警、业委会主任、物业工作人员以及律师等,碰到问题大家都是坐在一起商量如何解决。”光在园丁社区,像他这样的“小潘”就有8位。

“我们依靠一个中心、十个职能部门、百名网格员和千名志愿者,正在积极探索一套基层矛盾问题化解处置的东柳解法,确保小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交。”东柳街道相关负责人特别提到,今年,街道将重点探索物居业矛盾专业调处团队建设,以“老潘”为核心挑选辖区后备调处力量,组成专业团队,着力探索当前重点困扰辖区的各类物居业矛盾纠纷调解工作方法,形成专业化指导意见。“我们希望能给物居业矛盾突出的老小区提供一些切实可行的解法。” 记者 薛曹盛 通讯员 赵美莹 刘潇