

二十里铺街道

# “1+9+N”调解模式 闭环处置矛盾纠纷

本报济宁讯(通讯员 刘志远 陈红志)今年以来,任城区二十里铺街道坚持和发展新时代“枫桥经验”,积极探索预防化解矛盾纠纷的方法和途径,以“1+9+N”模式开展调解工作,及时发现各类风险隐患,多点发力、多管齐下、多措并举,全力做好介入调处,将矛盾纠纷解决在基层、化解在萌芽,取得了明显效果。

建强1个调解中心。立足发挥街道调解中心统筹调度、调解难点的作用,利用一栋单独院落楼房,投资300余万元,独立打造“一站式”矛盾纠纷调解中心。中心占地12.8亩,办公面积1850平方米,在配备3名专职工作人员的基础上,整合信访、司法、热线、综治、网格、市场监管6个职能部门,全员入驻办公;民政、妇联等职能部门轮流派员入驻窗口;全体部门随时听候调度,参与矛盾纠纷调解。中心突出心理疏导和诉前调解,专设心理咨询室,固定一名具备国家二级心理咨询师资质的机关干部,对个别情绪激动或性格偏执人员开

展心理疏导;联合派出所、法庭、检察院、司法所,设立“三官一律工作室”,随时约法官、检察官、警官、律师现场开展专业化司法诉前调解。

提升9个调解站点。立足发挥9个管区调解站的属地负责、调解重点作用,各管区固定了专门场所,在本辖区优选“两代表一委员”、农村乡贤等组成了不少于10人的管区调解队伍,负责直接调解或向村居分流街道调解中心通过平台指派的矛盾纠纷。调解过程中,如需相关部门或专业人员参与,直接向街道调解中心报告申请,由街道调解中心统一安排。同时,为进一步提升管区调解功能,街道围绕“一区一特色”的工作目标,依托各管区人文历史,设计了“大门口调解”“留余调解”等9个特色主题调解站,目前已经投入使用。

用好N名调解人员。组织指导53个村,打破“单靠村干部调解”瓶颈,逐村成立了不少于3人的人民调解委员会,逐村设立村级调解室,吸收306余名家族族长、退休教师、致富

带头人等乡贤人士参与,并逐村聘任一名法律工作者负责法律指导。同时,为鼓励全民参与调解,街道正在探索有奖调解激励机制,对街道指派的矛盾纠纷,调解成功的,奖励调解人员20—100元现金。

优化矛盾调解机制。坚持以上率下,科级干部轮流到“一站式”街道矛盾中心接访,协调督办“急、难、愁、盼”来访事项。加强责任压实,实行“首问、指定、兜底”三个责任制,对责任主体明确的坚持首问负责、对职能存在交叉的指定主办协办单位、对复杂疑难紧急的由中心兜底并经街道领导会商后确定责任主体。强化工作调度,认真落实多元化解工作联席会议制度,由党工委副书记召集,相关科级干部、管区、部门参加,根据工作需求随时召开会议调度矛盾调解工作。实行台账管理,对相关问题事项列入台账并进行动态管理,做到办结一个、销号一个,真正实现问题不解决不销号、群众不满意不销号、矛盾不化解不销号。

## 安全生产 大排查大整治行动

### 唐口街道 靠前监督 筑牢冬季安全防线

本报济宁讯(通讯员 周广慧)“家中是否安装燃气自闭阀?烟感报警器能否正常使用?”近日,任城区唐口街道纪工委工作人员深入农村户落院落、辖区门店,对冬季取暖用电气安全情况开展走访排查。

入冬以来,唐口街道纪工委积极履行监督职责,将冬季取暖用电气安全作为监督重点,聚焦各类安全隐患靠前监督、全程跟进,全力守护辖区群众生命财产安全。按照“监督再监督”职责定位,联合相关部门、村(社区)对辖区各村(社区)楼栋、门店超市等开展安全隐患排查整治,充分发挥监督“探头”作用,对消防设施、疏散通道、用气用电等方面进行全面摸排。对检查中发现的灭火器未及维护、堵塞疏散通道、应急灯故障等问题制定问题台账,现场下达整改通知书,明确整改责任人、整改期限和整改措施,并适时对问题排查、整改落实等情况进行“回头看”。此外,该街道纪工委还组织辖区企业参加安全警示教育培训会,通过观看警示教育片,用事实直观形象地警示教育参会人员,持续放大震慑、警醒效应,切实增强安全教育的感染力。

### 南张街道 情暖冬至 共话社区邻里情

本报济宁讯(通讯员 史先芝)近日,任城区南张街道李楼社区网格工作中心开展“情暖冬至 共话社区邻里情”志愿服务活动,旨在让社区居民在欢乐、祥和的氛围中迎接冬至的到来。

活动当天,社区活动中心热闹非凡,网格员和志愿者们提前准备好了充足的饺子馅料和面团,居民们陆续到来,大家围在一起,纷纷拿起擀面杖,用自己拿手的方式包着各式各样的饺子,随着一双双灵巧的手在饺子皮、饺子馅之间来回舞动,在欢声笑语中,饺子装了一盘又一盘。大家一边包着饺子,一边从气温变化、节日习俗、节气划分等方面畅谈冬至节的由来及意义,加深了大家对中华优秀传统文化的认识和重视。包好的饺子很快就下锅煮了起来,热气腾腾的饺子出锅了,工作人员将一碗碗饺子端到居民们面前,大家品尝着美味的饺子,感受着冬日里的温暖。

### 任城区档案馆 多措并举加强档案安全管理

本报济宁讯(通讯员 李海朋 刘璇)今年以来,任城区档案馆采取务实有效措施,加强档案安全管理,确保了档案实体和信息安全。

完善档案安全管理制度,守牢档案安全底线。严格按照“九防”要求,完善《任城区档案馆库房安全管理制度》《任城区档案馆机房管理制度》等各项安全管理制度,明确库房、服务器机房安全责任人,定期对库房、服务器机房安全情况进行检查登记。在汛期、节假日等重要安全防范节点上,值班领导和值班同志24小时手机开机,并每日反馈值班结果,发现问题第一时间向区委报告,确保档案实体和信息安全。

举办档案安全知识培训,提升应急处置能力。每年定期举办档案安全保密教育培训,传达学习国家和省、市、区档案工作会议、文件精神,组织观看安全保密警示教育片,进一步强化干部职工安全保密意识,扎紧防范牢笼,严防档案失泄密事件发生。

开展馆藏档案数字资源备份,确保档案数据安全。区档案馆制定数字资源备份、转换和迁移制度与方案,实现馆藏全部档案数字资源完整备份。近年来,共接收档案目录数据20余万条,档案数字化全文200余万页。配备服务器及存储、备份设备,局域网馆藏档案管理系统配备2台服务器和1套在线存储设备。配备磁盘阵列、备份一体机、移动硬盘等离线备份设备,在省电子文件(档案)容灾备份中心实现了异地双套备份体系,备份数据4.05T。



近日,任城区南张街道津浦街社区网格中心在社区新时代文明实践站,开展了“以棋会友,乐在‘棋’中”象棋比赛。

比赛过程中,棋手们严阵以待,在小小棋盘上斗智斗勇,认真琢磨着每步棋的走法、布局、进攻与防守。参赛选手们充分展示了自己的聪明智慧和胸襟气度,比赛现场气氛激烈而和谐,大家积极热情地相互交流探讨棋局,也在这场比赛中感受到志同道合的爱棋人士的惺惺相惜。

■通讯员 付开创 摄

### 济阳街道

## 着力打造新时代“枫桥式”网格

本报济宁讯(通讯员 田芮)近年来,任城区济阳街道不断坚持和发展新时代“枫桥经验”,以网格化服务管理为切入点,深化“田字型”基层治理,着力打造“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的新时代“枫桥式”网格,推动基层社会治理提质增效。

科学划分网格,形成基层治理新格局。建立健全“街道—社区—网格”三级组织架构。按照有利于社区加强管理、有利于党员发挥作用、有利于居民积极参与的原则,科学划分74个网格,实现全域覆盖、分类划分、规模适度、动态调整。高标准打造32处网格工作室。社区“两委”任网格长,各配备2至3名网格员,积极吸纳楼长、居民骨干、物业公司、业委会等人员参与,将16个职能部门、5类民生服务单位及“三官

二师一首席”政法力量融入网格队伍,切实把服务阵地触角延伸至最末端,不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

融入“枫桥经验”,寻求基层治理新方法。将“枫桥经验”融入网格化管理中,推动网格成为聚民智、答民题、解民忧、惠民生的平台,实现了矛盾纠纷早发现、早介入、早解决。坚持线上线下两手抓、两手实。线上通过建立微信群,构建横向到边、纵向到底、全域覆盖的“指尖网格”,推动诉求响应更快、问题治理更准、服务触角再延伸;线下定期开展“爱上门”巡查走访活动,常态化开展矛盾纠纷化解、社情民意收集等工作。成立网格调解小分队。形成了“红心祥和”调解室、“马警官”调解室、“何国珺”工作室等网格调解的品牌。

### 金城街道

## 搭建“网上枫桥” 畅通居民诉求之路

■本报通讯员 翟恩敏 师迪娜

今年以来,任城区金城街道坚持走好新形势下网上群众路线,通过整合线上诉求渠道,打造“智慧大脑”综合调度平台,全面汇聚吸纳、高效精准回应群众矛盾诉求,探索开展“网上枫桥”工作实践,进一步提升基层治理能力。

### “网上枫桥”创新实践 提升基层治理效能

家住金城街道浣花花园小区的张大爷早上遛弯时发现小区东门一处井盖出现了明显的凹陷,这一位置恰好处于小区的进出主通道上,每日有大量的车辆频繁往来,安全隐患不容忽视。张大爷拍摄完路况照片发送到“一家人”居民群上报给网格员,网格员迅速回应,叮嘱大家经过时注意安全,一边将问题上报给社区一边与物业维修人员联系。维修人员迅速携带专业工具赶往现场,在网格员的协助下,维修人

员检查并更换了井盖,守护居民安全出行。

### “智慧大脑”汇聚民声 精准回应群众诉求

为了推进“网上枫桥”工作实践,街道以“善政、惠民”为目标,打造“智慧大脑”矛盾纠纷多元化解信息汇聚平台,建立居民问题“受理—派单—督办”全周期闭环管理处置机制,全面受理辖区居民的各类诉求,实现群众诉求“一网统揽”。开通“1890”群众投诉热线和“智慧金城”微信小程序。居民只需动动手指,即可轻松反映问题,享受便捷高效的政务服务。实现了群众问题的一键受理与多部门联动处理。通过整合各类服务资源,上线“智慧金城”,迅速接收并识别群众反映的问题类型,将问题精准推送至相关社区及对应的业务科室,确保问题能够得到及时、专业的处理。实行限时办结制度,使“有事就找网格员、有诉求就找智慧金城”的理念深入人心。

### “线上+线下”居民事务有回应

金城街道建立“线上+线下”联动处置机制,实现了矛盾纠纷的在线调解与现场处置的无缝对接。线上,针对群众反映的政策咨询类问题和一般性矛盾纠纷,通过及时答疑、在线调解,努力将问题化解在云端;线下,则依托由多网融合部门、街道和社区干部、人民调解员、网格员、志愿者等组成的“网上枫桥”工作队,针对平台推送的问题,迅速组织人员现场处理,使群众反映的各类矛盾纠纷、突发事件第一时间得到现场处置、就地解决。为推动矛盾化解在前端,金城街道16个社区每周六开展“书记巡访日”活动,聚焦调解难度大、处理复杂的问题,通过书记亲自巡访、主动对接以及跨部门的高效协同办理,确保了每一个问题都能得到深入细致的解决,真正做到了事事有回应、件件有着落,赢得了广大居民的高度认可与满意。

### 仙营街道

## 网尽格中千万事 温情守护千万家

■本报通讯员 李薛

平凡的“网”装的是居民柴米油盐的烦心事,小小的“格”记的是居民心中的所需所盼。在小区的每个角落,总有一群默默奉献、无私坚守的人,他们用双脚丈量社区,用真情温暖居民,成为了连接社区与群众的“桥梁”,他们就是社区的网格员。在任城区仙营街道秦庄社区,网格员在工作中始终秉持“心中有责、肩上有担、行动有为”的原则,把“居民诉求有反馈、问题解决有回应”作为信条,立足于“勤、暖、实”的工作作风,用点滴行动诠释网格员的初心与使命。

### 巡查走访 摸排网格

网格员的工作核心在于掌握网格内的基本情况,这是服务居民的根基。林业局网格室的网格员刘涵为了摸清辖区内的详细信息,总结出了“四心工作法”。即入户走访要有诚心,信息采集要有细心,居民沟通要有耐心,服务群

众要有真心。她结合“错时入户”和“预约走访”的方式,利用中午和晚上休息时间逐家走访,做到“一户不漏,一人不落”。对于多次走访未能遇见的住户她采取电话预约或发送纸质登记表的方式,确保数据的准确性和全面性。对于网格内的特殊群体需要更加关注,针对低保户、失独老人等重点人群,采取定期上门走访、电话跟进的方式,详细了解他们的具体生活状况,及时为他们解决遇到的困难,增强他们的幸福感和安全感。

### 温情化解 润物无声

社区中,居民之间难免会产生摩擦与矛盾,这时候网格员就像一根润滑剂,起到了缓解矛盾的作用。林业局网格室的网格员李薛最近处理了一起邻里之间因养狗而引发的纠纷:一位住户的狗频繁在楼道内排便,严重影响了邻居的生活,双方因此多次争吵,关系一度紧张。网格员得知情况后,立即介入,反复与双方沟通,既表达对受影响居民的理解,也向养狗住户传达邻里和谐的重要性。经过

数次调解,双方终于达成共识,不再争执。

通过实践,总结出了一套“矛盾调解三步走”方法:即“及时发现、及时介入、及时回访”。在她看来,化解矛盾的关键在于细致入微的观察与持之以恒的关怀,让问题在初发时得到有效遏制。

### 守护平安 防范隐患

建好网格是“基础”,守护平安是“关键”。为了维护网格内的平安稳定,林业局网格室的网格员曾如欣是这样做的,在线下,她利用自己“人熟、地熟、情况熟”的优势,开展好矛盾纠纷调解、治安巡逻防控、重点人员管理、安全生产巡查等工作,剔除有碍平安建设的风险隐患的同时,利用走访入户及居民集中等时机,大力宣传禁毒、反邪教、安全知识、防范电信诈骗等普法工作,向居民讲解各类政策法规。在线上,在居民微信群及时转发诈骗案例、视频等,让居民更加便捷地学习到防范知识,同时提醒广大居民,一定要端正心态,不能存有侥幸心理而“贪小便宜吃大亏”。



近日,任城区南苑街道博古庄社区积极推行居民“点单”、网格“接单”的服务模式,将网格化治理的触角延伸到基层的每一个角落,切实打通服务群众“最后一公里”。

“家里的天然气灶突然打不着火了”网格员小赵接到了这样一条求助信息。管爷爷是小区独居老人,在电话里安抚了管爷爷后,小赵二话没说就穿上衣服直奔老人家中,顺利帮助老人解决了问题。这已经是网格员小赵这周完成的第三个“订单”了。据了解,居民“点单”、网格“接单”的服务模式,不仅让群众的需求得到及时回应,也是对居民幸福生活的一份切实保障。

■通讯员 赵雅萌 摄

### 古槐街道 光影忆峥嵘 厚植爱国情

本报济宁讯(通讯员 王海静)近日,任城区古槐街道西门社区党委组织开展了“光影忆峥嵘,厚植爱国情”主题党日,社区党员齐聚一堂观看红色电影《志愿军:存亡之战》。影片重现了志愿军战士们在艰苦卓绝的环境下英勇奋战的场景,悲壮惨烈的战斗场面,深深震撼着在场党员的心。观影过程中,大家沉浸于那段波澜壮阔的历史,深刻感受到革命先辈们为国家和民族所作出的巨大牺牲和贡献,激发他们对国家的热爱之情和为实现中华民族伟大复兴而奋斗的决心。