



共同缔造·黄石实践

黄石开发区·铁山区筑牢基层“小平安”

小事不出网格



金山街道居民健身中心。(湖北日报通讯员 周巍 摄)

湖北日报全媒记者 杨富春
通讯员 周波 柯陆璐慧

社区，城市生活基本单元。平安综治，关乎万家安宁。

黄石开发区·铁山区，既有工矿区，老龄人口多；也有工业新区，拆迁还建矛盾多；还有乡间村湾，农村治理短板突出。

面对“区域多样、主体多元、目标多重”的特点，怎样让社会治理更有活力，更好满足群众多元多层次美好生活期待？

黄石开发区·铁山区探索形成基层网格“查事”“综治中心”“说事”“专业力量”“调事”工作法，推动矛盾纠纷就地解决，筑牢基层“小平安”，入选全省新时代“枫桥经验”优秀案例。

做实微网格，小事不出“格”

网格化管理，是社区治理基本模式。网格员最快发现问题，迅速解决问题，将矛盾化解在萌芽阶段，小事自然不出社区。

网格员配备力量普遍不足。以铁山街道为例，辖14个社区、户籍人口4万多人、常住人口2万多人，60岁以上人口占比27.49%，街道设64个网格，网格员14人，平均每人服务1428人。

急需引入社会力量。去年，建设路社区吸纳网格内民间力量，设立62个楼栋微网格、10个小区微网格、5个小区网格，构建“睦邻信息员—网格员—三级服务网络”。睦邻信息员由楼栋长、下沉党员、直管党员等组成，微网格长由志愿者担任，确保快速发现，一线处置，“小事不出社区”细化为“小事不出网格”。

“二网格微格长反馈，所在楼栋住户刘女士常和老伴吵架，需调解处理。”今年6月，建设路社区网格员黄喜红收到一条信息，依据“睦邻网格解纷”工作法，上门了解刘女士身体不好情绪不佳，联系其在外地工作的女儿，说服刘女士到医院诊疗，夫妻重归于好。

矿山路社区设有居民家门议事点37个，志愿者专人值守，第一时间收集居民反映的问题。社区党委书记江华说，这里成了民情信息站，收集并劝解不文明养犬、房屋漏水、小区飞线充电等许多问题。

铁山街道，通过志愿服务的形式，吸纳社区党员、热心居民等力量，积极参与社区自理和网格服务，已吸纳154名楼栋长。今年以来，收集楼栋长、微网格长上报各类信息85条，处置83条，成功处置率为98%。

若有烦心事，社区来议事

社区治理，矛盾解决本身就是规则之治。这个规则，是熟人社会具有共性的情理法，解决矛盾过程中，建立起感情，形成具有居民共识的规范，矛盾自然就会减少。

金山街道鹏程社区，由19个村湾拆迁还建而成。过去，乱搭乱建，

环境脏乱差，物业费收不齐，居民意见很大。

社区借助“村居夜话”说事议事，解决了大量困扰社区的“老大难”遗留问题。

过去，因公共部分消防、泵房等用水管理主体缺位，导致水质不佳、水压不足，居民10余年欠缴水费。社区协调自来水公司、相关部门和居民代表，坐在一起议事，终于达成协议，补齐欠费200余万元。

水的问题解决了，鹏程社区借助金山街道推广“物业自治”试点契机，组织居民商议，成立业主委员会，选聘物业管理公司，并对物业服务质量进行考评。2023年，鹏程社区居民物业费清缴率由23.6%提升至69.42%。

如今，黄石开发区·铁山区已建立议事平台92个、楼栋议事会378个，推选议事中心固定成员379名，还设立党员示范岗845个、党员责任区406个，有效发挥了基层治理作用。

综治平台也在不断完善，街道综治办设信访接待、矛盾调处、法律援助等七大功能室，城市社区综治中心提档升级。综治中心对接法院、公安、民政等相关部门，实现矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

今年，黄石开发区·铁山区已化解矛盾纠纷1284件，化解率99.46%，7类案件连续5年逐年递减，群众幸福感、安全感持续提升。

一旦有纠纷，调解来宽心

社区调解，将法律与人情结合，既降低了纠纷解决成本，也容易被双方当事人接受，不伤和气，更有利于社会和谐稳定。

今年75岁的张卫华，在铁山街道生活一辈子，以其名字成立了“张卫华调解工作室”，“这里90%的人认得我，我没调解不成的事，大家信得过我。”

张阿姨调解靠的不仅是亲情感和爱心，还有她对民法典、治安管理处罚法等法律法规的熟悉，被法院、妇联聘为基层调解员，开展诉前调解，当事人可以拿着调解书到法院领取判决书。

从事民间调解17年，张阿姨年均调解纠纷30余起，形成卷宗10余起，多是医患、劳务、遗产纠纷等颇具难度的涉诉纠纷，全部达成和解。在其带动下，调解队伍发展到12人，成员里有律师、辖区民警、贤达能人等，免费提供法律咨询。

铁山街道依托社区综治中心、社区服务中心、党群“微家”等，全面受理网格内群众进门反映的邻里各类纠纷，形成社区有格、格中有警、律师助力、合作联动的调解新模式。

黄石开发区·铁山区委政法委相关负责人说，美好生活要靠自己去建设，社区矛盾要在内部化解，正在解决矛盾和建设美好生活过程中，建立起社区的主体性，形成社区居民的共识，就不会事事依赖外力。一个社区治理好了，一个城市自然也会安宁祥和。



铁山街道矿山路社区铁山历史文化街区。(湖北日报通讯员 周巍 摄)



铁山街道矿山路社区居民在改造后的“黄石”口袋公园散步。(湖北日报通讯员 周巍 摄)

下陆区赋能基层治理最小单元 小网格聚“五情”

湖北日报全媒记者 彭磊
通讯员 谢忠方 唐上游

“多亏你们帮我解开心结，要不这个家就散了。”11月5日，面对黄石市下陆区东方山街道工作人员回访，居民周某感慨地说。

就在上月，积怨已久的周某和妻子因一点小事，险些采取过激行为。同楼栋的小区信息员，及时上前劝阻，并上报给网格员，社区连夜会同妇联等部门上门调解，促成夫妻重归于好。一家人终于坐在一张桌子上吃饭了，生活也重新回到正轨。

作为老工业区，下陆区老旧小区多，还建小区多、自然湾多，人员密集、结构多元，基层矛盾多样化、复杂化。过去，由于基层矛盾难以第一时间被发现调解，让小矛盾酿成大纠纷。针对这一难题，下陆区以共同缔造的理念和方法持续做实“最小治理单元”，让基层矛盾纠纷化解在萌芽阶段。

下陆区按每个网格300—500户的标准，重新细化优化网格，由原先207个网格增加到330个。经过优化后，三股基层力量注入新的“最小单元”中：每个网格配备1名网格员，他们是居民身边的信息采集员和矛盾纠纷排查化解员；500余名信息员由街道、区直部门、政法系统、企业、社区、学校等各方力量组成，他们将网格服务团队信息推送到居民楼栋门口，实现“群众有呼声，网格有行动”；428名调解员来自区级、街道级、社区级调解委员会，群众家有烦心事，邻里小摩擦，都可以请调解员来评理。

下陆区委政法委相关负责人表示，网格员、信息员、调解员人熟、地熟、情况熟、业务熟，是收集社情民意、化解矛盾纠纷的主力军，是基层治理不可或缺的排头兵。

给“最小单元”治理赋能，下陆区将社情、访情、警情、案情、舆情各平台信息资源全部整合到区综治中心网格平台，改变过去“五情”信息由信访局、政数局等5家单位各自统计为综治中心一家集中统计，一个口子归集，一个口子使用，实现“五情”信息互通共享、资源共用，建立“网格发现、社区呼叫、分级响应、协同处置”机制。

今年3月，下陆区东方山街道詹本六社区一小区楼栋外墙常年渗水，业主委员会等多次联系开发商，但问题未得到解决。眼看业主与开发商矛盾激化，社区网格员将情况上报区综治中心网格平台，请求相关职能部门帮助协调。

10月16日，黄石市信访局组织召开开发、住建部门、区信访局、区住建局等单位召开协调会议，明确由开发商全额出资整体维修，由小区业委会牵头，物业公司配合，尽快选定施工队伍，签订协议施工。

上半年，下陆区共受理“五情”7807件，社情、访情、舆情办结处置率均达100%，警情办结处置率达98.41%。上半年全省群众“一感一度一率一评价”测评中，下陆区矛盾纠纷有效调解率位居全省前列。

黄石市委社会工作部部长杨锋说，把“多中心”的信息整合进“一个中心”，让各部门力量汇聚在网格这一基层治理的最小单元之中，真正让矛盾纠纷化解在基层。

大冶降低快递进村运营成本 村村有了智能快递柜

湖北日报全媒记者 杨富春
通讯员 刘舒晨 董小帆

10月31日下午3点，大冶市保安镇磨山村，彭文涛将快递件从客运中巴上卸下来，放进快递柜，拿起手机在微信群里发通知。看到微信，村民钟凤杰跑来取快递，“以前要骑车到鄂州市市长岭镇拿快递，现在快递柜摆到家门口，太方便了。”

磨山村有4个自然湾，紧邻保安湖，村民6000多人，多为渔民。这里与保安镇区隔湖相望，到镇上有30公里，还要途经鄂州市市长岭镇，是快递物流“神经末梢”最偏远的村子，过去村民取快递，只能到6公里外的市长岭镇。

改变始于去年10月。大冶市启动智能快递柜进村行动，一直跑农村客运的彭文涛兼带起快递邮件投运业务，每天上午11点，他在保安镇转运站将分拣好的邮件装车运回磨山村，“既服务村民出行，还能给村民送快递，收入也能增加，一举多得。”彭文涛说。

磨山村“客运+快递”模式，是大冶市探索快递进村市场化运作的缩影。过去，农村快递件只到达镇区，一些偏远村庄收件十分不便，也抑制了农村消费。大冶市引导快递企业整合资源，促成中通、圆通、申通、极兔、韵达5家快递品牌，成立第三方企业湖北振豪供应链管理有限公司，推进寄递进村，打通“镇—村”派送中梗阻。

大冶市交通运输局局长柯俊卿介绍，该市投入200万元，撬动社会资本500万元，改扩建1.1万平方米市级自动化分拣中心，开通3条农村客货邮线路，在322个行政村投放644组兼具收投功能的智能快递柜，实现全市寄递物流服务全覆盖。

“智能快递柜我们研发定制，大多布点在村委会，每个点位安排网点负责人，方便老人电话咨询。”湖北振豪供应链管理有限公司总经理柯文说，设置柜子前，每天快递件3000多件，现在增至2万多件。

在大冶城区快递物流中心，投资200万元的自动化分拣中心正加紧建设，投用后，快递件直接进村入柜，不必到镇级转运站再行中转，振豪公司为每个乡镇配备3名至4名快递员，快递件当日送达，提高了寄递时效。

智能快递柜进村，破解了快递进村投入大、难持续的问题。每组快递柜每年只需60元电费，24小时营业，36小时免费，寄取便捷。相比农村人工寄递物流服务网点，智能快递柜选点方便，还可根据需求灵活调整。

大冶物流中心主任王军说，低成本、短补贴、管长远，这是推进快递进村的初衷。全市加快试点“农村无人快递驿站+智能快递柜+农村商超”模式，统筹农村电商、农资供销等协同发展，推动农村快递早日实现自身造血、长久稳定运行，在乡村振兴、农民增收方面发挥更大作用。

黄石小区 业委会实现全覆盖

湖北日报（记者彭磊、通讯员丁元拾、吕义兴）11月8日，随着黄石绿城玉兰花园小区业委会在黄石港区住房保障局完成备案，该市1169个小区业委会实现全覆盖。

2015年建成的绿城玉兰花园小区有业主1565人，因利益群体复杂、诉求多元，小区业委会成立困难重重。2020年，小区商户代表向花湖街道提交业委会组建申请，未能获得20%小区业主签字支持而失败。

黄石推动小区业委会组建始于2020年。今年初，经组织部门核查确认，黄石港区小区业委会组建率为70%，剩下的都是绿城玉兰花园小区这样的“硬骨头”。该市坚持党建引领，运用共同缔造的理念方法，通过发挥组织优势，把党支部建进小区，推选优秀的业主代表，“一区一策”指导小区业委会组建。

今年4月份，绿城玉兰花园小区重新启动业委会组建工作。黄石市、区组织部门指导绿城玉兰花园小区业委会筹备组制订十项评分细则，推荐一批小区优秀党员及热心公益、崇德向善的业主作为业委会候选人。同时，支持住建部门针对小区业委会组建中收到的举报，及时调查澄清，以正视听。最终，这份业委会成员名单获得超过三分之二业主的支持。

黄石港区推进 医疗检查检验结果互认

湖北日报（通讯员高曼、全贝贝）“没想到向社区清廉监督员反映的问题，这么快就解决了。3个月内的检查结果，换了医院，不用重复检查了。”10月25日，黄石市黄石港区居民张女士向电话回访的区纪委监委干部说。

张女士到黄石港卫生服务中心就诊，带来了在其他医院拍的核磁共振。与以往不同，这一次医生结合她的病情，参考有效期内带来的检查结果对她进行诊疗，省去重复检查步骤，仅腰椎CT影像这一项检查就节省319元。

此前，黄石港区纪委监委走访发现，不少居民对医疗机构之间检查结果互不认可、重复检验的问题反映强烈。区纪委监委迅速走访核实，并向区卫健局制发工作提示函，督促解决基层群众诉求。区卫健局推动辖区居民医疗检查检验结果互认，目前已有263人次享受医疗检查检验结果互认。

黄石港区纪委监委聚焦医疗领域，整合12345政务服务热线、信访举报、基层小微权力“监督一点通”等信息平台，发挥社区清廉监督员“小哨兵”作用，收集群众关注的医药领域问题，建立共性问题清单，推动职能部门照单整改。区纪委监委全程跟进监督。截至目前，已督促区卫健系统建立健全医疗质量管理行为和行风整治长效机制，推动建章立制9项。