

# 让网格管理工作经得起“晒”

## 常德用平安指数托起人民群众稳稳的幸福

(接 01 版①)

了解情况后，网格员与社区工作人员一起请专业人员鉴定，显示升降机的噪音已涉嫌超出国家排放标准，需整改。经研判，社区无力处理该事件，遂将此事通过平安常德 580 上报至漳江街道办。漳江街道一方面迅速联系城管局，同时上报至桃源县综治中心，县综治中心根据事件处置责任归属，决定由县城市管理和行政执法局处理此事。

4 月 13 日下午，县城市管理和行政执法局工作人员邀请漳江街道综治中心工作人员再次到该店查看整改情况，该店负责人表示以后尽量不使用升降机，采取人工搬运方式，避免噪音超标影响他人日常生活。

“没想到手机点一点这么管用，我以后要让身边的人都知道！”解决了噪音问题后，陈女士感慨道。

据统计，自 2020 年以来，全市通过 580APP 上报矛盾问题 9.7 万件，办结率 98.93%。

### 破解推诿扯皮 服下和谐定心丸

老旧小区没人管、物业公司不屑管、居民懒得管是一些老旧小区的现状。小区介于政

府、物业与居民之间，存在边界模糊、职责交叉、执法主体不明等问题。近年来，武陵区长庚街道紧扣小区失管、物业失职等问题，创新“434 网格工作法”（4 支力量聚合力、3 张清单明权责、4 项制度保运转），解决老旧小区（无物管小区）长期失管问题，有效防范化解物业领域矛盾风险。

水木清华小区原由开发商物业公司提供服务，聘请罗某担任物业经理。后来，罗某成立自己的物业公司，因对此前担任物业经理期间的分红不满，遂想挤走前东家，由自家公司接管小区。今年年初，物业公司内部财务纠纷愈演愈烈，小区陷入“失管”风险，严重影响了广大业主正常生活。

“我们买房是为了住，可不想陷入这种纠纷。”业主纷纷在群里吐槽。

根据“434 网格工作法”，网格员先主动上门调解，多次调解无效后立即上报社区，由熊家台社区党总支、小区党支部及相关站所组建一支专业调解队伍，召集小区业委会、监委会、物业公司等负责人进行专门调解。

“我不让！”“我也绝不会退

出！”双方剑拔弩张，未能达成和解。社区综治中心上报街道综治中心，启动了“中心吹哨、部门报到”流程。

3 月 19 日，由街道综治中心牵头、政法委员调度，区物业服务指导中心、区市场监督管理局、街道相关站所及人民调解委员会等部门参与，开展了为期 1 周的深入调解。同时安排法律顾问提供专业法律意见，最终双方均退出该小区管理，小区重新选聘物业。过渡期间，由小区党支部、业委会、热心群众共同接管。

数据显示，2022 年以来，长庚街道重大物业纠纷发生率从 90%降至 10%，物业矛盾调处成功率从 30%升至 98%，群众满意度从 60%升至 99%。

值得一提的是，为规范网格化管理，11 月 1 日起，《常德市平安建设网格化服务管理条例》（简称《条例》）正式实施。《条例》全文共 10 条，1300 余字，明确规定了平安建设网格化服务管理工作主要内容，切实做到让网格管理工作有规可循、有章可守。

### 用活指挥棒 哪里不妥点哪里

“平安指数促进解纷工作

法，通过指数共享优任务，减少重复上报、减少弄虚作假、减少干部顾虑，破解履职不实难题。通过指数算法优流程，明确岗位职责、细化矛盾逐级调处流程、框定矛盾调处时限表，破解推诿扯皮难题。通过指数评估优考核，实施定期指数讲评、定期分析研判、纳入各类考核等，破解责任不严难题。”11 月 8 日晚，从北京领奖归来的汪家桥街道党工委书记黄大庆向记者介绍。

“我买房子难道是为了住在垃圾堆旁边吗？”

“那么多人不交物业费，我拿什么钱去清理垃圾？”

11 月 8 日下午，一场调解在城东社区某小区物业办公室内进行。该小区业主自 2021 年底以来陆续装修，小区物业公司借口经费不足没有配套装修垃圾处理设施，不少住户将装修垃圾倾倒在小区西侧围墙处。截至 2022 年 10 月，装修垃圾已达 70 余方，严重影响了小区居民出行。业主与物业沟通多次，未能达成一致意见，这也导致大部分业主拒交物业费，双方关系进一步恶化。

网格员田某在平安网格微信群内发现该问题，立即前往

实地查看，经过多方走访与了解，通过手机将该事件上报至平安指数系统。

汪家桥街道综治中心得知该信息后，平安指数系统根据事件类型和职责分工，明确由街道创建办牵头办理。考虑到事件的复杂性，街道综治中心同时指定城管中队、城东社区协同处置，并限期 1 个工作日内办理。

当日 14 时，创建办主任杨芳组织城管中队、城东社区、物业公司等单位相关负责人，现场勘查小区装修垃圾倾倒情况。1 个小时内制定了清理计划，由城东社区安排 2 辆拖拉机、1 台小型铲车开展垃圾清理，城管中队负责联系津市市建筑垃圾消纳场，物业公司承担全部清理费用。截至当日 18 时，所有建筑垃圾清运完毕，街道综治中心在平安指数系统回复了事件办结情况。

“我们现在心服口服地交物业费了。”在收到田某的回访信息时，业主代表曾某秒回。

城市更新，向美而生。通过平安指数，常德切实把矛盾纠纷化解在基层，有力维护了社会稳定，一幅更加精彩亮丽的民生画卷正徐徐展开。

(接 01 版②)

《村规民约》要执行，党员干部作表率。北斗溪镇沙坪村党支部书记张克军讲了一个故事。老党员、4 组组长宋克厚家建新房，夜晚施工时，挖机不慎将村里刚铺好的沥青路挖坏了。张克厚主动缴纳了 5000 元罚款，对破损路面进行了修补。

该县还大力推行党建+微网格模式。将全县 412 个村（社区）划分成 18769 个微网格，每个微网格 15 至 30 户，让群众能就近参与各项事务。建立党建引领 1+6+N 治理体系，在村党组织领导下，发挥老年协会、计生协会、关工委、共青团、民兵连、妇联等 6 大群团组织作用，培育组建人民调解委员会、村民议事会、道德评议会、幸福基金会、红白理事会等群众组织，管理共同参与基层治理工作，破解基层治理难题。

### 聚微成炬 幸福基金提升治理效能

去年，家庭困难的桥江镇章池村三组村民严某身患重病，正在县职中读高二的女儿面临失学。该村幸福基金及时伸出援手，每年资助她 1 万元帮助其完成学业。

“村里的幸福基金是经大

家同意设立的，就是为了及时解决突发事件和困难，所有的募捐资金都由大家共同监督、共同商议使用。”老党员严洪军说。严洪军主动为村里幸福基金捐款 1 万元。幸福基金运行以来，共筹集资金 35 万余元，解决了一大批群众“急难愁盼”问题。

据悉，该县按照人人负责、人人奉献、人人共享的思路，在村党组织带领下，通过村集体收入拨一点、村民捐资一点、社会捐助一点、奖励资金注入一点、其他合法收入注入一点等途径募集资金，每个村建立幸福基金，用于开展困难帮扶、奖励助学、公益活动。目前，全县幸福基金累计筹资 856 万元，帮扶有困难的群众 4716 人次。

在幸福基金使用中，该县建立以监督委员会、党务村务公开栏等为载体的监督体系，落实大小事务及时公开、全面公开，充分保障群众的知情权、决策权，真正做到取信于民。

“老罗家生了个孙女，今天早上从医院回来，还带回几桶鞭炮，要庆祝一下。”正在开会的坪溪村村支两委干部得知情况后，立即赶往老罗家，劝说不要放鞭炮，并用幸福基金给宝宝送去了一份祝福。

“幸福基金凝聚众人心，现在村里乡亲团结如一人，像兄弟姐妹一样亲。”低庄镇严家坡村周友菊说。周友菊是该村金牌调解员，一直为村民的矛盾忙个不停。自从村里幸福基金运行以来，周友菊清闲了很多。

“金牌调解”最先缘自低庄镇严家坡村。该县以“五老”为成员，以金牌考核为激励，成立了金牌调解室，培育金牌调解员，致力于对矛盾纠纷进行闭环管理，实行无缝对接。目前，该县有 3000 余名金牌调解员活跃在大街小巷、乡间田野，累计化解 1.2 万余件群众纠纷。

村规民约作引导，幸福基金暖民心，金牌调解员促和谐，让基层治理新效能持续释放。2022 年，来县、到市、赴省上访分别下降 23.6%、25.8%、51.8%。

### 强微兴业 综合整治为善治增色赋能

漫步在三江镇街头，一栋栋整洁的房屋错落有致排列着，干净整洁的街道让人眼前一亮。

西湖村党总支书记记何满林介绍，乡村振兴工作开展以来，村容村貌“畅洁美”成为常态化，也构成了一道宜居亮丽

的风景线。近年来，村里的环境卫生得到大幅度提升，村民的幸福感不断提升。

三江村的生态绿道建设也在稳步推进，公路两旁的花坛已准备好苗木花草的移栽工作。乱停乱放整治、杂草杂物清理、闲置危房拆除等工作都在有序推进当中。

西湖村、三江村村容村貌的蜕变是“溆浦经验”致力于环境综合治理，打造宜居村居的生动实践。

乡村要振兴，治理是关键。溆浦县牢固树立发展思维，以发展的办法解决基层治理难题，通过发展集体产业微公司，实施人居环境微改造，探索数字赋能微管家，强微兴业。该县每年将 80%以上的财力投入民生事业，大力实施民生项目、发展特色产业、改善生态环境。并在实施前，始终坚持聆听群众心声，确保每个环节、每项工作都让群众参与、受群众监督、请群众评判。

“修建思蒙湾游步道时，我建议将内侧规划尽量往里扩，没想到真的被采纳了。”思蒙镇思蒙湾村村民舒海水感叹。

去年，溆浦决定举全县之力创建思蒙 4A 级景区。“这样的大事一定要让老百姓参与进

来，绝不能关门搞创建。”县委常委、县委办主任、创建负责人张长江表示。

在思蒙镇风景区民居立面改造设计方案意见征求会上，当地居民代表围绕改造样式、风貌特点、材料材质等畅所欲言，方案在讨论中进一步完善。

该县还按照基层公共服务一门式要求，为 412 个村（社区）建立综合服务平台，开通电子政务外网和“互联网+政务服务”一体化平台，与“12345”县长热线、“12348”公共法律服务热线衔接联动，让群众办事不出村。2022 年以来，该县 3 级综治中心解决群众问题 35656 件，99%以上在乡镇、村解决。

在宝山天三希望学校内，立着一块爱心捐助碑，碑上刻有 99 个村民的名字。村里年轻党员刘玉坤讲述了这块碑的由来。2019 年 6 月，学校建塑胶篮球场，还差一点钱。刘玉坤与村里另外一个年轻人梁长云建起了宝山公益群，在群里一吆喝，出乎意料，两天时间就收到村民捐款 2.6 万元。

“人还是这些人，但精神面貌大不一样了。”刘玉坤深有感触地说。