

走进玉泉区清泉街社区，“全国新时代‘枫桥经验’先进典型”的牌匾赫然入目，这是我市深入践行新时代“枫桥经验”的有力见证，也是首府推动基层社会治理高质量发展的铿锵篇章……

“枫桥经验”作为我国基层社会治理的一张靓丽名片，历久弥新，其独特的魅力和时代价值更加凸显。近年来，我市认真践行新时代“枫桥经验”，坚持和贯彻党的群众路线，在市委领导下，积极完善矛盾纠纷预防化解机制，在提升市域社会治理能力和水平、预防化解各类矛盾纠纷方面不断探索和创新，并且充分发动群众、组织群众、依靠群众解决群众自己的事情，结合实际走出了一条边疆首府矛盾纠纷预防化解的新路径。

# 首府：践行新时代“枫桥经验” 谱写基层善治新篇章

●本报记者 郝晓燕 实习记者 苏谷 赵丹



清泉街社区工作人员正在向居民介绍业务



市民在三顺店社区办理业务



新城区迎新路街道办事处E+7+N工作室

## 玉泉区清泉街社区：形成主动解决问题「全链条」构建社区治理新格局

去年11月，玉泉区清泉街社区荣获全国新时代“枫桥经验”先进典型荣誉称号。走进清泉街社区，街道干净整洁、车位井然有序，法治标语随处可见，新时代“枫桥精神”在这里落地生根。

清泉街社区居民史某是一名孤儿，也是一名刑满释放人员，曾多次入狱，出狱后的史某表现出自暴自弃的状态。在社区多次走访和细心关照下，史某的“心墙”终于打开。如今，史某娶妻生子，还主动当起了社区志愿者，协助化解了大量矛盾纠纷。

不仅是史某，如今越来越多的人开始积极参与到社区治理的工作中。在清泉街社区有一张“便民能人榜”，汇集了社区有各类“一技之长”的能人，这些居民自发留下姓名、联系方式和擅长领域。“谁家有困难，打个电话，他们随时到、免费服务，大家的努力也让社区成为居民最安心、最贴心、最温暖的港湾。”清泉街社区党委书记、社区主任武荷香说。

清泉街社区建于2002年，社区流动人口多、老旧小区多、弱势群体多、沿街商户多、驻区单位多、人员构成杂，是典型的老旧城镇社区。近年来，清泉街社区始终践行新时代“枫桥经验”，坚持以人民为中心思想，紧紧依靠群众，突出以情动人、以理服人、以法育人的工作态度，切实做到小事不出网格、大事不出社区，用实际行动践行多元善治新局面。

清泉街社区主动适应城市发展新形势新要求，以基层党组织建设为核心，由社区党委书记、社区主任武荷香牵头，努力打造“邻里一家亲”好人社区。将党建网格、综治网格、服务网格、自治网格进行“四网融合”，一体化推进，组建“社区大党委——网格党支部——楼栋党小组”小三级组织架构，将党组织服务力量覆盖延伸到居民群众身边、家门口。

同时，社区党委书记、社区主任武荷香带领骨干党员和热心居民创新建立“荷香唠嗑室”“好邻居议事厅”等矛盾化解阵地，在社区党群服务中心、党建长廊、小广场、石榴凉亭等场所和居民“唠嗑”“拉家常”，将居民的“大事小情”人账处置，形成“了解需求、跟进落实、反馈结果、成效追踪”的主动解决问题“全链条”，真正做到把矛盾化解在基层，化解在萌芽。社区一方面对辖区独居老人、困难家庭等100余户重点户进行大走访，建立帮办代办24项服务事项清单，排查解决老年居民群众烦心事。另一方面，对辖区2732户5335人开展大摸排，建立“民生微愿望、微实事”清单。此外，社区还针对重点人群和风险家庭户进行“大回访”，摸排矛盾纠纷隐患，今年累计排查矛盾纠纷56个，解决水电问题、环境卫生等微实事144件。

社区还成立了“三调联动”矛盾化解党建联合体，健全分级协商办理、限时办结答复机制，形成分类协调联动的矛盾纠纷化解工作模式。2007年12月，成立全国首家社区法务室，也叫“说理堂”，整合街道综治中心、派出所、司法所、驻区律师等资源，及时化解接诉即办案件、邻里纠纷、家庭婚恋纠纷等矛盾纠纷。截至目前，共调处矛盾纠纷2178件，成功率达99%以上。

## 回民区三顺店社区：强服务 解民忧 实现「三顺」新内涵

“通过坚持和发展新时代‘枫桥经验’，三顺店社区矛盾纠纷预防化解能力全面提升，‘三顺店’的定义也由原来的来顺、去顺、生意顺，转变为现在的党风顺、社情顺、民心顺新时代内涵。”在近日我市开展的学习推广“坚持和发展新时代‘枫桥经验’典型做法”现场观摩活动中，回民区三顺店社区党委书记李一芝感慨道。

回民区三顺店社区地处我市老城区，辖区面积0.25平方公里，17个小区全部为80年代建成的老旧小区，物业管理缺失、不规范等问题引起的矛盾纠纷一直以来都是社区治理的重点和难点。工作中，三顺店社区紧紧依靠新时代“枫桥经验”，通过三步工作法，有效破解了老旧小区物业管理瓶颈，做到了服务不缺位、矛盾不上交。

李一芝介绍，像居民家中水管跑冒滴漏、暖气不热，单元楼道杂物堆积、小区下水不通，小区公用面积小无法满足停车需求等这些日常问题得不到解决，引起居民不满，这与物业公司的难引进、引进不认可留不住成为恶性循环，小区物业矛盾纠纷一直得不到有效化解。2014年，景观小区曾尝试引进一家物业公司管理，但因基础设施差、物业费收缴率低等原因，物业公司无法提供优质服务，导致居民不满，不到一年就弃管撤走。

经过反复研究和积极探索，社区决定运用新时代“枫桥经验”破解难题。首先，由社区发挥党组织战斗堡垒作用，建立红色物业服务站承接物业工作；其次，充分发动群众、组织群众、依靠群众解决群众自己的事情，破解社区治理和物业服务的难点、痛点、堵点，切实做好物业管理这一群众身边的“关键小事”，有效破解了老旧小区物业管理瓶颈，构建起共建共治共享的社会治理新格局。

李一芝表示，所谓“三步工作法”，第一步，党组织领着干。社区坚持发挥党建引领核心作用，探索“党建引领，党员带头，居民响应”的服务模式，建立三项机制，推动物业管理矛盾纠纷源头化解。第二步，让群众说了算。随着物业管理市场化，社区所辖老旧小区也逐步经历了由单位管理型到物业管理型，再到社区代管的演变过程。社区按照共建、共治、共享的基层治理思路，在小区管理中注重尊重群众意愿，让居民自己的家园自己说了算，从源头上减少矛盾，充分体现居民的主人翁意识。第三步，有问题一起解决。汇聚包联干部、热心群众、社会组织等各方力量，打通服务群众的“最后一公里”。

一切为了群众，一切依靠群众，是新时代“枫桥经验”的初心所在，力量所系。三顺店社区将共建共治共享与“依靠和发动群众、坚持矛盾不上交”的“枫桥经验”有机结合，有效地把各方力量组织起来，发挥其专业性、公益性、群众性所长，实现强服务、解民忧。

## 新城区迎新路街道：网格化管理精细化服务 化解矛盾纠纷「不出格」

小区生活环境的改善关系到每个居民的获得感、幸福感、安全感。为解决新城区迎新路街道辖区内长期存在的噪音扰民、设施不全等多种问题，街道以“1中心+大网格+3层级”工作法，优化完善矛盾纠纷化解机制，坚持把新时代“枫桥经验”贯穿工作的始终，实现网格化管理、精细化服务，推动矛盾纠纷源头化解，实现了“小事不出社区，大事不出街道”的工作目标。

迎新路街道自充分发扬新时代“枫桥经验”以来，始终坚持以党建为引领，以人民为中心，以“服务网、治理网”为两条主线，整合政法、综治、信访、12345投诉平台等8个平台资源，建立了1800平方米的街道矛盾纠纷排查化解调度中心。进入调度中心大厅，详细的办理流程和信息化代办员信息映入眼帘，更加方便群众咨询。同时，调度中心还设置温馨的调解室，接待人员会耐心倾听、热心帮助，让群众在家门口就能实实在在解决问题。在日常工作中，网格员会详细了解社区内每一户家庭情况，并建立居民信息户卡、台账，既能拉近与群众之间的距离，又可及时收集群众诉求。在具体工作中，通过社区干部、网格员排查，从基层了解问题所在，遇到需要上级调解的问题，可在走访中了解第一手资料，真正实现基层源头化解工作闭环。2023年以来，街道矛盾纠纷排查化解调度中心共处理各类矛盾纠纷2202件，办结2183件，办结率99%，辖区情况平稳有序。

提升矛盾纠纷预防、化解能力是维护社区稳定的有力举措，下一步，新城区迎新路街道将继续从小事着手，保证问题有人管、事事有回应，最大限度地化解矛盾纠纷在基层治理、解决在最前端。

基层社会治理是一面镜子。

“枫桥经验”是土生土长的中国智慧、东方经验，也是坚持不懈地探索实践、守正创新。坚持和发展新时代“枫桥经验”，是提升基层社会治理效能的重要路径。下一步，我市将继续坚持和发展新时代“枫桥经验”，加强和创新基层社会治理，努力提升矛盾纠纷预防化解法治化水平，为首府经济社会发展创造平安稳定的良好环境，让人民群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。