



从『单打独斗』到『三位一体』 协同共治为宽巷子注入『智慧密码』

●本报记者 祁晓燕 通讯员 穆瑶 文图



宽巷子社区和相关部门就美食街协同共治召开工作调度会



网格员、网格员和商户就污水井疏通事宜进行沟通

具特色的商业网格治理新模式。

宽巷子美食街商业网格“铁三角”的8个网格长均由宽巷子社区的年轻社工担任。网格长负责全面统筹协调网格内的各类资源与事务,涵盖制定网格治理规划、对接上级政策与资源、监督治理任务的落实情况以及协调重大矛盾纠纷等重要工作。

网格长会定期组织召开网格治理联席会议,邀请网格员、街长、商户代表、居民代表共同参与。联席会议围绕食品安全、环境卫生、交通秩序等重点问题,制定阶段性的治理目标和详细的行动计划。例如,在旅游旺季,宽巷子美食街经常会出现客流拥堵的现象,影响游客的体验和商户的经营。针对这一情况,网格长充分发挥其统筹协调能力,联合交警、城管等多个部门,深入调研分析后,制定科学合理的交通疏导方案。同时,对停车区域进行优化规划,增加临时停车位,加强停车引导,有效缓解了人流车流压力,保障了美食街的正常运营秩序。

作为商业网格治理的“神经末梢”,宽巷子美食街商业网格“铁三角”的8名网格员承担着网格内日常巡查、信息采集、问题上报与初步处置的重要职责。他们时刻关注网格内的商户经营状况、基础设施维护情况以及安全隐患排查等工作,致力于确保各类问题能够早发现、早介入、早解决。

为提高工作效率和服务质量,宽巷子美食街的网格员实行“三查三报”工作法。晨查秩序(9:00—10:30),网格员会仔细检查商户“门前三包”的落实情况,包括环境卫生、秩序维护等方面,同时重点排查用火用气

用电等安全隐患,一旦发现问题,立即与商户沟通并及时进行处置。午查优体(13:30—14:30),网格员会深入游客集中区域,主动了解游客的需求和意见,同步检查网红打卡点的设施完好度,保障游客的游玩体验。晚查保安全(20:00—22:00),网格员会重点检查消防通道是否畅通、电路是否老化以及餐厨垃圾清运情况等。为确保闭市后环境卫生的整洁,网格员建立了“网格员—商户—环卫或物业公司”三方对接机制,保证垃圾能够在闭市后30分钟内及时清运。

为实现问题的高效处理,网格员还建立了完善的问题分级机制,通过“发现—派单—处置—反馈”全流程跟踪体系,对各类问题进行精准管理。

宽巷子美食街商业网格“铁三角”的11名美食街街长,均由在商户中具有较高威望、热心公共事务的商户负责人担任。街长依托旧城宽巷子商会,积极推动商户自治,明确诚信经营、环境卫生、噪音控制等一系列规范,引导商户自觉遵守,共同维护美食街的良好形象。为提升商户的主体责任意识与安全管理能力,街长定期组织商户开展食品安全培训、消防演练等活动,商户们掌握了更多的食品安全知识和消防技能,为美食街的健康发展奠定了坚实基础。

采访手记:

在宽巷子美食街商业网格“铁三角”的运行过程中,精准的角色定位、灵活的协同机制是实现高效治理的关键要素。

角色定位“准”是协同共治的基础。网格长侧重统筹协调,专注于整体规划和资源调配,避免陷入具体事务的执行中,确保治理工作的宏观方向正确;网格员聚焦末梢执行,将工作重点放在日常巡查和问题的初步处理上,杜绝因任务过多过杂而导致超负荷运转,保证治理工作的精细化;街长积极协调商户诉求,推动商户自治,有效防止“政府干、商户看”的治理断层,促进商户与政府之间的良性互动。

协同机制“活”是协同共治的保障。通过晨会制,网格长、网格员、街长能够及时沟通信息,实现问题的快速发现和反馈;分级处置机制则根据问题的不同类型和严重程度,明确各主体的职责和处理时限,确保问题得到高效解决。

这两种机制相互配合,让三方各司其职又紧密协作,形成了“问题发现—分析研判—联动处置—效果反馈”的完整治理闭环,大大提高了治理效率和质量。

“反诈日报”准时送达 精准守护群众“钱袋子”

●本报记者 安娜



民警开展反诈宣传

“只需动动手指就可以日赚千元……”5月10日7时58分,家住赛罕区的居民王女士接到一个带有“电子口音”的来电,她正准备按照对方要求操作时,突然想起社区民警董伟在微信群中推送的“反诈日报”内容,瞬间警醒。

“差点就点链接了!”王女士后怕之余,立即按照“反诈日报”上的预警专线拨打举报电话,成功拦截了一起“刷单返利”电信诈骗。

这一幕精准预警的场景是赛罕区公安分局乌兰察布东路派出所“反诈日报”守护群众“钱袋子”的缩影。

自今年起,每日8时整,辖区居民的手机都会准时收到由乌兰察布东路派出所精心编发的“反诈日报”。打开微信聊天界面,网格群、商户群、校园家长群等80多个线上群组同步接收图文并茂的“反诈日报”,封面或为民警制作的卡通形象反诈标语,或为近期高发骗局的情景漫画,内页则以“案例拆解+防骗口诀+报警指引”的形式,将晦涩难懂的反诈知识转化为“看得懂、记得住、用得上”的实用指南。

“以往的反诈宣传缺乏系统性和时效性,群众记不住、用不上。”乌兰察布东路派出所民警介绍,“早上是居民获取信息的高峰期,

利用这个时段推送反诈知识,能有效抢占‘注意力高地’,让反诈意识在潜移默化中扎根群众心中。”

为确保“反诈日报”内容精准有效,乌兰察布东路派出所组建了由社区民警、刑侦骨干、宣传专员组成的采编团队,每日梳理全国最新诈骗案例,结合辖区发案特点进行本地化改编。同时,运用大数据分析群众阅读习惯,灵活调整内容形式,从文字、图片到短视频,不断创新呈现方式,让反诈宣传更具吸引力。

“这份‘反诈日报’比闹钟还准时!”在长乐宫商圈经营服装店的李老板笑言,“每天开店前刷一刷,不仅自己提高警惕,还能给顾客念叨念叨,让大家一起守好‘钱袋子’。”像李老板这样的商户,如今已成为“反诈日报”的义务宣传员,通过店内张贴海报、顾客群转发等方式,将反诈知识传递给更多人,形成“全民反诈”的浓厚氛围。

据介绍,自“反诈日报”推行以来,乌兰察布东路派出所辖区电信诈骗发案率环比下降15%,群众主动举报线索数量上升30%,反诈宣传成效显著。

下一步,赛罕区公安分局将以乌兰察布东路派出所为试点,逐步推广“反诈日报”模式,持续织密反诈防护网。

居民申请低保遇难题 社区帮办代办暖人心

本报讯(记者 祁晓燕)“多亏了社区工作人员的帮忙,不然我真不知道如何申请低保。”日前,回民区吕祖庙街社区居民李先生感慨道。

前些时,李先生怀着忐忑的心情走进社区,神情中满是焦虑与迷茫。社区帮办代办工作人员小杨察觉到李先生的异样,微笑着迎上前询问:“您好,有什么需要帮忙的吗?”李先生无奈地说:“我生活困难,听说能申请低保,可我不知道咋弄,心里很着急。”“您别着急,申请低保的事我帮您办。”小杨温和地对他说道。

在交流过程中,小杨详细了解了

李先生的家庭状况。原来,李先生因身体原因无法从事重体力劳动,收入微薄。小杨告知李先生申请低保所需的材料,包括身份证、户口本、收入证明、病历等,并帮他梳理目前已有的材料,列出还需补充的清单。考虑到李先生获取收入证明可能存在困难,小杨主动联系李先生所在的工作单位,沟通协调开具证明的相关事宜。同时,又仔细帮助李先生填写申请表,确保每一项信息准确无误。提交申请后,小杨持续关注审核进度,及时将审核情况反馈给李先生。通过小杨的贴心服务,终于解决了李先生的实际困难。



小善大爱·青城微光记

“我们就是你的家人!”

如意河畔交警一席话救下轻生者

●本报记者 安娜

“别过来!再靠近我就跳下去!”5月6日,呼和浩特如意河畔,一名男子坐在河边维修通道的台阶上,双腿浸泡在河水中,看到交警试图接近时,他的情绪十分激动。最终,在交警和派出所民警的温情劝说下,该男子终于放弃了轻生念头。

当日14时53分,正在市政府东门附近执勤的新城区交警大队九中队交警李猛、马斌,被一位神色慌张的女士拦住:“河边好像有人要轻生!”二人立即朝着如意河方向飞奔而去。抵达现场时,看到了坐在河边的一名男子。李猛刚想上前施救,男子突然摇晃着站起身,脚步踉跄地向河水深处走去。看着河水漫过男子腰部,两位交警的心瞬间提到了嗓子眼。但他们强压内心的担忧,迅速停下脚步,用充满关切的话语安抚道:“兄弟,有啥事咱们慢慢

说!”之后,两位交警与男子保持安全距离,开始轮流与其谈心。男子声音哽咽,倾诉自己孤身一人,无奈无助。“你不是一个人,从现在起,我们就是你的家人!”马斌坚定而温暖的话语,如同穿透阴霾的一束光,照进男子心中。

随着劝说的深入,男子泛红的眼眶噙满泪水,紧绷的身体也逐渐放松下来。他缓缓转过身,一步步朝着岸边挪来。最终,男子重新坐回台阶,低着头,肩膀微微抽动着。此时,辖区派出所民警也赶到了,他们与两位交警一起席地而坐,继续给男子做心理疏导,直到他彻底放弃轻生念头。

随后,民警将该男子带回派出所,经过耐心劝导和心理安抚,最终将其送回家中。

社区管家

网格员赵洪声: 用“情”“理”“法”三剂“良药”化解基层矛盾

●本报记者 刘沙沙 马妍 文/图



赵洪声(左)正在协调邻里纠纷

在阿尔泰社区的街巷内,居民们总能看到网格员赵洪声夹着调解记录本匆匆赶路的身影。这位扎根基层的“老调解员”,从漏水纠纷到积案化解,从剑拔弩张到握手言和,他用“情”“理”“法”三剂“良药”化解

基层矛盾,累计调解纠纷580余起,成功率达98%,被居民亲切地称为“社区赵哥”。

“调解不是和稀泥,既要解‘法结’,更要通‘心结’。”在赵洪声的工作室里,墙上挂的“三面镜子”很好

地诠释了这句话:法律条文是“规矩镜”,民情日记是“透视镜”,群众口碑是“正衣镜”。赵洪声以“五心调解法”(即倾听诉求要耐心、调查取证要细心、沟通疏导要贴心、化解矛盾要公心、跟踪回访要暖心)为调解原则,形成独具特色的调解品牌。

在龙兴小区物业费纠纷中,10余位居民因物业服务质量问题而拒缴费用,双方僵持不下。赵洪声先后组织10余次调解会,他翻开《中华人民共和国民法典》和《物业管理条例》,逐条解释权利义务,用“法律账本”厘清责任边界。面对居民情绪激动甚至推搡的场面,他始终挺直腰板耐心劝导:“咱们依法讲理,拳头解决不了任何问题!”最终,居民认识到自身行为欠妥,物业公司也承诺整改卫生、绿化等6项服务。这场“法与情”的双向奔赴,让双方心服口服。

在第二千休所小区2号楼3单元的漏水纠纷案例中,三楼住户家马桶漏水渗到二楼引起纠纷。赵洪声多次登门,从“远亲不如近邻”的老理儿说到物权法的硬杠杠,又协调军休中心出具房屋维修规范,联动物业制定不扰民施工方案。当他

第6次上门时,三楼业主终于答应维修。

蔚蓝家园楼上居民装修时震裂了楼下屋顶墙皮,物业调解6次未果。在社区矛盾调解中心,赵洪声别出心裁组织“茶桌调解”,请来建筑工程师用模型演示震动原理,又让双方互换立场模拟对话。当楼上业主听到“自家”装修队强词夺理的说辞时,顿时红了脸。这场特别的“角色互换”让双方各退一步,当天便达成了补偿协议。

在民生小区4号楼,因楼上业主家长期漏水,楼上楼下两户邻居从争吵演变为“拒不相见”。赵洪声5次夜访楼上住户,既算法律赔偿“经济账”,又打将心比心“感情牌”,最终促成楼上业主主动维修防水层并补偿楼下业主2000元。

看着两家人在调解室共饮一壶茶,赵洪声在日记里写道:“化解矛盾就像修漏水,既要堵住裂缝,更要疏通心渠。”

如今,“有纠纷找赵哥”已成为社区居民的口头禅,“洪声工作室”培育的12名“调解员”活跃在7个小区,在赵洪声带领下,不断化解社区矛盾纠纷,促进居民和谐共处。