

河南省新乡市建成统一平台，整合多个部门，共同参与协商——

# 一站式调处，为群众高效解纠纷

本报记者 王乐文 方敏

初夏，走进河南省新乡市红旗区小店镇，只见一片繁忙景象——省道一侧，各式卡车运载着建材奔向工地；另一侧，许多货车拉着农副产品驶向远方。处在中心城区与两个开发区之间，小店镇流动人口多，有时会出现经济纠纷。遇到矛盾去哪里找个说法？

走进小店镇社会治理综合服务中心，正在接访的镇党委书记郝思奇给出答案：区里建设了区、镇、村三级社会治理综合服务机构，搭建综合调处化解平台，群众只跑一地就可实现矛盾纠纷“闭环式流转，全链条解决”。新乡市注重把预防抓在前，通过建设综治中心、坚持调解优先、推进共建共享等工作，着力加大基层矛盾纠纷规范化化解工作。这些做法如何开展？效果如何？记者来到新乡展开调研。

## 预防在先，网格员及时发现

前段时间，红旗区宝龙社区一家培训机构出现经营困难，引发了报名家长的紧张情绪。这个情况被日常巡访的网格员刘德康获知，随即向上一级网格员反映。新乡市社会稳定前线指挥部公共安全专班立即协同文旅部门迅速反应。很快，在文旅等部门的介入下，所有涉事居民的孩子被协调到另一家培训机构继续完成所报课程。

“经过大数据平台分析，近期还有两起这类事件发生。建议在全市对这类事项展开排查。”看到平台提示，新乡市文旅部门联合金融机构，将全市116家培训机构录入资金监管平台，避免其因经营困难等而无法提供有效服务。半年多来，新乡市再无此类事件发生。

社情民意反映上来，让预警跑在纠纷前。2023年以来，新乡市组建社会稳定前线指挥部，成立11个工作专班，联合21个部门，建立了风险联席研判、联动处置等机制，做到日清日结、即交即办。

“通过督导督办、倒查复盘，我们对落后部门采取约谈警示，防止了矛盾纠纷的激化。”新乡市社会稳定前线指挥部指挥长、副市长、市公安局局长朱东亚说。

## 核心阅读

河南省新乡市搭建区、镇、村三级社会治理综合服务中心，集纳多个部门，建成统一平台。群众在一个窗口反映诉求，多方共同参与问题处理。一站式调处，为群众精准、高效化解矛盾纠纷。

做到预防在先，新乡市着力完善“网格化治理、精细化服务、信息化支撑”的治理平台。目前，新乡依照“区域合理、便民利民”的原则，在全市划分了1.5万个基础网格，建立县、乡、村、组（片）四级网格化管理体系。

网格划定，谁来办事？在红旗区，建立了“政务+警务+社务”的模式，把村（社区）主任、民辅警、网格员、志愿者等人员都动员起来；在封丘县，选用村组长、党员、村级后备干部等人员作为网格长，形成“共治共管、人人参与”的格局。

“脚底板”跑得快，还要大数据算得准。“平安新乡”手机应用在基层治理中发挥了大作用。前几日，延津县文岩街道网格员段焕彬发现路边一处交通提示牌破损。他将此事汇报上传至“平安新乡”手机应用。2分钟后，辖区居委会的任春平提请上级处理。30分钟后，县城管局收到信息，立即派人到现场维修。

“平安新乡”手机应用上线3年来，已录入各类信息860万件，基本全部办结，实现了采集、流转、处置、监督实时化。

## 集中办理，群众解决纠纷只跑一地

因合作利润分红谈不拢，合伙人强搬设备并堵门，咋办？在红旗区东街街道开设影楼的贵州商户李达有些疑惑：“想找个地方说

理，但不知道去哪里。”

解决矛盾能否让百姓只跑一地？2022年10月，红旗区成立了新乡市首家城区社会治理综合服务中心，整合8个工作平台，推动人社局、法院等12家单位常驻办公，10家单位轮驻接待，打造矛盾纠纷化解综合平台。

来到红旗区社会治理综合服务中心，李达在信访窗口反映了诉求。红旗区司法局工作人员牛秀丽接下访情。4天后，牛秀丽召集涉事双方、公安民警、律师等一起参与问题协商，李达的合理诉求得到圆满解决。

“如今，这样的中心已实现区、镇、村三级覆盖，并实现联动。下一级解决不了的问题，可以向上一级‘吹哨’，上级部门需限时办理。今年一季度，中心已受理、流转等各类事项2514件，办结2303件。”红旗区委书记刘宏锋介绍。

在新乡市，多地都设立了这样的社会治理综合服务中心。以前“多头管”“管不好”的难题得到破解，群众只跑一地，即可说事解难。

群众跑一地后，是诉讼、仲裁，还是调解？新乡的答案是：调解优先、应调尽调，实现“调解搞上去、案件降下来”。

“邵老师，请您帮忙先调解，调解不成我们再走司法程序。”获嘉县法院立案庭法官岳艳给调解员邵洋洋递来一张单子——郑州一公司起诉本县某公司拖欠广告费。邵洋洋了解好案情，给涉事双方拨去电话。讲法律条文、算诉讼成本……经过邵洋洋调解，被告支付了费用，诉前调解成功。

调解工作专业性强，去哪里寻找专业力量？新乡市吸纳律师、仲裁、公证、心理咨询等社会调解力量。目前，该市配备了3694名专职调解员。2023年以来，新乡市人民调解组织共接受信访、公安、法院等部门委托移送案件1410件，调解成功1392件，有效分担和化解信访压力、法院审案压力。

## 共建共享，多方参与基层社会治理

好一幅和美乡村图——太阳尚未偏西，封丘县孙杏头村村西头广场上，广场舞已经

跳了起来。彩扇飞舞、动作整齐，村民们舞得劲起；背后的麦田一望无垠，丰收在即。

之前，这片广场还是一处杂物聚集的收粮点。时值村里要开展“清房拆违”行动，有的村民主张拆除，却遭到建设村民翟大友的抵触：“我花钱建的，有合同，不许拆！”拆违行动尚未开始，收粮点的杂物绊倒了村里一名老人。老人家属向翟大友讨说法，眼看要起冲突。

幸好村里建立了联系机制，让党员联系村民，有事商量着办。在村西头片区，联户代表是党员翟金文。翟金文召集村民和翟大友一起召开议事会，还邀请到驻村律师方瑞来参会。大家你一言、我一语：“绊倒了人要赔偿”“违建不受法律保护”“话说回来，你建收粮点也不容易，我们帮你找新地，建个更好的”……

村民们一番话合情合理，翟大友同意了。在村北新建收粮点后，村里拆了旧收粮点，改建成文体广场。

把矛盾化解在基层，新乡市坚持党建引领，同时依托“一村一警一法律顾问一支民调队伍”等力量，常态化开展隐患排查、矛盾化解、普法、解难等工作，一大批基层矛盾化解在萌芽状态。新乡市还注重发挥群众自身的力量，“自己的事自己商量着办”，实现矛盾自我化解。

要壮大集体经济，得把集体资源规范化。然而，过去村里存在一些条目明显不合理的合同，这些合同到底算不算数？谁说了算？去年5月，获嘉县推动农村事务管理规范化，着手清理不合规合同。这项工作做好了，能消除一大批矛盾。

获嘉县是怎么做的？在获嘉县亢北村，村党总支书记李胜才介绍，村里召集党员代表、村民共同议事，公示所有合同，依据法规，逐一审议，清除不规范的、留下合法的。然后，逐地块重新丈量，每一块地如何定价都上议事会商议，集体决定后再公示。

公众参与、共建共享的做法不仅让村民服气，也使基层党组织的威信大大提升，乡村面貌焕然一新。2023年，亢北村村集体收入从过去的40万元增加到120多万元。获嘉县全县共清理不规范合同1523份，村集体收入增加1462万元。

# 公积金个人贷款利率下调，实惠有多大

本报记者 丁怡婷

近日，住房公积金个人住房贷款利率下调0.25个百分点。住房城乡建设部印发《关于做好住房公积金个人住房贷款利率下调相关工作的通知》，要求及时调整住房公积金个人住房贷款利率政策衔接。此次下调住房公积金个人住房贷款利率，具体将如何执行？缴存人能从中间得到多大实惠？

住房城乡建设部住房公积金监管司相关负责人介绍，此次贷款利率调整范围既包括新发放的住房公积金个人住房贷款，也包括存量住房公积金个人住房贷款。2024年5月18日前已发放的个人住房公积金贷款，自2025年1月1日起执行新利率。2024年5月18日（含）后新发放的个人住房公积金贷款，将直接按照调整后的新利率执行。

据悉，调整后，5年以下（含5年）和5年以上首套个人住房公积金贷款利率分别调整为2.35%和2.85%，5年以下（含5年）和5年以上第二套个人住房公积金贷款利率分别调整为不低于2.775%和3.325%。

贷款利率下调，最直接受益的是住房公积金贷款人。以一笔金额100万元、期限30年的首套住房公积金个人住房贷款为例，选择等额本息还款方式，月供将由4270.16元降至4135.57元，减少约135元，总利息支出将减少4.85万元。

党的十八大以来，住房城乡建设部积极发挥住房公积金作用，推动解决缴存人住房问题。2012年以来，累计发放住房公积金个人住房贷款12.9万亿元，贷款余额从2.7万亿元增长到2023年的7.8万亿元，支持近5000万缴存人实现住有所居，其中80%以上为购买首套住房。近年来，住房公积金个人住房贷款持续保持连年稳定增长，2023年贷款余额增长近7%，新发放贷款同比增长超过24%，有力支持了缴存人住房消费。

“我们将指导城市住房公积金管理中心按照规定，做好政策衔接工作，确保缴存人能够第一时间享受到政策优惠。”住房城乡建设部住房公积金监管司相关负责人说。

## 上海二、三级医院门诊号源优先向社区卫生服务中心开放

本报上海5月20日电（记者姜泓冰）今年4月起，上海全面实施二、三级医院门诊号源优先向社区卫生服务中心开放，由此助力家庭医生，释放基层卫生服务红利，推动分级诊疗更好发展。

上海从2011年试点家庭医生制度，2015年推行“1+1+1”医疗机构组合签约，力求通过与居民建立更紧密、符合居民就医习惯的签约关系，为居民提供综合、连续、全程的健康管理服务。近年稳步推进签约服务数量和质量双提升。截至2023年底，全市累计签约超过1100万人，常住居民签约率超过44%，老年人、儿童、慢性病人、孕产妇等重点人群签约率超过84%。

全面实施二、三级医院门诊号源优先向社区卫生服务中心开放，让家庭医生有更多上级医院专家的资源、服务链接，让家庭医生有能力、有动力“小病当能手、大病当参谋”。此外，结合社区居民常见病、多发病，优化社区常用的普通号、专家号的比例结构。

在目前社会面预约渠道和预约时间不变的基础上，经过社区医生初步诊断，可以为签约患者预约早于社会面5天的专家号源。如果患者病情需要尽快诊治，社区医生还可以预约未来2天的专家号源。为提高医疗资源利用，未使用号源也会尽快返回医疗机构，继续向社会面开放。

此举不仅解决了居民挂上级医院专家号难的问题，也实现了家庭医生主导下初级诊疗、精准转诊，由家庭医生帮助居民在最短时间内找到最合适的医院、最合适的科室就医，既防止老年患者因不会使用网上挂号延误治疗，也避免了居民因专业知识不足挂错科室造成反复就诊和号源浪费。经社区转诊到签约组内的医疗机构，上级医院提供“优先就诊、优先检查、优先住院”。

## 青海加快推进紧密型县域医共体建设

本报西宁5月20日电（记者贾丰丰）记者从青海省卫生健康委获悉：日前，青海省制定印发《青海省全面推进紧密型县域医疗卫生共同体建设实施方案》（以下简称《实施方案》），明确到2025年全面形成医共体运行管理体系，县域服务能力明显提升。到2030年全面建成体系完整、分工明确、功能互补、协作密切、运行高效的整合型县域医疗卫生服务体系，为群众提供更加优质的医疗服务。

《实施方案》明确，各县要组建由政府、机构编制、发展改革、人力资源社会保障、财政、农业农村、卫生健康、医保、药监等部门及乡镇、街道和医共体成员单位共同参与的医共体建设推进机制。厘清医共体建设权责利关系，制订完善政府办医、医共体内部运行管理、外部治理三张权责清单。明确医共体内推行医保基金总额付费。

《实施方案》提出，城市医院对医共体派出至少3名以上专家给予医疗、护理、管理等常年驻守指导。推动医共体牵头医院将“人员、技术、服务、管理”下沉到基层医疗卫生机构，提升医共体服务能力和管理水平。加强医共体内信息化建设，建立县域内医学检验、医学影像、心电图诊断、消毒供应等资源中心。探索将疾病预防控制、妇幼保健等专业公共卫生机构列入医共体成员单位，充分发挥其业务优势。

本版责编：商 畅 杨笑雨 白光迪

## 加紧建设安置房

近年来，江苏省南通市通州区把安置房建设作为重要的民生工程、民心工程来抓，不断提升安置房建设品质，完善各项功能配套，进一步增强群众获得感、幸福感。图为5月20日，南通市通州区一处安置房建设项目正在加紧施工。

崔慧勇摄  
(影像中国)



四川省达州市通川区推动危旧房改造——

## 让老城区居民实现安居

本报记者 王明峰

“每隔一段时间我就会到这里来看看。看着项目建设一天一个样，我是打心底里高兴，希望能够早点搬进新家。”在姚家大院危旧房改造项目工地外，居民袁彩霞对搬进新房充满期待。

姚家大院片区地处四川省达州市通川区老城区中心地带，房屋多为3—5层沙砖房建筑，始建于上世纪七八十年代，不少房屋被鉴定为C级、D级危房。随着城市的发展和更新，安全问题日益突出，姚家大院已不能满足居民安居的需求，改造迫在眉睫。

去年9月，达州市启动危旧房改造三年攻坚行动，制定并出台了行动方案。通川区作为达州主城区，聚焦群众急难愁盼，确立了“危房动态清零、居住安全舒心”的奋斗目标，将惠民利民贯穿始终。

“通川区坚决落实行动方案，努力让广大市民安居更安心、优居更舒心。”通川区委书记李祝荣说。

据了解，姚家大院片区涉及5个区域板块，总占地面积37.7亩，规划总建筑面积约10.9万平方米，涉及420户1160余人，拆除房

屋建筑面积5.61万平方米。项目改造后将建成3栋住宅楼、1栋综合楼和4层沿街商业楼，将有效改善居民居住条件，并实现生活配套就近便利。

姚家大院片区危旧房改造项目结合通川实际，采取建设成本“政府出资70%、群众出资30%”的方式实施。居民还享受优先额外购买原住房面积20%的资格。“政府启动危旧房改造，让老百姓享受到了实惠。”居民简传碧说。

旧改项目实施时间紧、任务重，通川区

第一时间成立一线指挥部并设政策咨询处，5个工作组共30余名工作人员坚守一线。工作组深入楼栋宣讲政策，分头入户同步开展户主谈判、面积测绘与认定工作。成立专门团队深入群众听民意、访民情、问民意、解民忧，现场敲定、快速办结。姚家大院实现了3天完成100%签约，5天腾退房屋，2天倒房施工。

截至目前，项目区域内，新天泰医药职工住宅楼已全部完成签约，金陵电器厂、农机局完成拆迁，红旗旅馆、姚家大院项目3号、4号楼场平工作已经全面完成，桩机已经进场施工，项目预计2025年底全面完成。

据了解，通川区纳入《达州市中心城区危旧房改造攻坚行动方案》示范项目24个，改造面积达246万平方米，惠及群众2.5万户。目前，多个项目实现节点突破，2.5万户家庭的“安居梦”正一步步走向现实。