歇马街道：打造“万马奔腾”志愿者联盟

重庆市北碚区歇马街道社区干部开展邻里纠纷调解工作。

歇马街道缙云新居社区是重庆市大型公租房社区，目前入住居民7500余户、1.3万余人，满员入住后将达4万人，公租房居民来自全国30个省市自治区，少数民族类型多、文化习俗差异大、工作生活交集少，家门紧闭的“陌生人社区”特点突出，导致邻里纠纷频发多发。缙云新居立足社区特点，聚焦解决邻里纠纷易产生、难化解，群众动员难、参与不平衡的问题，传承弘扬志愿服务精神，组建“万马奔腾”志愿者联盟，把辖区群众有效组织起来、动员起来、凝聚起来，让身边人化解身边事，达到“爱在公租房、和谐邻里家”的治理成效。

梳理需求 整合力量 组建志愿者队伍

针对群众需求，整合辖区潜在力量，组建志愿者队伍，通过宣传引导，让身边人化解身边事的意识深入人心。

摸清底数需求。依托“141”基层智治网格N力量线下日常走访、网格事件线上收集，梳理群众反映集中的治安防控、市政环卫、高空抛物、文明养犬等9个方面需求。从社区入住群众和服务单位两方面着力，摸排发现培育有热情、品行优、有各类专长的供给潜力群众346人。

建立志愿队伍。以群众需求为遵循，将供给潜力人员招募进入“万马奔腾”志愿者联盟，组建“铁马—治安巡逻”“飞马—消防安全”“谐马—民事调解”“仪马—文明宣传”“汗马—便民服务”“靓马—市容监督”等6支常备志愿者队伍，以及政法、教育、医护等N支特色志愿者队伍。

规范长效机制。制定“万马奔腾”志愿者联盟管理服务办法，公开发布志愿服务活动，规范宣传发动、组织引导、参与评价、积分兑换等工作流程，健全“晒队伍、晒成效、晒经验”晾晒机制，开展年度“最美志愿者”评选，全面推行社区事务“听证会”制度，真正做到“众人的事情众人商量着办”。

优化配置 发挥优势 化解邻里纠纷

充分发挥志愿者自身特点优势，优化辖区资源配置，形成群众需要、资源链接、多方参与的有机链条。

聚焦平台搭建。优化配置已有的矛盾纠纷调解室等阵地资源，升级打造满足志愿者活动、协商议事等多元需求的志愿服务中心，与建成的党群服务中心、政务服务中心相互呼应，辅以德治广场、法治广场、自治广场文化熏陶，形成“三中心三广场”一体化功能融合服务阵地。

聚焦隐患排查。“铁马”“飞马”队伍采取“分片包干日巡逻、重要时段分组集中巡逻”的方式，协助发现、排查、整治治安及安全隐患212个，因时因势开展反诈、消防、防溺水等主题活动802场次。“靓马”队伍采取“点上守、线上巡、片上治”的方式，协助排查、处理占道经营、乱停乱放等扰乱市容环境秩序问题316个。

聚焦矛盾调处。“谐马”队伍采取“自行发现主动调、社区派单上门调、重大纠纷联动调”的方式，调处化解邻里纠纷192件。依托“网格吹哨、部门报到”问题闭环解决机制，对难以解决的重难点问题，由所在辖区网格“吹哨”，逐级上报社区、镇街、区级部门，形成合力及时按流程处理。

精细服务 暖心传递 自治激活新动能

在破解居民供需矛盾过程中，以优质志愿服务为牵引，激发邻里纠纷化解的自治效能。

法治服务固根本。组织开展政法志愿者“进圈入群”行动，开展防范电信网络诈骗、常态化扫黑除恶等法治宣传421场次，针对多发的邻里纠纷，邀请有影响力的家庭教育、法律领域等专家提供专业指导，开展帮扶疏导534人次。

文化服务聚能量。“仪马”队伍采取“定期计划组织、按需灵活增加”的方式，举办就业技能培训、医疗健康讲座、国学文化讲座、互动“邻里节”等主题活动322场次，努力做到社区文化活动天天有，为化解矛盾纠纷、助推邻里和谐铸魂塑形。

便民服务暖人心。“汗马”队伍采取“每日上门访、按需上门服”的方式，在养老服务、社会救助等领域提供优质服务，为辖区21名留守儿童等特殊人群开展心理疏导、上门关怀等912人次，为辖区独居老人、困难老人义务理发669人次，为辖区居民提供上门代办代买等便民服务982人次。

水土街道：实现两江新区征地安置社区嬗变

随着2010年两江新区大开发国家战略深入实施，在重庆市北碚区委、区政府和两江新区的正确领导下，水土街道迎来快速发展阶段，累计实施征地149个村民小组、34平方公里，安置1.1万户、3.8万余人，工业化城市化进程中衍生出很多安置社区，累计入住1.07万户、2.5万人，安置社区四多四少（弱势群体多、人户分离多、矛盾纠纷多、管理部门多，党员示范少、服务力量少、共建资源少、保障经费少）问题突出。为全力帮助拆迁群众“搬得进、住得下、稳得住、过得好”，水土街道坚持问题导向，持续加强党建统领社区治理，保持党建引领、三治融合、多元服务三向发力，充分整合资源力量，有效促进和谐文明美丽社区建设，群众获得感、幸福感、安全感进一步提升。

党建引领聚合力 筑牢社区治理“主心骨”

建强红色堡垒。着力加强新时代“红岩先锋”变革型组织建设，构建“社区党组织—网格党支部—楼栋党小组—楼层（单元）党员中心户”的组织链条。按季度组织开展社区党组织书记“擂台比武”活动、社区干部赛马比拼活动，充分发挥“领头雁”作用。每年开展班子回访，精准把脉班子运行，加强后备干部队伍建设，培育社区党组织书记后备力量推荐人选8名、社区后备干部12名。制定实施“墩苗计划”，通过“政治铸苗”“导师育苗”“锻炼培苗”“严管护苗”开展全周期干部培养教育，健全主题微宣讲、两级导师帮带、到街道业务岗实岗锻炼、见习参与重点工作长效机制，不断提升干部尽职履责能力。成立小区功能型党支部18个，263名机关企事业单位在职党员到社区报到，开展志愿服务3500余场次。强化无职党员分类管理，415名无职党员通过悬挂“共产党员户”标识牌亮身份、亮承诺，认领政策宣传、环境整治、矛盾调解、安全巡查等岗位24个，为民服务承诺践诺2380项。

织密红色网格。深化党建统领基层智治，加强线上线下双网格建设，科学划分网格40个、微网格222个，实现网格党组织建设全覆盖。完善网格运行机制，建立网格事项准入清单，细化网格员任务清单。整合物业单位、水电气讯、在职党员、新就业群体等870人充实网格N支力量，织密党群干群“贴心网”；拓展组织阵地外延，建立微信群48个，打造联络“微平台”，累计办理网格事件8900余件、三级平台事件8100余件，完成网格任务7.6万余条、重点对象任务5.3万条。突出实战实效、多跨协同，妥善应对防疫、防火等大战大考，实现“零事故”。

汇聚红色力量。建立健全党建统领基层治理工作联席会议制度，常态化召开街道、社区两级会议，街道领导班子成员兼任社区党建联席会议负责人，统筹解决排水难、居住难、出行难、充电难、停车难等问题200余个。健全“1＋X”区域党建共建联建机制，指导社区与京东方、国科大、江北中学等68家辖区企业社会单位党组织签订党建共建协议，明确资源、需求、项目“三张清单”，构建区域党建共同体，累计开展公益集市、清洁家园、反诈宣传、防火防汛演练等志愿服务活动57场次，协调解决辖区各类基层治理难题100余件，有效发挥社区治理凝聚力。如争取国有存量土地7000平方米，建成和润家园公共免费停车场1处、车位200个；协调投入560万元，完成和欣家园三支路公路桥、1000米雨水管网等建设；新建充电点22处，提供充电车位290个。

三治融合激活力 奏响社区治理和谐曲

提倡德治，营造崇德向善氛围。积极探索以“微平台、微组织、微公益、微服务、微激励”为主要内容的党建统领“五微”治理新模式，培育践行社会主义核心价值观。增加文化供给，打造德法文化广场，塑造传统道德宣教景观。结合实际制定“居民公约”，创作推广《社区之歌》。培育孵化公益型、文娱型、自治型社区自治组织，形成群众调解队、应急队、舞蹈队、合唱队、老年协会等社会组织52个。依托新时代文明实践站等平台，注册志愿者5000余人，参与文明创建、治安巡逻、垃圾分类等活动160余场。以“家风润万家”为主题，开展议家风、立家训、传家礼、评家庭活动18场次。选树优秀党员、先进干部、最美志愿者、最美阳台、最美家庭、绿色家庭等先进典型46个。推选社会善行义举榜样，选树群众身边先进榜样12名，传播好人好事60余件。开展“文明楼栋”“星级楼栋”等赛马比拼活动58场次。创新“四心”工作法，深化社区微型少年宫建设，开展征文、演讲、绘画等感党恩听党话跟党走系列主题活动14场次，持续加强党建统领童心共筑。

（下转B9版）

复兴街道：小驿站大作为 小网格大能量

复兴街道是重庆市北碚区经济发展重镇，同时也是两江新区水土高新技术产业园区开发建设的重要阵地，地处北碚区东部，东、南与渝北区接壤，北连静观镇、三圣镇，西邻水土街道，辖区面积63.9平方公里，下辖8个行政村、6个社区，常住人口5.8万人。自2010年两江新区成立以来，复兴街道累计征地近34平方公里，动迁群众3万余人，城市建成区与农村区域各占一半，是典型城乡二元结构，呈现出新旧矛盾交织、新旧市民融合、新旧格局转变的复杂局面。针对这一问题，复兴街道围绕“小事不出网格、大事不出村社、矛盾不上交”目标，强化党建统领基层治理，整合社会资源，统筹多元力量，建设“万家法律驿站”阵地，持续深化多元调解“融网进楼”专项行动，推动村（社区）网格“小网细治”，用“小网格”“微治理”攻坚化解疑难复杂矛盾纠纷491件，协议金额3750余万元，托起群众“稳稳的幸福”。

延伸基层党组织 健全矛盾化解前沿阵地

在深学细悟中厘清基层治理思路，强化党组织主体意识。复兴街道强化基层党组织多元治理主体的意识，构建起横向到边、纵向到底、广泛布点的68个网格党组织。分层施策，领导班子带头学、靠前讲，基层党组织“线上+线下”组织党员学习习近平总书记关于基层治理和法治建设的重要论述，学习法治思维和法治方式，切实增强推动发展本领、服务群众本领、防范化解风险本领，进一步增强基层党组织的凝聚力、战斗力，为赋能基层治理提供坚强战斗堡垒。

整合各方法治服务资源，搭建“万家法律驿站”。坚持“党建统领载体、法治宣传阵地、服务群众平台、基层治理触角”的阵地建设定位，创新“六方融合、六站合一”核心理念，通过整合法庭法官、派出所民警、司法所干部、村（社区）党员干部、网格员、法律志愿者等6支力量，建立法律服务、矛盾调处、普法宣传、法治培训、社情收集、校地合作等6项“工作站”制度，持续打造“万家法律驿站”阵地，组建“万家和”巡回调解组，助力基层社会治理。

分类组建队伍 汇聚矛盾化解强将精兵

复兴街道围绕“内部挖潜”和“外部引流”，持续健全矛盾纠纷预防化解队伍力量，最大限度地为群众提供方便快捷、精准高效的一站式法治保障和服务。

发挥资深党员调解员优势，以情动人化解民间纠纷。精心遴选吸纳离任村（社区）党组织书记、骨干党员等资深民间纠纷调解员带队组建“万家和”民间纠纷调解组。配合网格党组织，聚焦民间劳资社保、土地流转、损害赔偿等重点矛盾纠纷，发挥人熟地熟事熟优势，通过走家又串户、讲法又讲情，化解民间纠纷95件，协议金额750余万元，切实避免民间小纠纷、小矛盾拖成大问题、大隐患。

发挥专业律师优势，以法促调化解商事纠纷。街道党工委推动资源力量下沉网格，强化网格N力量管理使用，专业律师带队组建“万家和”商事纠纷调解组。依托于律师自身先进行业经验及专业法律知识，集涉商纠纷信息收集、研判、处置一体化运行，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，“抓前端、治未病”，化解商事纠纷276件，协议金额3000余万元，运用法治思维和法治方式，有力推动诉源治理及辖区营商环境持续优化，有效服务辖区企业。

发挥公安民警优势，以案为鉴化解治安纠纷。街道党工委健全街道社区党组织兼职委员制，充分发挥社区民警在基层社会治理工作中的重要作用，委派驻村（社区）民警兼任所驻村（社区）党组织副书记，依靠村（社区）党组织，调配使用村（社区）综治、群防力量，带队组建“万家和”治安纠纷调解组。按照“预警在先、及时处理、就地化解”原则，推动警情调解工作前置，狠抓案例警示、宣传教育、沟通化解，解决治安警情纠纷120余件，有效实现“民转刑”“民转命”案件零发生。

依托“141”智治平台 建立矛盾化解督办机制

在法治轨道上促进多元调解力量向网格延伸，是实现矛盾纠纷预防、化解、闭环的现实需要，也是勾画新时代“枫桥经验”的实践要求。

建立事件信息就地就近感知机制。以“融网进楼”专项行动为工作抓手，夯实网格治理末梢，推动专职网格员每日进楼入户走访巡查，同时结合双网格“进圈融群”等多种方式，“线上+线下”多元前端感知群众意见及纠纷事件线索，累计报送网格事件17742件，实现纠纷事件信息全方位、全过程、全天候精准排查，确保群众诉求意见第一时间得到响应反馈。

依托基层治理指挥中心，优化矛盾化解交办督办机制。以基层治理指挥中心为总牵引，整合基层政法院所（复兴法庭、复兴派出所、复兴司法所）、离退休党员干部等力量进司法工作岗，按照“141”基层智治平台事件报送处置相关规定，明确矛盾风险“上报—受理—转办—处置—反馈”工作流程，指挥中心“一键智达”，派单交办督办疑难矛盾纠纷70余件，定期组织会商研判，有效实现矛盾风险事项全覆盖、问题全闭环工作目标。

创新基层政法单位联席会议制度，统筹基层政法单位力量。充分发挥“141”基层智治平台“一屏统揽”优势，全面梳理近三年矛盾纠纷300余件，梳理家庭婚姻、邻里关系、经济合同纠纷、拖欠民工工资、土地流转纠纷等高频矛盾事项，每季度组织辖区法庭、派出所、交巡警、平安办、司法所召开会议，及时调度指导矛盾风险信息核查和实体处置，协同解决矛盾纠纷化解工作中跨行业、跨系统问题，切实推动矛盾纠纷化解力量“一盘棋”统筹。

闭环管控风险 提升矛盾化解质量效率

将分析研判作为基础前提，充分把控矛盾化解风险隐患。结合“141”平安法治板块矛盾纠纷联排联调工作例会，落实“日研判、周分析、月综述”运行机制，定期、定性、定量研判本辖区各系统各领域矛盾纠纷基本情况、风险程度、发展趋势，清单化推动矛盾风险闭环管理。

将回访反馈作为矛盾纠纷调解“后半篇文章”，妥善处置矛盾化解后续事宜。对已调处化解的矛盾纠纷，司法所、调委会、网格员等通过电话、短信、现场走访等方式，跟踪回访当事双方调解是否公平、协议是否履行等情况，并进一步做好情绪疏导，推动案件真正实现案结事了人和，力求做到“事心双解”。

将司法确认作为有力补充，切实提高矛盾化解司法效力。立足调解协议易反悔、难执行等不足，积极推行“人民调解+司法确认”模式，司法确认调解协议33件，通过对民事调解协议自愿性、合法性审查，赋予其强制执行力，切实发挥司法确认在非诉调解中“保底”作用，形成“调解+确认”相互补充、支撑和衔接良性循环。

（上接B8版）

坚持法治，培养依法行为习惯。积极构建多层次、多元化的矛盾纠纷解决体系，联合区“两代表一委员”、司法所、派出所、复兴法庭等各方力量，加快建设代表委员调解团和人民调解办公室、社区警务室，开展巡回法庭活动，多渠道、多层次、多形式加强源头解纷。聚焦市政环卫、社会治安、物业管理等矛盾集中领域，坚持依法治理、违法查处，促进居民守法用法。依托“1＋3＋N”网格智治工作体系，吸纳老党员、市政物业、法律工作者、网格员等充实调委会力量，成功调解转型时期突出矛盾纠纷237件，涉及金额3706.17万元，让小事不出网格、大事不出社区。打造“三治五好”法治宣传长廊以及劣迹行为曝光平台，营造良好法治氛围。主动探索综治网格化双中心建设、市域社会治理现代化建设，形成全区示范经验。

引导自治，着力解决群众急难愁盼。通过“购买服务＋志愿服务”方式，培育孵化“解铃心理咨询室”等社会组织12个，成员人数达300余人，开展疏通管道、日常水电气安全检查、小家电维修、爱心理发、磨刀、垃圾分类等志愿服务600余场次。设立“居民议事厅”，每月定期召开会议，围绕社区环境整治、公共设施维护等群众热点难点积极建言献策，排查处理增加文化活动阵地、公厕新建维修、绿化改善、增加背街小巷停车位、增设单车充电桩等合理建议146条。构建以社区公益慈善资源为补充的“五社联动”新模式，打造群众身边微公园4处、新增机动车（摩托车）车位400个，新增便民座椅280套、晾晒架62栋。建立“网格吹哨、部门报到”长效机制，启动专项维修资金112万元，整治涉及5栋居民楼外墙突出安全隐患。

多元服务添动力 绘就社区治理新画卷

夯实服务阵地，提升服务温度。推进“15分钟便民生活圈”建设，指导社区建立“家门口”的便民生活圈，成功创建五星级党群服务中心2个、四星级服务中心1个，配齐幼儿园、小学、中学、社区医院、标准化农贸市场、商超、公园、网球场、篮球场、羽毛球场等设施，让群众文化生活需求在15分钟步行范围内得到满足。建立“街道—社区—网格”三级为民服务事项清单，健全延时、预约、代办、上门服务长效机制，做到服务群众“零距离”。紧扣老人妇女儿童需求，建成养老服务站3个、暖“欣”驿站1个、微型少年宫1个、妇女儿童之家4个。

发展社区基金，提升服务强度。以街道社工站为依托，探索社区基金的资金筹集、资金管理、项目运营，以及可持续发展路径，募集善款共计约102万元。开展“爱心接力义卖”“善心暖万家，益心共建设”“助梦未来‘益’路有你”等爱心义卖慈善活动52场次，筹集善款及物资4.8万元。组织参加人人三小时“为爱行动关爱村社困境老人儿童”爱能社区项目及“久久公益日”活动，筹集资金4.6万元。通过“金点子收集”等方式，收集群众微心愿，申报社区基金项目41个，项目支出22.3万元，用于建设公交站台座椅、护栏，开展安全排危、暑期扶幼、困难救助、社区带娃、重大节日活动等系列惠民活动。

服务优化项目，提升服务精度。加强宜居服务，建成人脸识别智能系统9套，进一步提升安全指数；运用小区公共收益，安装电梯通风设备62套。加强宜业服务，依托职业培训学校资源，采取“理论＋实操”模式开展保洁、月嫂、肩颈按摩、中式面点、直播带货等8类培训，累计培训2380人次，职业指导1.2万人次；开办“悦记手工坊”，开展锡纸加工项目就业培训，改善50余人就业状况。加强宜老服务，打造“智慧养老”新模式，配发独居老人手机37个，提供即时关爱、安全报警功能，使“小办法”发挥“大作用”；依托社工项目、暖心驿站、养老服务站等平台，结合群众意愿和社区特点，举办手工制作、卫生保健、棋牌娱乐、“悦之健”武术等活动400场次，受益居民达3000人次。加强宜幼服务，推出“寒暑假爱心托管”“五点半课堂”“儿童友好市集”“儿童工坊”及“家庭文化节”等丰富多彩的特色活动，服务青少年2000人次；开设线描、国画、播音主持等8项课程，累计授课1500余次。**（记者杜英姿、郭文治、孟航、李彤彤、李静雯综合报道）**