



# 泾川县泾明乡“九点碰头会”变“独角戏”为“大合唱”

□ 本报记者 赵志伟 文/图  
□ 本报通讯员 朱俊燕

“大家一起碰个头。”  
3月11日上午9点,在甘肃省平凉市泾川县泾明乡苏家河村村委会,乡村干部、驻村工作队坐在一起,碰头会准时开始了。  
这就是泾明乡探索推行的“九点碰头会”制度,充分发挥农村党组织和党员干部在基层治理中的先锋模范作用,以高质量制度体系推动党建引领乡村治理创新发展。

## 每天早上“碰个头”

“我先通报一下昨天的工作任务完成情况,养老保险收费当庄15人,李沟13人,东沟10人,西沟11人,张沟9人;人居环境整治李沟、西沟效果明显,其他组加快推进。”这次的碰头会上,率先发言的是苏家河村党支部书记、村委会主任李永发。

“九点碰头会”最先是在苏家河村推行的。每天早上9点,总结前一天的工作,安排当前的工作任务,大家一起梳理群众的诉求,这已成为工作常态。

回顾了前一天的工作,李永发继续说:“今天咱们具体工作:一是群众的慢病证签转,各组组长负责通知到位;二是老年人人脸认证要尽快通知到本人,及时认证脱贫户补贴资料采集……”

据李永发介绍,“九点碰头会”最初只是了解一下各组群众生产生活情况,久而久之,成为有效解决群众急难愁盼问题的一项机制,小事村内尽快解决,大事上报后商讨解决。

“这一做法有效发挥了村干部‘头雁’作用,带动了广大群众参与村级事务的积极性。”泾川县泾明乡党建办有关负责人表示,“九点碰头会”有机融合了“乡党委、村党支部、党小组、驻村工作队”四级力量,推动乡村治理由“独角戏”变为“大合唱”,构建了“有事快反应,快商量,快决策,快落实”的工作体系。

目前,“九点碰头会”在泾明乡形成了典型示范效

应,算李、雷家沟、白家等村纷纷效仿推行。

## 多方参与“办难事”

“我们组里张玉堂老两口实在可怜,儿女常年不在家,又患上慢性病,种了几亩地,眼看人家都忙前忙后的种玉米,老两口干着急,害怕种不上。”3月26日的碰头会上,苏家河村张沟组组长常元勤反映说。

“这确实应该引起我们的重视。”听到这个消息,李永发立即表态,让各组组长针对留守老人的家庭进行摸底,看是否还有村民存在类似困难。  
会后,村里第一时间就和驻村工作队组织几名公益岗人员,到张玉堂家地里看情况,帮他家购买地膜和化肥,联系旋耕机,不到半天工夫,就把玉米地整理出来了。

“感谢村里,感谢这么多好心人。”张玉堂拉着李永发的手连声道谢。

当天的碰头会上,还讨论了村里排水渠不畅通的问题。会后,村里组织30余人利用两天时间,累计修排水渠600米,清除淤泥等20多立方米。  
“现在排水沟问题彻底解决了,给咱们办了一件大好事,大实事。”张沟组的村民常广元说。

据悉,苏家河村持续深化“九点碰头会”制度,依托“群众说事室”,开展“进百家门,问百家事,知百家情,解百家忧,干部走访,领导下访,问题回访”的“四百三访”行动,去年以来开展志愿服务活动32场次,接待办事群众430多人,办理便民服务事项110余件。

## 积流成河“干大事”

“九点碰头会”的常态化开展,有效推动了泾明乡产业发展,安全生产,人居环境整治,典型培育,惠民政策等各项工作的落地落实。

2023年以来,泾明乡各村坚持党建引领,狠抓产业发展,招商引资,村集体经济,村庄环境整治等重点任务,新建500亩的产业化韭菜种植基地,实现土地流转收入27.6万元,带动群众就近务工1.68万人次。



①



②



③

以人居环境集中整治为契机,发动群众清理门前屋后垃圾粪土,累计清理柴草粪堆66万多处,绘制墙体画近1200幅,显著提升美丽乡村颜值。

组织开展“党员示范户”“身边好人”“最美家庭”等评选表彰活动,组建党员先锋小分队,定期对户内环境卫生进行打分考评,群众的思想觉悟、道德水准和文明素养进一步得到了提升。

泾明乡党委书记赵亮表示,“九点碰头会”的落实,构建了“载体有突破,服务有口碑,队伍有活力”

的工作新格局,进一步规范了村组干部工作流程,转变了村组干部工作作风,提高了工作的时效性和精准度,促进党建工作更富活力、更有温度、更聚人心。

图① 苏家河村干部走家串户了解需求。

图② 苏家河村村委会在综治中心组织“九点碰头会”。

图③ 苏家河村干部深入田间地头开展“四百三访”行动。

# 沈阳苏家屯“三无”工作法绘好“枫”景画

□ 本报记者 韩宇

近日,家住辽宁省沈阳市苏家屯区红菱街道的居民孙大爷因下水堵塞卫生间向社区“三无”(零事故、零案件、零纠纷)工作室求助。

经物业工作人员现场勘测,发现下水主管道损坏,但楼下商户和车库均不同意在自己房屋内施工。工作室人员经过多次协商,最终确定走外管施工方案,孙大爷家的问题得到彻底解决。

近年来,辽宁省沈阳市苏家屯区积极践行新时代“枫桥经验”,持续深化“三无”工作法,将工作室作为矛盾纠纷化解前哨,全面开展“五情”“五失人员”排查,扎实推进街道综治中心实体化建设,运用苏家屯区品牌“3+4”民生保障服务模式,有效解决群众烦心事、难心事,全面提升居民满意度。

## 矛盾不上交 提升基层治理效能

苏家屯区充分运用“三无”+“五情”两大机制强化源头治理,条块结合、纵横交替开展各类矛盾纠纷排查整治行动。

为了延伸矛盾触角,苏家屯区探索推进“三无”进企事业单位建设工作,将矛盾纠纷排查触角由社区(村)向企业、校园、医院等行业延伸,统筹民政、卫健、教育、商务、工信等部门对全区572家企业针对资产总值、员工规模及经营状况等进行梳理分类;推送《致企业的一封信》,发动社区干部、网格员走访宣传,提升“三无”进企事业单位的全民知晓度,参与度。今年以来,苏家屯区通过“零纠纷”工作室排查化解各类纠纷1120件,化解率99.7%。

“我在朋友圈看到朋友石某吃头孢喝啤酒,有自杀倾向,请你们救助啊!”前不久,苏家屯区富城社区“三无”工作室接到一位居民的求助电话。

社区立即联系民主派出所,第一时间将在家中

已经昏迷的石某送医抢救使其脱离了生命危险。随后,社区工作人员和民警对石某耐心劝说,重新燃起他对生活的信心。

这是苏家屯区拓宽矛盾维度,深入“五情”排查工作的一个缩影。

苏家屯区多部门联合联动,在全区开展警情、访情、讼情、民情、舆情大排查行动和区级“五情”自查行动,提炼出具有苏家屯区特色的“警情”“访情”两项自选专题,做到从各“情”的民生诉求中发现问题隐患,避免矛盾升级。目前,已实现“五情”信息传递4879件次,风险化解率98.7%;通过区级自查出“访情”预警181条,“警情”636件,化解595件,结案率93.6%。

## 平安不出事 夯实稳定发展根基

安而不忘危,存而不忘亡,治而不忘乱,苏家屯区持续将防范和化解各类风险隐患作为高质量发展安全基础。

在强化重点管控方面,苏家屯区以落实重点人员、重点地区、重点时段“三管控”作为守护社会稳定的“压舱石”,重点围绕严重精神障碍患者、刑满释放、吸毒、暴力犯罪前科人员等群体建档建库,按照“属地管理、分级负责”原则,落实区委、街道、社区(村)三级包保,形成全链条闭环管控体系,将查出的风险隐患梳理归类,建立台账,逐件销号,把各类社会苗头隐患发现在早,化解在小,有效防止了个人极端暴力犯罪。

为了实现资源整合,力推专业力量下沉,苏家屯区通过“人技结合、专群结合”,推动街道级综治中心建设,加强公安、法院、律师、人民调解员、心理咨询师等专业力量下沉到社区、到村屯、到田间地头;构建调解、信访、诉讼等“一体化”矛盾纠纷调处体系,将社区与法院视频调解系统作为“互联网+”调解平台重要载体,做到“未诉先办”从“有一办一”向“举一

反三”转变,通过一个诉求解决一类问题,通过一个案例带动一片治理。

今年一季度,苏家屯区委政法委带领各条线专业力量,分别在18个社区、11个村实现点对点对接,通过专业力量协助调解物业纠纷386件,家庭纠纷189件,继续纠纷11件,开展心理咨询3场。

## 服务不缺位 紧抓急难愁盼问题

苏家屯区以居民需求为重点,积极营造“为民、便民、安民、利民”的政务服务环境。

围绕民生兜底,苏家屯区深化“3+4”解纷保障体系,结合“解纾暖”专项活动,深入推进苏家屯区特有品牌“三无”解纷+四项民生工程暨“3+4”系统工程,依托“零纠纷”工作室,在排查隐患、调解纠纷的基础上,为居民解决各类民生诉求,打造“受理接待+协同指挥+调处化解+跟踪督办+民生服务”于一体的平安建设综合服务平台,探索12345热线工作由城市向农村拓展,形成“政府、街道、村屯、网络”四级联动体系,实现调处纠纷与民生诉求“一站办理、一格通办”,截至目前,运用该体系解决未诉先办案件1101件,其中“随手清”975件,“同网共治”126件。

家住苏家屯区富城三期的残疾人梁女士患有肢体三级残疾,儿子小武一直待业在家,丈夫去年8月突然患上脑梗,让这个本就艰难的家庭更添霜雪。社区网格员了解到情况后,通过“一对一”帮扶形式,由社区党委为梁女士儿子在一家食品企业提供就业岗位,给整个家庭减轻了负担。

另外,为了构建群防群治新模式,苏家屯区健全多元协作机制,组建平安志愿服务队伍,充分发挥“外卖骑手”“快递小哥”“苏家屯区先锋”志愿者、“跑腿儿”法治宣传队在巡逻防控、发现隐患、协助处置、法治宣传等方面的突出作用,将各类纠纷化解在“群众心头、事端源头”。

# 重庆西大街社区呼叫“格小西”为幸福来助力

□ 本报记者 战海峰

□ 本报通讯员 江松

走进重庆市南川区西大街社区回归园小区,每个楼栋入口都写着一个以“善”为主题的词:崇善楼、向善楼、助善楼……楼栋图文并茂的文化墙,成为小区一道亮丽的风景线。

过去的回归园小区脏乱差严重,矛盾纠纷突出。小区党支部、居民小组长充当网格员,通过居民“自我管理、自我教育、自我服务”,共建共治,邻里和睦,小区面貌大变样。

以前,小区楼道的照明灯是长明灯,居民意见大;后来换成声控灯,但电接到谁家里又成了问题,经过商量,一户人家供电一个月,这个月的路灯电费就由这家人出,楼道的卫生也由这家人“承包”,打扫卫生轮流来。小区院坝的树下常年摆放着几张凳子,这就是小区打造的“邻里议事厅”,居民闲时可在这里聊天,同时收集民意、说事解理。

“现在有什么问题,网格员收集起来,反映给我们,他们就是社区的‘千里眼’‘顺风耳’。”西大街社区党委书记殷会说。

西城街道的长远小区是较早的城市安置小区,人员杂,社会治安差,是挂牌整治区域。

后来,小区成立党支部,推选业主代表当楼栋长兼网格员,引进物业管理,打造红色物业,实行网格化、专业化管理,各项问题都得到了解决。

西城街道党工委书记杜敏介绍,西城街道按照单位、小区、传统村落划分成139个社区网格,组建了139个网格员团队,每个团队约5至10人,负责服务1000人左右。

西城街道的社区网格员有一个特殊的称号——“格小西”,他们由街道驻社区(村)干部、社区专职工作人员、党员、志愿者等组成。穿着橙马甲、戴着红袖套,走街串巷,走进入户,打通政策措施与居民之间的“最后一米”。

能当上“格小西”可没那么简单,不仅要通过街道、社区选派,或组织推荐、个人报名,但同时还要经过公安、纪检、税务等部门审查把关,并建立“格小西”资源库,基本实现老中青相结合、工作经验丰富、群众威望高和熟悉大数据信息系统相结合。

很快,西城街道创新塑造了“格小西”小格网团队IP形象,通过“发言人来了”主题新闻发布会全面

加强宣传引导,同时配备专属治安巡逻车6辆,专属IP形象装备2000多套,常态开展政策宣传、助老爱幼、扶危济困、素质拓展、我们的节日等新时代文明实践主题活动,增强群众认同感,吸引更多关注社会治理的热心人争当“格小西”。

对于社区居民而言,“格小西”的主要职责就是信息采集、政策宣传、保障安全、问题调解、文明劝导等。通过建立“小格微信群”,上门入户、志愿服务、开展活动等,实现“呼叫格小西,幸福来助力”。

如何让小格网络正常运转?西城街道充分整合财政资金、社会资源等力量,积极争取各级项目支持,建立健全专职网格员有待遇,小格团队有经费、小格服务有阵地等工作机制,强化培训上岗、公示公开、满意评估、积分激励等团队管理,切实保障小格网络可持续发展。

如今,西城街道坚持“群众的事同群众多商量,大家的事人人都参与”,在小格区域全面推行“网格巡查听民意,调查研究定议题,民主协商议民事,多方共治抓管理”的四步议事法,广泛建立院落议事会或小区议事室,推动社区治理由传统“一元化”向“多元化”转变,为居民提供了更加精准、及时、有效的服务。

□ 本报记者 潘从武  
□ 本报通讯员 王晨 董彦良

4月12日16时,在新疆维吾尔自治区阿克苏市库木巴什乡托万克喀日纳斯村第4村民小组村民说事点,一场有关春耕春播的村民说事会如期进行。

“上次大家反映的独居老人家缺少劳动力的事情,已经解决了。”第4村民小组组长叶尔夏提·艾力翻开笔记本,先向村民代表反馈上一次说事议题的解决情况。

半个月前,村民代表在村民说事会上反映,正值核桃树控高关键时期,可部分独居老人体力跟不上,家里的核桃园无人打理。

“能不能请人来剪枝?”“只要技术专业,我们愿意掏钱。”村民代表纷纷出点子。叶尔夏提将此问题上报村“两委”,经讨论,村“两委”邀请农业技术人员上门为有需求的村民修剪核桃树。

“大家都表示,技术人员专业可靠,修剪效果好,费用也合理。”叶尔夏提简单总结村民的反馈情况,及时引导会议进入下一项议程,“现在我们说一下,在春耕春播方面,大家还有什么问题?”

老党员买买提·艾买提提出,春耕时节,村主干道上停放了不少农机,影响出行,应加大治理力度。“法律明白人”亚森·艾拜建议,发动群众在房前屋后多种花草,村“两委”在公共区域增设绿化带,提升村容村貌。

今年以来,在托万克喀日纳斯村的7个村民说事点,像这样的村民说事会已举办了百余次。村民说事,干部解題,一问一答中,困难诉求迎刃而解,群众参与基层治理的热情也越来越高。

如今在库木巴什乡,村村建有村民说事机制,各村按照“地域相邻、就近服务”原则,挑选熟悉村级事务、群众威望高、组织能力较强的村“两委”成员、村民小组长、网格员及群众代表担任说事员,并由1名村干部专门负责收集村民意见建议,确保说事流程规范。

库木巴什乡党委委员、政法委员常伟亚介绍,各村对群众反映的问题分类登记,根据轻重缓急确定承办时限,做到件件有回音、事事有结果,让村民说事会成为矛盾纠纷的“缓冲带”,排忧解难的“暖心室”。

今年2月,库木巴什乡阿热买里村群众在村民说事会上反映,部分居民房屋靠近省道,来往货车较多,存在安全隐患,经村“两委”协调,相关部门在居民区附近的道路上修建了减速带和弹力柱,确保群众安全出行。

村民说事,“说”强了乡村治理,“说”美了文明新风。

“2023年以来,库木巴什乡依托93个村民说事点,共解决各类困难诉求1.4万余件,化解矛盾纠纷2000余件。”库木巴什乡乡长阿里甫江·吐逊说,目前,该乡村民说事越来越充分,基层管理越来越民主,乡村振兴的美好愿景令人期待。

# 邹平“1345N”让平安由“心”开始

□ 本报记者 梁平妮

□ 本报通讯员 张娟 张立健

近日,张强(化名)来到山东省邹平市社会心理服务中心,向该中心心理咨询师诉说自己的焦虑。原来,张强是一名企业职工,平时工作较忙,忽视了对孩子小张的教育,小张出现了厌学、逃课等情况,逆反心理严重。

心理咨询师了解情况后,分别与张强及其妻子、孩子小张进行了交流,带领小张做了线上心理测评、沙盘游戏,深入分析问题原因,找准症结,为小张制定了合适的心理辅导方案。经过疏导服务后,小张逐渐放松心情,开始与家长进行沟通,逆反心理慢慢减少,沟通更加顺畅,家庭氛围也越来越融洽。

“心安”是更高水平的“平安”,我们从化解“心源”性矛盾纠纷入手,积极推动社会心理服务体系建设和培育,积极引导向上的社会心态,源头预防矛盾纠纷。邹平市委常委、政法委书记张平国说。

近年来,邹平市牢固树立“平安是基,心安是魂”的治理理念,聚焦群众心理健康需求,积极开展心安城市建设工作,创新打造了“1345N”心理服务体系,不断为社会治理注入“心”动能。

一个线上平台,全时段守护心理健康。邹平市委政法委牵头搭建“心乐工坊”线上心理服务平台,24小时免费为群众提供倾诉、测评等服务,定期更新心理微课,开展视频公益讲座,建立“红橙黄绿”四级预警体系,主动介入化解心理危机。目前,平台累计访客87万余人次,免费提供心理咨询4000余人次,开展心理测评1.8万余人次,成功化解高风险心理问题78起。

三级服务阵地,全面延伸心理服务触角。建立邹平市社会心理服务中心、“慧心体验馆”“心灵工坊”等心理服务阵地92个,构建了“馆-站-室”三级阵地格局,实现了市镇村服务阵地全覆盖,将心理服务延伸至百姓“家门口”。三级阵地累计接待群众1.7万余人次,开展心理科普、心理团建等主题活动300余场次。

四类心安创建,积极培育“心安细胞”。分类开展镇(村)、校园、单位创建工作,形成了以青阳镇“六联六和”工程为代表的心安镇街,以曹家坪村“六安”模式为代表的心安村居,以邹平二中“五个学校”为代表的心安校园,以工会向阳花“心暖四季”“慧心关爱”为代表的心安单位,从小处着手,“小心安”汇聚“大平安”,治理效能不断提升。

五支服务队伍,凝聚“心安”力量。组建由线上国家知名心理咨询师免费开展咨询,线下72名专业心理咨询师面对面提供心理服务,75名医院专业医师精准诊疗心理高危人群,32名常驻综治中心心理辅导员协助化解矛盾纠纷,313名社区居心服务志愿者组成的5支社会心理服务队伍,定期举办专项培训、评先树优等活动,持续开展心理知识科普、宣讲等活动。

N项特色服务,为发展注入“心”动力。积极打造“心理关爱+”服务模式,创新开展“心理关爱+矛盾纠纷”“心理关爱+医疗”等N项特色服务,全方位多层次拓展心理服务路径。自2023年以来,邹平市已开展心理关爱活动260余场次。

# 江苏新沂『网格议事亭』精准议决『关键小事』

□ 本报记者 罗莎莎  
□ 本报通讯员 王冠平

“我建议物业直接接管充电桩,这样方便日常维护,方便居民充电。”“把小区北边的健身设施维修一下,方便老年人健身锻炼。”“对堆放绿化带、架空层、楼层通道等区域的废品,要即刻清理,物业要加大巡查力度,防止发生安全事故,网格员要持续开展反诈宣传。”

如今,每周三、周六下午,“坐在一起聊,事在一起议,题在一起解”成为江苏省新沂市诸多小区居民最爱干的事情。这个时间段是“网格议事”时间,在职党员、小区热心业主、社区干部、网格员总会如约来到小区“网格议事亭”,与居民围坐在一起,针对目前小区治理问题,居民们你一言我一语提出具体的解决方案。

“上次‘议事’时,我提到小区7号楼4层的外墙墙皮脱落尤为严重,威胁小区居民安全,两天后,网格员就协调有关单位进行了维修,处理得又快又好。”新安街道城关社区居民张先生提起此前的“议事”,止不住地称赞道。  
为有效破解大型小区人口基数大、服务管理难、群众诉求多等治理难题,2023年下半年以来,江苏省新沂市聚焦群众身边“关键小事”,在全市多个小区建设“网格议事亭”,创新推行“网格议事日”制度,让辖区居民从社区治理的“旁观者”变成了“参与者”,从社区问题的“反映者”变成了“解决者”。

“网格议事”针对群众个性化诉求,专兼职网格员和微网格员驻点协商议事,让居民把心里的“郁闷”说出来,把邻里间的“小疙瘩”解开来,把小区建设的“好点子”讲出来,也让原来“相见不相识,邻里不往来”的现象有所改观,促进了邻里间的往来和交流,“网格议事”已成为破解社区治理难题的一把“金钥匙”。

“议事亭”除了发挥讨论议事的主要功能外,还是居民读报学习、休闲娱乐、进行室外活动的场地,小区的老年人都喜欢在这里歇歇脚、聊聊天,成为居民茶余饭后新的“打卡点”。截至目前,该市在50个大型小区建立“网格议事亭”,通过议事亭收集群众意见建议200余条,召开协商议事会300余次,有效解决了居民矛盾纠纷,老年人养老认证、尊老金发放、留守老人儿童和充电桩安装管理、水电气服务、垃圾清运等民生问题100多个。据悉,今年将在全市范围内推广“网格议事亭”。

“下一步,我们将总结推广网格议事经验做法,进一步完善网格员问诊居民大小事工作制度,及时解决群众现场反映的意见和建议,推动网格化治理更加贴近民生实事,更加高效地解决群众急难愁盼问题,让基层治理之路更加宽广。”新沂市区域治理现代化指挥中心主任曹敬银表示。