



## 预疾与治疾

□王涛

“药王”孙思邈在《千金要方》中提到，“消未起之患、治未病之疾，医之于无事之前。”中医的治疗理念用在社会治理之中，也有着异曲同工之妙。

基层强则国家强，基层安则国家安。只有把基层的矛盾解决好，把群众身边的问题解决好，人民才能安居乐业，社会才能安定有序，国家才能长治久安。中医“治未病”思想强调防微杜渐、已病早治，正如预疾与治疾，相比事态的扩大和恶化，在矛盾纠纷的萌芽、初始阶段就予以化解，是解决矛盾纠纷更为有效经济的方式。

20世纪60年代初，浙江省诸暨县（现诸暨市）枫桥镇干部群众创造了“发动和依靠群众，坚持矛盾不上交，就地解决”的基层社会治理经验——枫桥经验。党的二十大报告提出，要在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

在基层治理中，即墨区潮海街道探索推广“会走的红马扎”协商议事会等红色党建品牌，正是学习践行“枫桥经验”的生动实践——将社区居委会、社会组织等作为社会治理主体，将协商议事阵地由会议室、办公室搬到群众“家门口”，群众敞开心扉讲、干部扑下身子听，现场研究解决办法，及时跟进办理反馈，全程让群众参与、接受群众监督。

对于有关部门来说，要真正做到“预疾”与“治疾”双管齐下，还需在以下几方面深度发力：

需激活“神经末梢”。基层是社会治理的最末端，是服务群众的最前沿。必须要多维发力，汇集来自各基层力量的合力，打通服务群众的“最后一米”。如潮海街道建立的党格、警格、网格“三网融合”体系，实现了各类民情巡察收集全覆盖、群众诉求快响应。

需做到“未雨绸缪”。“明者防祸于未萌，智者图患于将来。”任何矛盾纠纷都有一个发展的过程，如能第一时间发现化解，不仅成本最低，而且效果最好。实践中，要疏通堵点、消除盲点、紧盯热点，不断提升风险管控能力。

需增强基层“战斗力”。做好基层治理工作，需努力提高服务水平，不断探索创新基层治理的体制机制。比如，调解是化解矛盾、消除纷争的有效方式，实践中要建立一支调解能力强的基层队伍，做到应调尽调、能调尽调，实现案结、事了、人和。

基层治理工作千头万绪，涉及群众身边“大事小事”“鸡毛蒜皮”。然而，这些小事，却牵动民心，一枝一叶总关情。只有把老百姓的实际困难解决在基层，才能更好推动经济社会高效运转，才能托举起“万家灯火”里的一个个“小确幸”。

# 多点构建矛盾纠纷化解新格局

即墨区潮海街道抓住“前端预防、中端化解、末端巩固”三个环节，夯实基层社会治理的“第一道防线”

□青岛日报/观海新闻记者 王涛 通讯员 王彦乔 时昱

治国安邦，重在基层。提升基层矛盾纠纷预防化解水平，不仅能够将矛盾纠纷止于未发、解于萌芽，增强人民群众获得感、幸福感、安全感，而且有利于提升社会治理效能，推进社会治理现代化。

近年来，即墨区潮海街道深入学习贯彻“浦江经验”“枫桥经验”，不断探索矛盾纠纷排查化解新机制，牢牢抓住“前端预防、中端化解、末端巩固”三个环节，积极构建配套联动、多元化解的矛盾调解工作新格局，助推矛盾纠纷化解率和人民群众满意度实现双提升，进一步夯实基层社会治理的“第一道防线”。

■潮海街道和润社区联合潮海综合执法中队拆除新增违法建设。

## 前端源头预防，小事村居调

二楼平台是公共区域，又不是他们自己家菜园子……”日前，潮海街道古城社区网格员接到群众投诉，有居民在二楼平台种植蔬菜，影响周边居民正常生活。随后，古城社区党委第一时间联系辖区派出所、社区网格员与民警一起现场勘察，劝导相关人员恢复原状。

问题的及时解决，得益于“警格+网格”服务群众治理新模式。“网格员解决不了的群众诉求，由社区党委牵头，通联公安民警、律师、志愿者以及物业、楼栋长‘共建议事’，互联互通，提高了居民诉求的办结率。”古城社区党委书记吴经岳说。通过民警与网格员联动，不仅解决了基层警力不足问题，同时更好地服务了社区治理。

针对辖区村居融合、居民人口占比比较大、基层治理问题较多、管理难度较大等现状，潮海街道建立党格、网格、警格“三网融合”体系，将辖区村居按照300—500户为单位划分成160个网格，配备125名城市社区专职网格员和35名村庄兼职网格员，支部书记担任网格长，同时吸纳3000余名党员、热心群众、志愿者担任楼栋（单元）长，构建“街道—社区—村居—基础网格—楼栋单元”五级网格管理体系。

通过“三网融合”，街道实现各类民情巡察收集全覆盖、群众诉求快响应。截至目前，已累计收集网格事件6.5万件，处置率达100%、办结率达99.8%。

“留着这个门，孩子上学、大人上班从这里走，多方便！”“咱小区已经有两个大门了，再开个门，存在隐患。”……和顺社区城市花园小区广场上，一场“红马扎”议事会正在进行中。

此前，小区改造时，为方便居民出行，在东南角处开了一处便门。小区改造后，对于是否留着这处便门，居民产生分歧。为此，和顺社区特意召集了这次会议。会上，社区党委书记韩琳从小区最初的设计图、方便管理、人身安全等方面做出详细分析，大伙儿各抒己见，最终达成一致，恢复小区东南角原貌。

在基层治理中，潮海街道探索推广“会走的红马扎”协商议事会等红色党建品牌，将社区居委会、社会组织等作为社会治理主体，将协商议事阵地由会议室、办公室搬到群众“家门口”，群众敞开心扉讲、干部扑下身子听，现场研究解决办法，及时跟进办理反馈，全程让群众参与、接受群众监督。通过“马扎议事”，已先后破解老旧小区改造、居民停车难、路面破损、下水道堵塞等120余个焦点难点问题。

## 中端矛盾化解，大事街道解

针对镇街机构设置过细、摊手难成拳、力量碎片化等老难题，潮海街道决定在体系重构、业务重塑、流程再造上做好文章。

在全区率先建立网格化社会治理指挥中心，创新开发企业、个体工商户、国有土地、重点场所业务模块，将其至四至范围进行块状标注，在全域形成“横到边、纵到底、全覆盖、无缝隙”的网格管理体系。

“我们打破了以往各职能部门、社区、网格、企业分线受理模式，网格化管理中心、社区管理服务中心、综合执法办公室等部门抽调专精力量，入驻社区治理中心联合办公。”潮海街道网格化管理中心负责人周小翠说，具体工作中，成立疑难问题解决办公室，实现了一站式联动受理网格排查信息、人民调解信息、群众来电来访、直通联办等平台转办信息。

事项处置完毕后，及时通过平台闭环系统反馈，实现矛盾纠纷风险隐患的精准掌控和统一调度。转办时间由原来两小时缩短至半小时、处置



时间缩短2个工作日、闭环管理率达到100%。

街道还实行“领导包联、部门共建、专班解难、干部包点”服务模式，全面推行“四下基层”工作法。“一把手”带头，党政班子成员、机关干部下沉一线到包联村居走访调研，协助村居做好信访维稳、矛盾纠纷排查化解等工作，对群众反映的痛点难点堵点问题，调动各方力量、整合各方资源真解真题，解难题。

潮海街道社区治理中心负责人董晓丹介绍，针对基础薄弱的自然村成立治理专班，街道派驻7名机关干部担任党支部书记或者副书记；推动92名机关干部下沉村庄社区一线，围绕农村产权改革、三资管理、三务公开等6个方面内容，着眼于掌握街道村庄现况，解决影响村庄发展问题。针对社会治理问题较多的城市社区，采取“部门+社区”共建模式，在老旧小区改造、私搭乱建专项整治等多项行动中相互配合，高效解决群众反映

实际工作中，街道还注重梳理群众反映集中的共性问题，在解决实际问题的同时追本溯源、分析倒查，健全机制、系统施治，通过化解一个矛盾纠纷，推进一批“类似问题”解决，避免一批“类似事件”发生。

“辖区15个居民小区里，10个小区为无物业管理的老小区，因为管护成本高、难度大，没有物业公司愿意接管。”潮海街道大华社区党委书记王自涛表示，针对这种情况，社区创新引入“红管家”服务模式——成立16支以社区党员为骨干的“红管家”队伍，为管理薄弱的老旧小区配上“新物业”，走出了一条以党建为引领、多方共治的无物业小区治理新路子。目前，这一创新举措已在辖区推广，“红管家”队伍已累计服务居民身边“关切事”100余次。

高清探头时刻盯着小区楼前后两侧，遇到高空抛物全程记录；出入小区不用再找卡、刷卡，扫



■图①：潮海街道和顺社区党委与党员代表协商讨论城市花园老旧小区改造遗留问题。

■图②：潮海街道大华社区协同共建单位、“红管家”志愿者完成烟草宿舍危墙维修。

■图③：潮海古城社区党委组织“警格+网格”人员对公共区域种菜居民劝导。

的痛点难点堵点问题。

今年以来，街道党政领导累计入户走访130余人次，现场协调解决群众反映强烈的拆迁安置、欠薪欠费等矛盾问题57个。

此外，街道聚焦信访积案、产权登记等7个方面历史遗留问题，一对一成立工作专班，由党工委书记牵头挂帅，每个专班由分管领导担任班长，落实包阅卷、包审查、包化解“三包”工作机制。目前，攻坚专班已妥善化解物业纠纷、飞线充电等20余项基层治理难题。

## 末端成效巩固，矛盾不再生

“出入口的路面拓宽了，出行方便多了，我对社区的处理结果很满意。”面对和润社区工作人员的电话回访，家住中海檀院小区的徐先生由衷地说。

潮海街道建立健全矛盾纠纷办理情况定期分析研判回访制度，结合“为民办事”评估体系，组织人大代表、党员代表、群众代表组成“民意评测团”，对按程序办理完毕的群众投诉事项或矛盾纠纷处置结果予以评估，推动一批“老大难”问题彻底解决。同时，定期以电话回访或实地走访等方式，全面掌握群众对处置结果的满意度。

脸就能自由出入；电梯内加装电子眼，拒绝电动车进门……走进河南杨头社区，高清探头代替了保安，设置门禁、公共区域、单元门、楼梯口四层人脸识别，即便有陌生人偶尔进入，其行动轨迹也会被全程追踪。

“通过打造四道防线，实现了社区进出人员信息的闭环式管理，形成了人员行踪轨迹的全面留痕。”片区民警说。目前，街道已建成智慧村庄、智慧城市113个，将街道综治中心接入智慧城市监控云平台，接入视频监控探头415个，利用公安分局下放至派出所的监控使用权限，对党政机关、景区广场、学校医院、夜市摊点等重点部位、重点区域，进行全时空、全时段巡查防控。

同时，街道还实施警保联控、警民联防、警种联动“三联机制”，充分动员辖区保安、物业、热心群众等社会资源，全面做好风险隐患排查整治、法治宣传教育、社区面防控、安全监管等工作，不断提升辖区社会治理综合能力。

近三年来，辖区未发生一起群体性事件、民转刑案件，诉求解决率和满意率逐年提高，基层治理有精度更有温度。潮海街道先后荣获“全省和谐城市社区建设示范单位”“平安山东建设先进单位”“青岛市信访工作示范镇街”等称号。

## 崂山区：广场舞大赛舞出基层百姓精气神

本报讯 近日，“祝福祖国 舞动崂山”2024崂山区第十届全民广场舞大赛总决赛在石老人沙滩举行。活动由崂山区委宣传部和崂山风景名胜区管理局指导，区文化和旅游局主办，区文化馆及各街道宣传文旅中心联合承办，旨在以高质量文化供给，增强人民群众的文化获得感、幸福感，使其精神文化生活更加丰富多彩。

现场，来自崂山区5个街道的23支晋级总决赛的队伍展开激烈角逐，他们用独特的舞步和深情的演绎，讲述崂山故事，展现百姓的热情与才华。其中，《绿水青山》《呼唤绿荫》以嫩绿的色彩和轻盈的步伐，勾勒出一幅生机勃勃的春日画卷；《新时代的花儿舞起来》《流年经典青春舞》在传统与现代交织中，带领观众穿梭于岁月的长廊，感受那份不变的坚持与热爱；《美丽中国》《沂蒙情》以热烈的姿态振袖起舞，寓意着每个人心中那份坚定的爱国主义精神。（衣涛）

## 即墨通济新区：统筹协调要素保障高效推进项目建设

本报讯 位于即墨通济新区的融通·融园装备制造产业园项目一期施工现场，一片繁忙的建设景象。项目从今年4月开建，目前6栋厂房已全部封顶，进入二次结构施工，昔日老旧工业园区正加速向新型智能制造产业园区蝶变。

作为2024年省绿色低碳高质量发展重点项目，融通·融园装备制造产业园计划总投资10亿元，占地99.9亩，将重点发展高端智能制造、新材料等产业。项目落地后，通济新区与企业积极对接，从统筹协调到要素保障，全程为项目提供一对一服务，推动项目早开工、快建设、早投产。

这只是通济新区加速项目建设的一个缩影。为推动青岛市级重点项目——流体控制阀门项目建设提速增效，通济新区成立重点项目工作专班，协助企业提前规划，协调各审批部门限时办结相关手续，项目从开工到竣工验收不到1年，提前半年投产。

今年以来，通济新区加速推进9个市区两级重点产业项目建设，计划总投资40.5亿元。同时，全力以赴推进高质量招商，推动在谈和签约项目加快落地，以重大产业项目为牵引，加速构建更具竞争力的现代化产业体系。（王涛 万嵩）

## 城阳区城阳街道：专题培训助力文化社区创建

本报讯 近日，城阳区城阳街道东旺疃社区大学第九期文化“两创”专题培训班和国城路社区第三期文化“两创”专题培训班开班，进一步弘扬中华优秀传统文化，助力文化社区创建，培养优良的家庭家教家风。

东旺疃社区大学文化“两创”专题培训班为期5天，共设置有传统文化、手工制作、健步游园等丰富多彩的课程，以“一段操、一堂课、一餐饭”的形式，将中华优秀传统文化融入家庭家教家风建设当中，让中华优秀传统文化更加贴近生活、贴近居民。

国城路社区大学文化“两创”专题培训班为期5天，课程包含中医养生等内容，旨在让社区居民充分了解中华优秀传统文化。社区将持续为居民搭建好文化传承与发展的平台，推动文化“两创”工作走深走实。（周伟）

## 西海岸新区宝山镇：开展年轻干部赋能提升活动

本报讯 近日，青岛西海岸新区宝山镇开展年轻干部赋能提升系列活动，进一步激励全镇年轻干部自觉打头阵、当先锋。

活动中，宝山镇组织全镇30岁以下年轻干部参加“感悟时代精神 担当时代使命”演讲和征文比赛，通过畅谈思想感悟、讲述改革故事、分享学习心得等方式，让年轻干部进一步感悟挺膺担当，将全会精神转化为抓改革、促发展的实际行动，为高质量发展凝聚强大合力。

此外，宝山镇密切结合镇域实际，聚集党员发挥作用常态化，打造“果先锋”工作品牌，开展“三服务”专项行动。组织年轻党员干部成立“果先锋”志愿服务队，深入苹果种植产业园区，为果农提供采摘、包装、销售等志愿服务；走进企业了解企业生产经营状况，为企业纾困解难，进一步厚植为民情怀、助力特色产业，以实际行动践行初心使命。（王凯）