



在基层社会治理的最前沿,如何实现服务民生“零距离”?如何做到风险隐患“零遗漏”?如何达成矛盾纠纷“零上交”?近年来,包头市昆都仑区白云路街道社会治安综合治理中心(以下简称白云路街道综治中心)以新时代“枫桥经验”为指引,紧紧围绕“为居民办好事、让居民好办事”的服务理念,积极探索党建引领、网格赋能、多元共治的基层治理新路径,逐步构建起一张覆盖全面、响应迅速、化解有力的“平安网”,推动基层治理从“有形覆盖”向“有效治理”深刻转型,持续筑牢了辖区和谐稳定的根基。



# 践行为民初心 织密平安网络

## ——包头市昆都仑区白云路街道综治中心基层治理工作纪实

调解群众矛盾



处理私改烟道纠纷

### 线上线下全覆盖 服务民生“零距离”

白云路街道综治中心坚持将党组织建在网格上,全力推动服务重心下移、资源下沉。通过37名专职网格员牵头,联动92个党小组、708名单元长与8支志愿服务队,形成“网格员一党小组一单元长一志愿者”四层服务网络,实现了民情采集在网格、问题发现在网格、服务跟进在网格。这支扎根基层的队伍,每日穿梭于楼栋之间,精准捕捉民情动态,缜密排查各类风险隐患,真正做到了“底数清、情况明、反应快”。

2025年9月14日晚,白云路街道第二社区第八网格的微信群消息提示音接连不断,仿佛炸开了锅。网格员李红霞点开手机,只见群内已是一屏接一屏的图片与文字——一张画面是一楼窗外堆满杂物的照片被反复转发,伴随的是居民们激

烈的讨论。原来,某住户搬迁后,将废旧家具、包装箱等杂物直接堆放在公共区域,不仅侵占了电动车停车位,还滋生了蚊蝇、散发着异味,业主们非常气愤,一楼住户情绪尤为激动,表示自己的老母亲当晚被这些杂物绊倒,虽未受伤,却受惊不小。涉事住户则在群内解释说:“只是暂时放几天,没碍着谁”,并说自己工作繁忙、无暇清理。双方言辞逐渐尖锐,邻里气氛陡然紧张起来。

见此情景,李红霞立即将情况上报社区。白云路街道综治中心迅速启动“社区上报—街道统筹—和美小院”联动—物业消防协同”闭环处置机制。次日一早,由网格员、社区干部、物业人员及志愿者组成的清理小组到达现场,仅用一天时间便将杂物全部清运,让车位

恢复如常。随后,工作人员专程上门看望了被杂物绊倒的老人,并耐心做好涉事双方的沟通工作,使双方认识到自身行为欠妥,主动在群内致歉,一场潜在的冲突就此消弭于无形,微信群内也随即一片点赞:“真是又快又好!”“有你们在,我们住得踏实!”

除了依靠网格员“铁脚板”摸排外,白云路街道综治中心还积极拓展线上民情收集渠道。通过“码上监督”“清风白云”等数字化平台,居民可随时扫码反映问题、提出建议。该中心还建立了“收集—登记—交办—反馈—销号”全流程台账,实现了民意诉求闭环管理。2025年以来,已累计接收群众反映问题410余条,办结率达91%,切实做到了“民有所呼、我必回应”。

### 受理调处全闭环 确保隐患“零遗漏”

白云路街道综治中心深刻认识到:基层治理重在防微杜渐。为此,该中心建立起“矛盾纠纷四色预警”机制,根据矛盾性质、紧急程度、涉及人数等指标,将问题划分为“红、橙、黄、蓝”四个等级,并配套制定《事项受理办理登记表》,严格执行“录入一研判一交办一处置一销号”闭环流程,确保各类风险隐患早发现、早介入、早化解。

2025年12月1日,该中心接到友谊大街派出所的警情联动通报:辖区居民刘某与一路边摊贩因噪音问题发生争执。接到通报后,调解员火速赶到现场,看到双方正情绪激动地相互指责着。经询问,原来,摊贩为招揽生意使用大功率扩音器

广播,长时间的噪音让邻近楼栋的刘某不堪其扰,遂下来与摊贩理论。了解情况后,调解员首先安抚刘某情绪,并耐心倾听其诉求,随后向摊贩明确指出,其行为已违反市容管理条例,并耐心解释噪音对周边居民生活的影响。经过近2个小时的沟通,摊贩逐渐认识到问题所在,主动关闭音响并向刘某诚恳道歉,刘某也表达了对摊贩谋生不易的理解,双方最终握手言和,并当场签订《和解协议书》。一场可能升级的邻里冲突就此悄然平息。

为实现风险隐患的动态清零,白云路街道综治中心着力打造“网格员—社区书记—专业力量”构成的“基层铁三

角”——网格员发挥“前哨”作用,做到“随手记、及时报”;社区党组织书记统筹协调,牵头研判;司法所人员、驻点律师、民警等专业力量提供法律支持与调解指导。同时,针对季节性、多发性问题,该中心提前制定应急预案,对社区内陌生人员长期逗留、独居老人异常情况等保持高度敏感,真正构筑起“全民参与、风险共防”的治理共同体。

2025年,白云路街道综治中心累计成功调解各类矛盾纠纷144起,其中9成以上在社区层面得到圆满解决,用实际行动践行了“小事不出社区、大事不出街道”的承诺。

### 多元协同共发力 力争矛盾“零上交”

为实现“矛盾不上行、化解在本地”,白云路街道综治中心积极整合资源,推动法院、公安派出所、司法所、住建局、市场监督管理局等近10个部门以常驻、轮驻或随叫随驻形式进驻中心,着力打造“一站式”矛盾纠纷调处平台,确保群众无论遇到何种纠纷,只需走进中心一扇门,即可获得多部门联合接待、协同会诊、综合调解。

2025年4月28日,家住东方花园的王先生来到该中心求助。他表示,近半年来,其家中始终弥漫着一股刺鼻的异味,特别是在做饭、使用卫生间时,油烟与废气根本无法排出,严重影响了全家人的生活品质与身心健康。经初步排查,问题根源在于楼上住户私自改造了公共烟道。为此,王先生曾多次与楼上邻居沟通,但对方始终以“改造已完工”“不影响使用”为由拒绝恢复烟道。无奈之下,王某向综治中心求助。

该中心接诉后,立即启动联调机制,由街道牵头,联合昆都仑区住建局、辖区派出所、小区物业及驻点律师成立专项调解小组,召集王先生及其楼上住户进行调解。调解过程中,律师从《中华人民共和国民法典》中有关物权法及物业管理条例角度阐明私自改造公共烟道的违法性与危害;住建部门指出这一行为违反住宅装修规范;派出所民警从邻里和睦与社会公德层面展开了劝导。经过三轮面对面调解,楼上住户最终认识到问题的严重性,表示会尽快将烟道恢复原状,并于一周后完成恢复改造,使王先生家的空气恢复了清新,双方握手言和。王先生感慨道:“没想到困扰我们一家半年的烦心事,在这里一次性就解决了!”

为确保矛盾纠纷切实化解在基层,白云路街道综治中心建立了“周例会”与“月联席会”制度。每周各社区汇报矛盾纠纷排查调处情况,复杂案件集体研判;每月召集驻点部门召开联席会议,对重大风险、遗留难题进行集中攻坚。通过制度化、常态化的会商研判,该中心真正做到了“问题不积累、矛盾不升级、纠纷不上行”。

“通过‘零距离、零遗漏、零上交’的‘三零’目标牵引,我们努力打造线上线下全面覆盖、受理调处全链闭环、多元力量高效协同的基层治理新模式,让居民诉求回应更快、矛盾化解更实、安全感更强。”“综治中心就像是居民身边的‘暖心驿站’,我们最大的成就感,就是看到群众带着问题而来,带着微笑离开。”正如白云路街道党组书记王嘉玉、白云路街道综治中心主任余晓莉在工作总结和经验分享中所表述的,未来,白云路街道将持续深化党建引领网格治理,进一步拓展社会力量参与路径、优化“一站式”解纷平台,全力建设更高水平的平安街道、法治街道、幸福街道。

(赵璇)