



居民小区是城市最小单元，“小单元”融入社会“大治理”，把“平安指数”转化为群众“幸福指数”。近年来，中原区建设路街道坚持以党建引领网格化治理机制，立足民生、以人为本，通过做好基层治理“大文章”，温暖守护城市“烟火气”。



焕然一新的桐柏路191号院

中原区建设路街道： “党建+网格+大数据”让平安指数“满格”

网格化治理和综治中心平安建设融为一体

建设路街道是中原区14个街道办中面积最小的一个，仅1.02平方公里。虽是“袖珍”型，却是中原区最早成立的办事处，老旧小区多、中老年群体多，群众诉求多样化。

为了不断提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平，推动平安郑州建设取得新的更大成效，建设路街道围绕“平安”这一群众的最大期盼，积极探索“党建+网格+大数据”基层治理模式，聚焦前端融合、中端规范、后端提升3个关键环节，实现平安建设“满格”运行，真正将辖区“平安指数”转化为群众“幸福指数”。

“一格管全面、一屏观全域、一网统全局、一线通上下、一键全处理。”在建设路街道新型智慧城市运行中心大屏上，实时监控数据显示着街头巷尾的动态画面，一旦出现占道经营、乱停乱放，值班人员一键派单，执法人员现场迅速处置。

建设路街道网格化治理的一大特点是，和综治中心平安建设融为一体，实现了党政办、城运中心功能双合一。通过用好网格化基层治理创新机制，聚焦“平安”核心，依托城运中心和综治中心，实行线上、线下结合，事件一体流转。打破了“平安”与“网格”双线作战模式，合二为一、同频共振，搭牢了平安建设指挥台，提升了指挥台运转效能。

2024年9月28日，中原区建设路街道市场街社区01号网格长在巡查时获悉低保户马某在家中晕倒，迅速拨打120将其送至郑州市中心医院救治。经医院诊断，他患有严重脑梗心梗，全身瘫痪，已陷入昏迷。因马某无子女，父母已离世，本人又丧失劳动能力，出院后生活保障是个大问题。通过事件上报后，按照流程中原区民政局等单位接单办理，目前已解除了马某的后顾之忧，安排到瑞阳养老院集中供养。

建设路街道通过强化力量联合，把司法、民调、网格员、“五老”人员及辖区单位各方志愿力量整合融合，在平安和网格工作中交叉任职、双向赋能，形成工作合理高效处置。强化信息联通，发挥街道城运中心的枢纽作用，通过大数据分析，发现矛盾问题，及早介入，化解在萌芽状态。强化联动处置，建立常态化工作机制，协同整合政法、公安、消防、司法、民政、应急等多部门力量，形成“矛盾纠纷联调、重点风险联防、突出隐患联治、管理服务联抓”的工作机制。确保有突发情况第一时间响应，多部门协同作战，快速处置。

“三圈五步”奏响邻里“和谐曲”

“三圈五步”熟记心间，问题处置快捷高效。在推进基层治理中，建设路街道总结提炼了便于记忆、流程清晰的“三圈五步”矛盾排查调处工作法。通过划分圈层、规范流程、处置闭环，有效提升矛盾纠纷排查调处的规范化、专业化水平。

“三圈”即核心圈、关联圈、影响圈。将重点线索列入核心圈，需时刻关注、立即处置。将尚未形成矛盾纠纷点，但潜在风险较高的列入关联圈，有针对性地开展不同频次的人户走访。将易发生群体性聚集的五一公园、易造成公共安全事件的中心医院和易与舆情事件关联的两所高校列入影响圈，设置专属网格吹哨员，一旦发现异常立

即启动应急机制。

“五步”是建设路街道总结的一套涉及事件搜集、流转办理、事因调查、多元调解、结案分流的规范化排查处置流程。通过对多元互补、协同处置，实现了显性问题一网打尽，苗头性、倾向性问题有效捕捉。

市场街78号院一户居民，独居且行动不便，是网格的重点关注对象。今年1月8日，网格长宋岩在上门走访时，发现他卧室被子上有很多烟头烫的洞，询问后得知他有很多在床上抽烟的习惯。发现这一隐患后网格长第一时间上报，当日街道应急办工作人员就对他进行了安全科普，在卧室安装了烟感报警器，并配备了灭火器材。

网格实践分析，邻里、家庭、婚恋纠纷占比43%左右，37%左右为物业和公共纠纷，剩余20%左右为劳资和涉法涉诉类纠纷。结合实际，建设路街道以“情、理、法”为抓手，建立人民调解、司法调解、行政调解三种化解机制。用“情”共鸣做实人民调解。发挥各网格调解小组的“熟邻”作用，用心用情调解，促使双方化干戈为玉帛，握手言和。用“理”说服做优司法调解，对矛盾较为复杂，需专业法律人士指导介入时，通过“向阳花开”线上调解室，直接连线法官、检察官，实现远程面对面调解。同时还引入了专业诉前调解团队“和而解”长期入驻办事处，开联席会议，部门联动，靠法解决。

云端“心通桥”点亮“微心愿”

建设路街道“近邻微网一家亲”、群众“微心愿”征集等活动丰富多彩。以活动为平台，左邻右舍走出户外，聚在一起，增进了感情和交流，从“生人”变成“熟人”，“熟人”变“亲人”，营造和谐愉悦的楼院氛围。

防诈骗知识宣传、心理健康等各类宣传讲座有针对性地服务部分群众遇到的个性化问题。街道变管理为服务、变被动为主动，构建起“宣传浸润—服务托底—能力筑基”的延伸闭环，将平安建设转化为群众唾手可得的幸福体验。

宣传浸润，从“单向灌输”到“双向共鸣”。构建“队伍+阵地+云端”的全域普法矩阵。培养身边的“法律老师”。精心培育了一支由19人组成的“法律明白人”队伍，化身“行走的民法典”，把生硬的法条变成顺耳的贴心话，活跃在社区院落进行接地气的宣讲。搭建家门口

的“普法课堂”。普法、送法入院，依托“向阳花开”直播间开通线上直播，邀请团市委12355青少年心理咨询中心主任袁林芳、中原工学院法学院院长王肃、中心医院妇科主任田晓娜入驻，定期开展法治宣传、青少年心理辅导、女性身心健康等直播活动，使居民遇到问题有处咨询，避免钻牛角尖，问题升级。

建设路街道各个社区经常性地组织征集“微心愿”活动，这一主动听取群众心声的做法，深受群众欢迎。文化宫路69号院属于老旧小区，一直未安装暖气，多次协调均未达到预期效果。协作路社区网格员走访了解情况，将加装暖气这一“微心愿”纳入社区心愿清单。从去年6月份开始征求意见、张贴通知，辖区“五老”人员、党员群众志愿者等积极主动成立暖气加装议事会，召开问题协调会、“小

板凳会”等20余次。主动了解居民诉求、优化施工方案，最终达到热力公司的规定标准，顺利完成了暖气改造，让居民十分暖心。

建设路街道像这样通过多种渠道收集群众心愿诉求，还梳理出五大类79个“心愿清单”。利用“网格联盟”共建机制，动员各方力量认领“微心愿”，先后为群众解决供暖供气、电梯加装、充电车棚建设等重点民生实事260件。“找心愿”通过主动服务百姓，深入服务百姓，提高了百姓的幸福指数。

网格化治理是抓基层、打基础的固本之策和长远之计。建设路街道坚持和发展新时代“枫桥经验”，走好群众路线、筑牢善治根基，狠抓纠纷防范、矛盾化解，以网格搭台、数字赋能促进基层效能治理的全面提升，切实将风险隐患化解在基层，大大提升了群众的幸福指数。记者 孙志刚 文/图