# 打造“15分钟服务圈”！此地基层治理“微”处发力、实处见效

近年来，贵州省遵义市桐梓县以“微社区”治理为着力点，整合人力、物力、财力，搭建“微网格”、实行“微管理”、推行“微服务”，不断破解社区治理中的堵点、难点、痛点，打造共建共治共享的社会治理新格局。

搭建“微网格”

“冯主任，隔壁老张把我家田埂挖了，您来给我评评理呀。”

“冯主任，我们小区楼下的下水道堵了，麻烦您找个施工队来帮忙看一下。”

“冯主任，最近有没有新的招工岗位，我想去试一试。”

“……”

居民口中的“冯主任”名叫冯霞，是桐梓县娄山关街道鞍山社区监委主任，兼任高桥组网格员，网格内有居民8000多人，化解矛盾纠纷、了解群众诉求、排查安全隐患等，居民的大事小情冯霞都耐心帮忙解决。

桐梓县着力打造“网格社区”，畅通社区治理“毛细血管”，全县共划分网格7680个，配备网格员2590名，联户长7680名。2022年以来，县镇村三级综治中心共排查收集矛盾纠纷2821件，调解成功2605件，调解成功率达92.34%。

“今天叫大家来，主要是为了商量一下方某某、周某某两家的问题。因沟渠水溢出影响了农作物的生长，导致两家起了隔阂，矛盾说大不大，但要想彻底化解，还得从根本上着手……”

风水镇泡通村综治中心办公室里，大家正在商量如何化解村民方某某和周某某两家的矛盾。商定好解决方案后，泡通村副网格长方德榆和联户长胡小强立即组织当事人开展调解。

“我们的联户长很负责，邻里之间产生点矛盾纠纷，他们都会及时化解。经过他们耐心的调解，打开双方心结，消除隔阂，大家也就握手言和了。”村民方某某说到。事情说开了，方某某、周某某也放下了对彼此的芥蒂。

“作为一名联户长，平时村民有什么小纠纷、小矛盾，我都会尽全力去调解，实在调解不了的就向村里反映，力争实现矛盾纠纷不出组、不出村便能化解。”联户长胡小强说到。

创新“微管理”

“非常满意！”

“这么快就帮我解决了问题，真的太感谢了！”

“这个‘指南针’服务真的太方便了。”

打开西流水社区微信公众号，这样的留言数不胜数。

娄山关街道西流水社区在微信公众号上开设“指南针”服务，以社区党组织办公阵地为中心，采用“群众点单、组织派单、党员干部志愿者接单、群众评单”的方式，打造“15分钟服务圈”，按照步行15分钟、10分钟、5分钟可达区域，分别确定最短的上门服务时间，实现需求、服务、评价闭环管理，把服务送到群众家门口。

“现在家政服务都在‘圈’里解决，来得快、服务好。而且遇到什么问题、纠纷，只要在这个服务平台上说一声，马上就有人联系帮忙解决，这个平台真的太好用了。”社区居民聂爱平说。

“非常感谢你们，事情已经处理好了。没想到你们接单这么快，办事效率也很高，及时帮我们消除了安全隐患，这下我们就放心了。”接到社区网格派单中心的回访电话，居民令狐克华激动地说到。

原来，前不久，令狐克华发现一房屋外墙瓷砖存在极大安全隐患，疑似要脱落，易伤到楼下行人。为消除隐患，他通过‘西流水社区微信公众号’向社区反映情况。社区接到他的点单诉求后，立即给小康城网格的何庆德派单，何庆德组织人员10分钟便赶到现场处理，快速消除了安全隐患。

翻开社区“15分钟服务圈”记录表，邻里纠纷、寻找走失小孩、房屋漏水、下水道堵塞、为老年人送药上门……群众点单、派单处理、接单服务、评单反馈的相关情况一目了然。

抓实“微服务”

在桐梓县海校街道海校社区，活跃着一群热心肠的志愿者——“海校大妈”。

“大哥，最近电信诈骗多发，您要注意防范哦，千万不要给陌生账户转账汇款，遇到什么问题可以拨打110报警或者找我们帮助也可以……”

“海校大妈”正在社区沿街店面、广场等地开展宣传活动，为群众讲解反诈防骗等知识。

“自从退休后，我便在社区帮忙做宣传和群众调解工作。作为‘海校大妈’中的一员，我会尽我所能帮助有困难的群众解决问题，同时向身边群众做好法治宣传，增强群众法治意识。”何天兰说。

“我现在退休了，平时没有事也闲不住，所以加入了‘海校大妈’志愿队，发挥余热为社区、为居民做点实事。”今年68岁的令狐昌焕虽然是一名大叔，但也是“海校大妈”中的一员。

“海校大妈”最初只有20人，是一群真正的“大妈”。在社区党组织和志愿者力量的引领下，队伍逐渐壮大，发展到如今已有200余人，有退休干部、也有许多年轻人。

“矛盾纠纷调解、疫情防控宣传、征集群众诉求等，都有他们参与。‘海校大妈’有效解决了社区治理人手不足的问题，同时带动了更多人参与到志愿服务和基层治理中来。”桐梓县有关负责人说。

遵义长安网2022-5-12