

# 秦岭深处的善治回响

## ——山阳县十里铺街道高一社区“居民说事”机制撬动基层治理蝶变

本报记者 董志鹏

### 竹林关镇筑牢矛盾纠纷化解前端防线

本报讯（通讯员 赵静）近年来，丹凤县竹林关镇深入践行新时代“枫桥经验”，摒弃事后处置的传统模式，从前置预防、协同联动、主动下沉3个维度破题，将矛盾纠纷化解在萌芽状态、把群众诉求解决在基层，为全镇高质量发展筑牢和谐稳定的根基。

源头防控筑防线，变事后处置为事前防范。竹林关镇以18个村（社区）为单元，搭建全域治理网格，选配配强312名网格员，整合村干部、两代表一委员等基层力量，织密横向到边、纵向到底的矛盾排查防控网，确保苗头性问题早发现、早掌控。该镇严格落实周排查、月研判的常态机制，网格员与基层干部常态化下沉村组，全面收集社情民意、摸排矛盾纠纷线索，第一时间介入苗头性、倾向性问题，梳理根源、研判风险、闭环处置，切实将小矛盾化解在网格之中。截至目前，全镇累计收集社情民意112条，办结群众诉求135条，从源头上减少了矛盾激化。与此同时，该镇创新打造“三说会堂”平台，盘活包村干部、驻镇法官、辖区民警等专业力量，每月定期开展“群众说事、干部说理、法官说法”活动，把政策宣讲、法治教育送到群众身边，引导群众依法理性表达诉求，从思想源头压降信访增量，筑牢基层治理的第一道防线。

协同联动聚合力，变单打独斗为齐抓共管。信访积案化解涉及面广、化解难度大，单靠单个单位难以推进。竹林关镇打破部门壁垒，构建“党委书记抓总、包村领导包村、站办协同配合”的闭环责任体系，全面推行科级领导包案制度，每起积案明确专人负责、专班推进、限时办结，杜绝推诿扯皮、久拖不决。针对不同案件分类施策、因案施策，对于历史遗留问题，坚持实事求是，兼顾历史事实与群众需求，通过政策支持、心理疏导、人文关怀等方式柔性化解；对于复杂疑难问题，定期召开联席研判会、专题协调会，集中力量攻坚破题，推动问题实质解决。目前，全镇的2件信访积案，今年已成功化解1件，成效明显。

下沉服务暖民心，变坐班等访为主动下访。竹林关镇摒弃坐班等访的被动模式，以维护群众合法权益为核心，聚焦访民情、解难题、办实事，推动干部主动下沉、服务前移，用脚步拉近与群众距离。镇党政主要负责人每半月到村接访，包村领导每周下组走访，每周固定开展“平安夜访日”活动。镇村干部把办公桌搬到群众院落，面对面倾听群众诉求、现场为群众解难，坚持依法依规、就地处置，确保矛盾纠纷不出村组、就地化解，实现干部多跑路、群众少跑腿。干部下沉一线，民心持续凝聚，治理效能稳步提升。如今，竹林关镇矛盾纠纷发生率同比下降11%，干群关系密切，社会氛围和谐，为乡村振兴和民生发展筑牢了坚实保障。

### 四皓街道“一站式”解纷暖民心

本报讯（记者 方方）“你们处理问题真快，我一反映，马上就解决到位了！”近日，洛南县四皓街道中心村村民白某康，连连为当地高效便捷的矛盾纠纷化解工作点赞。

原来，早在20年前，白某康主动从自家自留地中划出1米宽的地块，作为邻居杨某民家的日常通行出路。时隔多年，白某康因自家修地生产需要，提出收回该部分土地使用权，双方产生分歧，邻里矛盾一度激化。得知情况后，四皓街道“一站式”矛盾纠纷多元化解中心工作人员第一时间主动介入，经过多次沟通协商，由杨某民向白某康一次性支付土地补偿款1000元，白某康同意保留原有通行出路，双方邻里关系得以妥善修复。

5月13日，记者走进四皓街道“一站式”矛盾纠纷多元化解中心，“听民意 知民情 解民忧 暖民心”12字标语在墙上格外醒目。中心配齐专职工作人员，设置综合协调、群众接待、综合调解、领导接访、网格化管理、心理咨询、视频指挥调度7大功能区，同步增设“有事你找我”办公室与党建引领基层治理办公室。据了解，该中心坚持和发展新时代“枫桥经验”，以三项举措筑牢基层治理防线。不仅集成资源、一站办结，还整合司法所、派出所、律师事务所、法庭、综治中心等力量，搭建“三所一庭一中心”联动平台，实行首接负责、分类导入、联动联动。自去年以来，成功调处矛盾纠纷63起，辖区信访量同比下降21%。

同时，深化网格化管理，配齐配强网格员队伍，建成AI视频监控体系，24小时智能巡查、预警处置，今年以来，刑事治安警情同比下降16%。此外，健全“中心吹哨、部门报到”协同机制，协同处置跨领域复杂事项，办结群众急难愁盼问题12件，不断提升群众的安全感和满意度，真正把矛盾化解在基层，解决在萌芽状态。



高一社区“两委”组织群众在“居民说事厅”表达诉求。

暮春时节，秦岭腹地草木葱茏、生机盎然。清晨，第一缕阳光越过秦岭，洒落在宽阔的康康大道上，山阳县十里铺街道高一社区随之苏醒，迎来一天的繁忙与活力。移民搬迁小区广场上，晨练的老人笑声朗朗，灯光球场上孩童奔跑嬉戏，不远处的服饰工厂内，缝纫机声此起彼伏，奏响致富的奋进乐章。这里曾是城乡接合部矛盾纠纷的“深水区”，也曾是征地拆迁与移民融入交织的“风暴眼”。而如今，高一社区已然蝶变为全国民主法治示范社区，展现出基层治理与乡村振兴相融互促的崭新气象。

这种深刻质变，源自高一社区坚持以党建为引领，以“居民说事”机制为突破口，撬动了一场基层社会治理的系统性变革。这不仅是管理方式的革新，更是“人民至上”理念在基层落地生根的生动写照。

#### 变“堵”为“疏” 求解民意最大公约数

基层治理，痛点在于诉求不畅，难点在于利益多元。高一社区地处十里铺街道办事处驻地，辖区面积18.7平方公里，安置易地搬迁群众750户。面对“老户”与“新客”交织、重点项目征迁与群众利益磨合的复杂局面，社区党总支敏锐地认识到：治理的源头在民心，民心的通达在表达。

走进高一社区党群服务中心，最醒目的便是“居民说事厅”。近年来，社区创新推行居民说事制度，通过设置“居民说事”意见箱、网格员上门排查收集、“书记马上办”线上服务、“居民说事厅”全天候接待受理等方式，搭建起形式多样、覆盖全面的居民说事平台，不断拓宽群众诉求渠道，有效提升社区服务管理水平。同时，系统实施“说、理、商、办、督、评”六步工作法，确保群众反映的

每一件事都能得到妥善回应与解决，彻底打破了“靠拳头说话、谁闹谁有理”的陈规陋习，推动矛盾化解从“无序对抗”转向“理性协商”。

前不久，高一社区四组居民薛某因地界与邻居产生纠纷，因为追溯的时间长，情况较为复杂，双方互不相让。网格员发现后及时上报，社区研判后立即安排专人负责调查事情的脉络和双方争议的焦点，随后组织召开说事会。说事会采取“你来谈，大家听，集体评”的方式进行，最终双方都各退一步，握手言和。

“说事厅就像一个情绪的‘减压阀’，让双方在有仪式感的氛围中把理说透，把气消匀，复杂的疙瘩也就解开了。”高一社区党总支书记薛胜涛说，争议化解后，社区还安排了专人对解决方案进行督办并接受群众评议。

“六步工作法”的精妙之处在于闭环。从群众随时说出的“诉求清单”，到社区干部分类梳理的“办实事清单”，再到结果反馈后的“群众评价表”，每一步都精准对应着基层治理的神经末梢。这种变“你找我办”为“我主动干”的转变，不仅化解了矛盾，更在潜移默化中培养了居民的法治思维。

去年夏天，因持续干旱，水源地水量骤降，社区群众日常用水告急。社区通过“居民说事厅”广泛收集意见后，迅速上报街道办，并依托部门协作机制，在社区新建了一座容量100立方米的蓄水池，让“说出的事”真正落地为“办好的事”。

“在高一社区，治理不是高高在上的管控，而是俯下身倾听。当‘有事就说出、说了就能解决’成为普遍共识，基层和谐的基因便深深植根于这片土地。”十里铺司法所所长张婕如是说。

#### 移“位”换“心” 织就精细服务保障网

如果说“居民说事厅”是化解矛盾的主阵地，那么党建引领下的网格化管理，则是主动服务的“前哨站”。在高一社区，基层治理正经历着从“物理空间”到“服务心态”的全方位转变。

步入社区便民服务中心，传统的“柜台式”办公格局已不复存在，取而代之的是“会客厅式”的开放布局。社区干部与群众零距离沟通，高龄年检、低保申请、残疾证申报等8类73项业务实现“一窗受理、一站式办结”。这种“拆前台、建后台”“办公空间最小化、服务空间最大化”的变革背后，是一支专业化、年轻化的治理尖兵。

薛胜涛介绍，目前，社区干部平均年龄为38.6岁，均为大专及以上学历。此外，高一社区党总支着力构建“社区干部+网格员+党员+志愿者”的基层治理队伍，选配配强专职网格员12名、片区联络员55名，并吸纳党员志愿者、居民代表、乡贤骨干等力量，组建起4支志愿服务队伍，如同毛细血管般分布在社区的每一个角落。他们既是森林防火的“巡逻员”，也是防返贫监测的“传感器”。这支充满活力的“红色管家”队伍，正以现代化的治理手段为传统社区注入新的动能。

“以前办事找不着人，现在是人围着事转。”3月初，办好养老保险认证的杨奶奶逢人便夸社区的贴心服务。原来，几天前她因病下不了楼，子女又不在身边，网格员赵雪萍主动上门，不仅帮助她完成了年检认证，还顺道带来了蔬菜等生活必需品。这种“保姆式”的服务，让党组织的温暖直达群众心坎。

党建的力量，不仅体现在服务的深度上，更彰显于党员的示范引领之中。5月4日傍晚，位于社区薛家沟的薛家庄农家乐里座无虚席，雇马马婷正忙着招呼客人。“在这里上班离家近，顾家挣钱两不误，比在外面打工强多了。”马婷说，目前像她一样在这里就近务工的还有6人。据了解，农家乐负责人薛胜有于2024年返乡创业，作为“头雁”，他主动承诺至少带动3名群众在自家农家乐就业。

近年来，社区广泛开展“支部承诺办实事、党员承诺作表率”活动。从硬化通组路到修建公厕，从带动邻里就业到义务调解纠纷，党员们的承诺不是写在纸上，而是刻进群众心里。这种“头雁效应”，有效激发了整个社区的自治活力。

记者在采访中了解到，高一社区将治理重心下沉，不仅做强了“党建心”，更织密了“服务网”。社区充分发挥驻社区单位党组织作用，通过“三张清单”——诉求清单、资源清单、交办清单，解决了大量“社区做不了、做不好”的难题，真正实现了“服务零距离、便民无极限”。这种对基层组织力的重塑，正是托举万家灯火、守护平安祥和的坚实底座。

#### 赋“能”聚“魂” 托起群众稳稳的幸福

在基层治理这盘棋局中，易地搬迁群众的“下半场”融入，始终是检验治理成效的“试金石”。高一社区承载着十里铺街

### 胜利村“一事一议”解民忧

坑洼不平，全长205米的路面每逢雨雪天气便泥泞积水、出行艰难，影响村民日常出行，成为群众急难愁盼的问题。

民有所呼，我有所为。为彻底解决这两大民生难题，胜利村“两委”联合驻村工作队主动作为，严格遵循“一事一议”民主议事机制，通过召开村民代表大会、入户走访等方式征求意见。经过充分讨论后，村上积极与县、镇等部门沟通协调，争取项目支持。县财政局工作人员实地踏勘现场，研判实际情况，最终确定纳入“一事

一议”财政奖补项目予以解决。村上依规规范项目申报流程，成功争取奖补资金14万元，全程实行事务公开、资金公开，自觉接受群众监督，充分调动村民参与乡村建设的积极性。

在项目实施过程中，村干部全程参与施工监督，严格把控工程质量和施工进度，高效推进各项建设。经过连日施工，高标准完成长30米、高5米的护坡加固工程，通过浆砌石挡墙、边坡夯实、隐患土方清理，从根本上彻底消除滑坡地质灾害隐

患，筑牢群众生命财产安全防线。同步完成205米村组道路硬化，平整夯实路基、规范铺设水泥路面，彻底告别“晴天一身土、雨天一身泥”的出行困境。

“一事一议”议出的不仅是项目，更是民心。“我们将持续用好‘一事一议’民主议事机制，紧盯群众急难愁盼问题，持续完善乡村基础设施，用心用情办好每一件民生实事，不断增强群众幸福感、获得感、安全感，为全面推进乡村振兴夯实基础。”胜利村党支部书记操晓慧表示。

### 《商洛日报》品牌战略合作伙伴

第九届国际茗茶评比金奖 第二届“国饮杯”全国茶叶评比一等奖



# 新茶上市

陕西福青山茶文化有限公司

公司地址：商洛市山阳高新区 基地：山阳县法官镇黄家店村福青山万亩有机茶园 电话：0914-8380328 8688999

### 致歉信

本人是商州区闫村镇安武村五组村民费占锋，我于2023年至2025年期间，在未经政府允许的情况下将捕兽夹放置在安武村后坡，先后捕杀9只野生动物，造成野生动物资源损失，损害了国家和社会公共利益。因我思想松懈，法律意识淡薄，没有认真履行国家的政策导致触犯法律，我深刻反省，真诚悔过，在此，我向公众表示诚挚的歉意，承诺以后加强法律知识学习，严格遵守守法，做一个守法公民。

致歉人：费占锋  
2026年5月13日

### 声明

●洛南县景村镇齐坡村股份经济联合社的公章丢失，防伪码为6110210037935，声明作废。