

平安守望 向新发展

——泉州丰泽区城东街道打造基层善治新范式

核心提示

在泉州丰泽区城东街道，“335”是特有的平安信号。作为基层善治的新范式，城东“335矛盾纠纷多元化解机制”正悄然重塑着社区肌理，点亮万家灯火。在这里，平安不仅是基石，更是发展的底色；治理不仅是管理，更是温暖的守望。

□融媒体记者高慧子 通讯员王震楠/文 城东街道/图



一幅“向新”蓝图正在城东徐徐展开

综治中心强中枢 335智慧“大脑”驱动高效治理

想象一下，走进城东街道综治中心，没有烦琐的流程，没有推诿的部门，取而代之的是一种“网购”般的便捷体验。这正是该街道精心打造的综治智慧“大脑”的作用。面对人口多元、诉求各异、商机与挑战并存的复杂局面，城东街道深知，传统“九龙治水”式的管理已力不从心。作为丰泽区唯一的综治中心规范化试点县，变革从机制开始：

打破壁垒，一站通办：城管、物管、妇联、劳保、安办、卫健……多个部门资源被整合进一个敞亮的“一站式”服务大厅。部门间的“楚河汉界”消失了，“治理联席会议”让协作成为常态。“以前办个纠纷调解，得跑断腿，部门间像打乒乓球！”居民李先生感慨道，“现在好了，走进这个大厅，半小时，邻里那点烦心事就解决了！”这背后，是“335矛盾纠纷多元化解机制”的坚实支撑——三级调解网络层层过滤，三调联动模式精准发力，五步工作法闭环管理，98%的调解成功率、95%以上的群众满意度，

是综治中心交出的一份沉甸甸的安心答卷，更是为企业安心扎根、居民舒心生活筑起的无形“防护网”。

物理空间的整合只是第一步，如何让信息流、业务流在“335机制”的血液里奔腾不息，答案就是智慧赋能。指挥中心的屏幕上，数据如溪流般汇聚。矛盾纠纷统计、治安热点预警、处置进度追踪……辖区“脉搏”清晰跳动。市级综治中心智慧管理平台的引入，让城东真正拥有了“千里眼”和“顺风耳”。“街道有了这个信息枢纽，问题发现和处置随时在线，我们真正做到了心中有数、手中有策。”城东街道党工委副书记、政法委员介绍道。基于这个载体，“一站式接收、全链条办理”成为现实。民生痛点通过大数据被“画像”，群众诉求实现

“秒级派单”，办理进度可实时追踪。年均高效处理群众诉求超千件，服务效率提升60%。

在综治中心这颗“智慧大脑”的高效指挥下，城东街道的日常图景清晰明了。这里，既有雷霆处置的效率，更有春风化雨的温情。高效的系统调度并非冰冷的指令，而是为了更快地回应每一个具体的需求，平息邻里间细碎的摩擦，守护社区中平凡却珍贵的安宁。我们看到，当指挥平台准确派单后，社区里那些熟

多元解纷全链条
特色调解与网格联动破难题

城东街道多元纠纷，不仅仅是单点灭火，更是通过“点”、“格”、“面”的层层递进、不断放大，覆盖居民的幸福感。

“点”上破冰，专业暖人心——在社区深处，一个个特色调解室如同充满关怀的“解忧杂货铺”，是解开疙瘩的“微单元”。

“大姐调解室”里，杜红扇大姐的声音总是那么熨帖。20多年的社区经验，让她深谙“家事无小事，情理是钥匙”的道理。面对剑拔弩张的夫妻，她不讲大道理，只是拉着家常，从孩子的笑脸聊到共同走过的风雨，硬是把冰冷的气氛暖了回来，让濒临破碎的家庭重拾温情。

“法学专家调解室”则是另一番景象。当某建筑企业因工资支付保障问题引发激烈冲突时，来自劳保所和律所的专家迅速组成“智囊团”。他们条分缕析《中华人民共和国劳动法》，精细核算赔偿标准，用专业的“手术刀”剖开复杂的法律症结，成功将一场可能燎原的群体性事件消弭于无形。

“物业邻里调解室”里，“三方会

谈”是法宝。一场关于电梯维修费用的持久战在这里落幕。调解员不仅厘清了维修基金的使用规则，更巧妙引导业主、物业、社区代表达成共识，推动成立了业主监督小组，从根子上调和了矛盾。这些小小的调解室，凭借专业和温度，对症下药击破一个个治理“难点”。

“格”上辐射，聚星引邻筑防线——如果说调解室是“点”，那么覆盖全街道54个网格的105名专职网格员，就是移动的“星火”，聚集成守护平安的“格”。

他们身着制服，手持智能终端，是活跃在街头巷尾的“流动哨兵”。在前头社区，网格员巡查时，接到因店面房租未到期租户被商场停水停电的诉求后，立刻通过手机APP上报，接到指挥平台信息后，街道调解员、下片民警、社区工作人员进行现场调解。在耐心的倾听和沟通下，商户与地产商双方最终达成和解。在保障商户利益的同时减少商户与商场管理者之间的矛盾，促进营商环境再优化，这就是“网格发现—平台派单一专业调解—网格回访”闭环

的作用，让90%的“火星”在网格内被及时扑灭。

“面”上攻坚，靶向清除顽疾——面对一些积弊较深的“硬骨头”，点面结合的力量会拧成一股绳，发起专项行动。

无论是整治困扰社区的电动自行车乱象，还是提升物业服务水平的“四升一降”行动，抑或靶向打击涉农资金骗补等侵害群众利益的专项治理，特色调解的专业队伍与网格的敏锐触角都紧密协同。中骏御金台小区的电动车充电难题曾是居民的心病。网格员提前深入摸底收集意见，街道迅速组织调解人员、物业公司和居民代表召开协调会。经过多轮坦诚沟通，一个利用小区公共收益建设、可停放约400辆电动车、配备安全充电设施的雨棚方案获得一致通过。这不仅解决了充电难，更消除了安全隐患，赢得了居民的交口称赞。

平安筑基生活圈
幸福在家门口升级

平安的最终落脚点，是让居民在家门口就能触摸到那份踏实的幸福。在城东街道，幸福根基深植于社区综治的特色实践与覆盖全域的温情守护中。

在城东街道，一个个扎根社区的综治工作站既保持风格统一——它们是街道综治中心“智慧大脑”的灵敏末梢，是“335机制”在基层社区开花结果的实践阵地，又呈现不同特色：浔美社区形成“支部带村”模式；东星社区以五星级“党建+”邻里中心为平台提供多元化服务；前头社区建设禁毒宣传步道和文化宣传长廊；庄任社区与精耕

细作，更需要全域“大联防”的协同守护。城东街道深谙此道，精心构筑起“市—区—街道—派出所”四级联防体系，以“大联防+小联巡”为核心策略，将安全守护延伸到辖区的每一个角落。累计1800余万人次的穿梭往复，织成一张张充满人情味的“安心网”。当妈妈看到巡逻队员微笑着提醒孩子注意安全，当小店老板真切地向夜巡队员道声“辛苦”，当企业保安与联防队员默契地交接信息……这些细微的互动，正是“335机制”中最温情的注脚，也让“平安”二字，化为居民心头那份无须言说的踏实与信赖。

“平安守望、向新发展是全体居民的希望，也是我们的努力方向。”街道党委书记邵凡表示，打造基层善治新范式的道路永无止境，我们将继续探索新路，推动幸福在家门口不断升级。