

# “未诉先办”解决群众烦心事

## 海口美兰白沙街道用党建引领基层治理,将被动治理转换为主动服务

■本报记者 吴静怡 何海东

“我们还没反馈,积水问题就解决啦,为街道、社区工作人员点赞。”近日,海口市美兰区白沙街道白沙坊社区豪城公寓门口排水管道改造完毕,解决了积水问题。“白沙坊社区”微信群被群众的“大拇指”表情刷屏。

这是白沙街道党建引领基层治理推行“未诉先办”机制的一个缩影。自今年5月份以来,白沙街道通过“未诉先办”机制,已处理基层治理问题105个。每一个案例的背后,都是党员干部解决纠纷的“小妙招”。8月21日上午,记者跟随白沙街道党员干部走进白沙街道,探寻“妙招”背后的故事。



白沙坊社区豪城公寓门口整改前积水严重。记者吴静怡 摄

### 党员“扫街”将矛盾解决在萌芽阶段

白沙街道属于海口市老城区,下辖锦山里、白沙坊、白龙、岭下4个社区。人口密度大,老旧小区多,基础设施老化,社会矛盾更复杂,基层治理也面临着诸多挑战。

4月17日以来,白沙街道党工委充分发挥“街道党工委+社区党委(党总支)+网格党支部”的三级党组织作用,将61名街道干部、20名社区“两委”及50名网格员等包点到辖区107个小区中,通过主动发现、先行办理,推动“有诉即办”向“未诉先办”延伸,解决群众关心的“急难愁盼”问题。

有段时间,海口市连日降雨,白沙街道白沙坊社区党总支工作人员宋玲在“扫街”巡查时发现,下暴雨时豪城公寓门口会出现路面严重积水及雨水漫进小区地下车库的情况。

“一下雨积水就非常严重,严重影响我们的出行,上班路上总是耽误些时间。”市民周女士回忆起积水的状况时皱眉头道。

豪城公寓物业公司也一直被这个问题困扰,积水问题引起小区居民的不满,但由于该路段处于小区与市政道路接驳的区域,不完全属于物业方管理范围,物业想管也无从下手。

宋玲立即将情况汇报给社区党总支,社区党总支及时组织人员赶到现场排查积水原因,并与物业及周边居民了解情况。很快便收集齐各方的建议,通过分析研判,给出解决方案。随后,白沙坊社区组织施工队开挖排水口,设置排水管道,从根源上解决了积水问题。

8月21日上午10时,记者跟随宋玲到达豪城公寓门口,在现场已看不见积水的痕迹。宋玲介绍说:“通过走访巡查,可以主动从源头上解决群众的揪心事、烦心事。”

“终于不用一下雨就走水路了,谢谢社区党组织主动发现问题、解决问题,将物业公司及居民的纠纷解决在萌芽阶段。”对此,豪城公寓及周边居民一致好评。

### 党员“敲门”将未投诉的问题“及时办”

8月21日下午3时许,白沙街道党工委委员韩飞刚开完会,就急着赶去白沙坊社区“扫街”——线下走访。

韩飞告诉记者,先前的祥和小区内无安全标识牌、“僵尸车”乱停等问题显著,居民们常常苦不堪言。一个多月前,白沙坊社区银河苑党支部党员陈雅琪来到祥和小区开展“敲门行动”时,发现了以上问题。

“有些车辆停放在消防通道一侧,且车上未放置联系电话,无法联系车主,影响了我们的出行,存在极大的安全隐患。”为了解决居民反馈的问题,陈雅琪及时将情况报给街道综合行政执法中队,执法队员立即联系社区到现场拍照取证协调处理,将联系得上车主的车挪走,联系不上的车拖离。

一辆在小区“扎根”、破旧不堪的僵尸车引起了工作人员的注意,虽未接到投诉,但社区工作人员和执法队员主动联系车主,让其将僵尸车搬离小区。为防患于未然,白沙街道工作人员还在消防通道两侧张贴禁止停车标识。短短一天,祥和小区的消防通道焕然一新。

8月21日下午,记者跟随韩飞走进白沙坊社区祥和小区,发现小区内车辆停放整齐,道路整洁,跟韩飞介绍的小区完全是两样。

“多谢你们消除了我们小区的消防隐患,困扰我们的心病终于解除了。”居民陈女士连连感谢。

### “扎根”一线 为小区“未诉先办”装下“探头”

白沙街道现有网格党支部49个,覆盖辖区107个小区,共设置楼栋长243名,巡查员、信息员92名,并按照每个小区不少于三人的标准,组织279名志愿者组建107支志愿者服务队……

他们在小区内亮出党员、志愿者身份,让群众发现问题第一时间想到向身边的党员同志、志愿者寻求解决问题。把办事解纷的主阵地设在群众的家门口。

“小陈,你过来看看,这里有一大堆瓷砖、钢管、水泥乱七八糟的垃圾。”7月13日,锦山里社区海南电力设备厂业主刘先生向小区志愿者陈隆反映,小区内有人乱丢建筑垃圾,无人清理。

陈隆得知这一情况后,立即联系锦山里社区一排党支部委员许海菊及锦山里社区党委(党总支)工作人员到现场查看,志愿者和网格员“扎根”在一线,为小区开展“未诉先办”工作装下“探头”。

“一件事”的背后有“一类事”。韩飞告诉记者,社区党组织通过开展“敲门行动”、小区巡查等发现问题,同时解决连带的同类问题。

岭下社区党委工作人员海丽到岭下社区海轮宿舍北区“敲门”时,了解到夏季高温、闷热的天气容易引发垃圾滋生细菌,导致小区内大量蟑螂出没,严重影响居民健康。

海丽立即联系消杀公司工作人员到小区处理。经过专业消杀,海轮宿舍北区小区的蟑螂数量得到了有效控制。同时她联系相关部门清除了小区内的垃圾,解决了“脏乱差”问题,将未投诉的问题“及时办”。

了解情况后,仅用半天时间,工作人员就协调环卫应急队将建筑垃圾清运干净。

“以前有事找物业,但物业的动作不会那么快,现在在志愿者、网格党支部的委员就在身边,出现问题第一时间就能找到人,问题解决也更快了,我们也更积极地去发现问题,共同为小区的治理出一份力。”业主刘先生表示,自从有了社区、小区、志愿者的联合,小区环境“肉眼可见”变好了,业主们也开始发挥主人翁意识,从“漠不关心”变为“积极参与”。

从“一人管”到“众人管”,白沙街道充分发挥街道党工委、社区党委(党总支)、网格党支部的党建引领作用,通过线上微信群、线下走访小区居民和物业、小区议事堂、商务协商会等多种渠道,将被动治理转换为主动服务。

记者 起 基层

“这枚‘定时炸弹’终于拆掉了!”8月19日,在看到当事人双方握手言和并签下调解协议书后,琼中黎族苗族自治县公安局营根派出所民警、辅警忍不住感叹道。

杨某和张某本是一对好朋友,双方共同经营槟榔种植生意,却因利润分配问题而产生间隙。长达8年的积怨,让两人之间矛盾越发不可调和。近日,琼中公安局营根派出所发扬连续作战的精神,再次与双方当事人深入沟通,耐心释法析理,促成双方均作出了妥协让步。

8月19日,杨某和张某终于握手言和,并当场签订了调解协议。至此,这起延续多年的纠纷也终于画上了圆满句号。

## 两人合伙经营槟榔园 因收益分配反目

### 琼中公安局营根派出所成功化解一起积怨8年的矛盾纠纷

■本报记者 王巍 李传敏



琼中警方组织双方当事人代表进行调解。记者王巍 摄

### 昔日生意合伙人 如今成了见面就眼红的仇人

十余年前,琼中某农场职工张某和朋友杨某合作承包岭头一块土地种植槟榔,约定由杨某出资承包土地、购买槟榔苗和肥料,张某负责打理,收益后两人按一定比例进行分配。商定好后,两个好朋友便风风火火地准备大干一番。

当100亩地种上了1.2万株槟榔树后,两人满怀希望地憧憬着未来。作为出资人,杨某投资近70万元,而作为实际打理者,张某也付出了辛勤的汗水。刚开始投产的那些年,由于槟榔青果价格并不理想,杨某后续没有按约定继续投入,均交由张某打理、采摘、出售。而作为投资回报,张某每年都给杨某10万元分红。此后几年里,双方都没有其他想法,一直相安无事。

近年来,由于槟榔青果价格突涨,两人共同承包的槟榔园年产值最高时达到数百万元,在高额的利润面前,双方产生了矛盾纠纷。张某认为杨某后续没有按约定继续投入,不应按原本约定的比例收取利润;杨某则认为张某早期出售槟榔青果后,未支付约定给其足够利润,未支付的收益应当作为其投资款项,要求按约定的比例进行分配收益。双方各执一词,原本亲密的合作伙伴,俨然成了见面就眼红的仇人。

### 双方因矛盾频频报警 民警出警16次均调解不成功

“2018年左右,槟榔青果的价格已经涨到大约16元/斤,而今年的收购价更高达30多元/斤,两人共同承包的槟榔园年产值甚至达到数百万元。”营根派出所岭头警务区警长陆勇介绍,也正是从槟榔青果价格突涨后,双方的矛盾就开始不断升级。一到槟榔收果的季节,双方便因采摘槟榔青果闹得不可开交,不是张某报警称杨某盗窃槟榔青果,就是杨某报警称张某侵权。迄今为止,因两人的纠纷,派出所共出警16次。

面对两人时不时就爆发矛盾的情况,营根派出所民警、辅警多次释法说理,耐心地与双方讲事实、摆道理,司法所等部门工作人员也多次对两人的矛盾进行调解,但都未调解成功。

“杨某觉得自己是出资人,按照合同,槟榔园利润的

70%应该归自己所有。而张某则认为,这么多年杨某再没管过槟榔园,平时都是自己在打理园内的大小事,自己坚决不同意按以前的合同进行分红。”陆勇介绍说,随着时间的推移,双方的分歧越来越大,摩擦也越来越大,多次调解不成功,两次起诉至法院。法院判决按照合同约定进行利润分配,但是纠纷没有就此止息。

### 释法析理促双方和解 多年积怨终画上圆满句号

今年7月下旬,槟榔的收果季节来临。此时,两人的官司还未进入到执行阶段,但望着树上沉甸甸的槟榔果,双方都按捺不住了。为了守着槟榔树收果,杨某在槟榔园里准备盖个简易房给工人住,而这一举动引起了张某的强烈不满,双方最终发生肢体冲突,造成多人不同程度受伤。

接到报案后,营根派出所再次组织双方代表进行调解,因双方还在气头上,调解工作一度陷入僵局。但前来调解的陆勇和同事并未放弃,而是以双方诉求为基础,耐心释法析理,从法理和情理角度不断调解。

“现在市场行情很好,再这样吵下去,谁也得不到实惠。你们想一想,现在很多果还长得不是很大,本来正常是33元/斤,你们现在不管大小,都来抢着摘,这些小果只能卖十块八块一斤,这对双方都是不利的,再这样下去,你们一年要损失上百万元。”在陆勇和同事的深入沟通下,双方终于达成共识,同意按照合同进行利润分配。

8月19日,在民警和司法所工作人员的见证下,双方当事人代表握手言和,正式签订了调解协议,同时在司法调解书上按下了各自的手印。至此,延续多年的矛盾纠纷终于画上了圆满的句号。

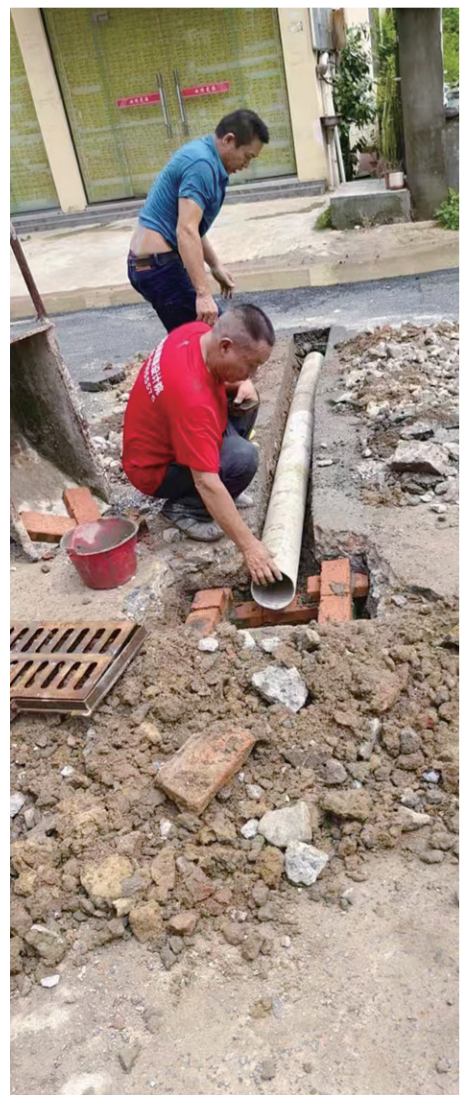


双方当事人代表达成调解协议后 在司法调解书上签名按手印。

记者王巍 摄



白沙街道岭下社区海轮宿舍北区灭蟑行动。 记者吴静怡 摄



白沙坊社区组织施工队在豪城公寓门口开挖排水口,设置排水管道,解决积水问题。 记者吴静怡 摄