



跳出新郑看发展

重庆南岸区

网格管理精细化 服务群众亲情化

本报记者 赵舒琪 卓丹

“我们社区的服务真是太贴心了，办事效率也很快，我的手术费不用愁了！”77岁的李华大爷3年前搬进重庆市南岸区南平街道响水路社区，今年准备回老家做个手术。由于家境不好，老人来到社区居委会咨询能否得到大病救助的补助，居委会管理员帮老人填写好申请表递交给民政局，几天时间就办了下來，办事效率之高让老人对社区居委会打心眼里感激。

这仅仅是重庆市南岸区今年初创立“两委一室三平台”网格服务管理模式以来的一个缩影。据了解，“两委”即社区党委和社区居委会，“一室”即社区群众工作室。南岸区在服务管理体制上实行社区党委、居委会统揽，建立群众工作室，并搭建了社区党建服务、社区综合服务、社区社会保障和救助服务“三个平台”。

重庆市南岸区相关负责人告诉记者，网格化服务管理模式的最大特色和优势就在于“党的领导、民生保障、精细管理”，从而实现社区居民自治。南岸区紧紧围绕社区民主自治这一核心内容，充分发挥基层网格的作用，实现“服务、管理、自治”齐头并进。

据了解，该区147个村(居)全部建立并挂牌群众工作室，全部搭建了党建服务、综治服务、社会保障和救助服务“三个平台”，划分558个服务管理网格，根据“一格多员”和“多格一员”的标准，整合1833名工作人员下沉网格，每个网格配备警务人员、流动人口协管员、综治调解员、城市管理协管员、安全消防员“网格五员”。

唐映秀住在南湖社区已经二十几年了。说起以前的居住环境，唐映秀用了“一场噩梦”来形容。

“我们这栋楼里，90%以上的住户都遭小偷光顾过，一些住户甚至被偷了七八次。”唐映秀说，这栋楼房以前是敞开式的，由于没有物管，盗贼很猖獗。

据了解，南湖社区分布着大小62栋散居楼，都和唐映秀家住的老楼一样，绝大部分建于上世纪80年代，有所有老楼的通病：治安问题乱、卫生状况差、下水道堵塞、楼道垃圾随处可见等等。近年来，南湖社区由社区居委会

“十分钟服务圈”把服务送到家

“下班回家，发现没米做饭了，一个电话打到副食品店就送给过来了；几瓶啤酒、几包烟，几分钟时间就送到家门口了，还不收任何附加费用吧！”家住南湖的居民对“十分钟便民服务圈”赞不绝口。

记者了解到，“十分钟便民服务圈”是南湖社区为居民提供优质服务而搭建起来的服务体系之一。南湖社区负责人介绍说，社区将零散的、无序的商业便民服务机构整合起来，通过事前审核，事中、事后监督机制，形成统一、规范、有序的社区服务管理体系。“十分钟服务圈”的推行，在方便居民群众、让居民享受优质服务的

自治物管让散居楼居民舒心住

牵头，成立自治物业管理委员会和自治物管服务站，坚持“先服务后收费”的服务方式，制定“菜单式”服务标准和收费办法，民主确定服务内容。

“楼道死角的垃圾不见了，楼前多了不少花草树木，现在住着很安全，也比以前方便多了。”唐映秀告诉记者，现在都是自家楼里的人当物管，很放心。

2010年退休的唐映秀通过竞聘成为了社区的管理员，每天早上晨练的时候，她通过和小区居民的聊天，掌握小区最近的堵塞、楼道垃圾随处可见等等。上班的时候，她就组织小区热心群众对有矛盾的家庭进行

激发自治活力 还原自治功能

“两委一室三平台”网格化服务管理模式，旨在遵循“政府依法行政、社区依法自治”的指导原则，针对社区目前存在的职责错位、服务缺位、管理脱位的问题，按照城市居民委员会组织法，力求实现“职责归位，服务到位，管理到位”，从体制机制入手，将社区承担的工作按照“党群类、政务类、自治类”进行分类，各司其职，各尽其责，既分工负责，又协调配合。

据了解，网格员做到了四清四快，即管辖范围清、人员构成清、地理分布清、社情民意清；情况上报快、问题处置快、督导检查快、意见反馈快。同时，充分发挥群众参与的作用，调动群众的主体作用。推进社区自治，是实现社区服务管理创新的基础。南岸区紧紧围绕社区民主自治这一核心内容，以理清政府与社区责权为突破口，通过打造三个平台，工作归类、岗位定责，有效激发了自治的活力，建立起遇事一决第一执行一协助一监督的社区民主自治体系，还原居委会自治功能。

南湖社区通过自主创收、自主管理的方法，刑事案件、民事纠纷同比明显下降，社区无上访户，无重新犯罪人员，呈现和谐稳定的态势。

新郑动态

部署冬春农田水利建设

本报讯(记者 赵地 高凯)近日，新郑市组织收听收看全国、省、郑州市全国冬春农田水利基本建设电视电话会议，该市领导李志强、王建民参加会议。

会议要求该市上下要重点做好安全饮用水、水库除险加固、黄河湿地文化园、机井升级改造等工程建设，全力做好全市水利工作；党政领导干部要高度重视、靠前指挥，抓好秸秆禁烧和秸秆还田等工作，为做好农村农业工作打好坚实基础。

八千乡农业保险 办公室挂牌成立

本报讯(记者 李佳浩)11月4日，新郑市八千乡农业保险办公室正式挂牌成立，该办领导李志强出席揭牌仪式。

据悉，八千乡农业保险办公室的成立既是新郑市委、市政府建设社会主义新农村的一项成果，也是该市发展经济的一个有益探索。该办领导要求有关部门从大局出发，从促进人民生活水平快速提高的角度，对中国人保“保险下乡、服务三农”给予重视和支持，为该市经济健康、快速发展作出更大的贡献。

村级组织 换届选举月底结束

本报讯(记者 刘冬)11月6日，新郑市召开村级组织换届选举工作会议，该办领导赵建武及相关乡镇、管委会负责人参加会议。

据了解，新郑293个行政村将于月底前完成村级组织换届选举工作。会议要求有关部门要高度重视，继续精心组织，努力工作，确保取得实效。

打好森林防火攻坚战

本报讯(记者 王喆)近日，全省森林防火工作电视电话会议召开，新郑市领导康红阳及相关单位负责人收看了电视会议。

会议要求要认清形势，提高意识，要完善设施，健全体系，要采取有效措施，把森林防火工作抓紧抓实、抓出实效，切实打好今冬明春森林防火攻坚战。

新郑荣获省优秀 金融生态市称号

本报讯(记者 李佳浩)近日记者获悉，省金融生态环境建设评价工作领导小组评出的21个优秀金融生态县(市)，新郑市位列其中。

从今年3月份开始，在省政府统一安排下，省金融生态环境建设评价工作领导小组根据行政服务环境、经济信用环境、金融运行质量、金融运行安全环境四大项和金融债权维护、人均生产总值水平、征信系统建设情况等14个指标，对全省108个县(市)进行评审，最终评出优秀金融生态县(市)21个。

特殊教育学校 对照先进找差距

本报讯(记者 冯伟尉 高凯 通讯员 赵喜英)近日，新郑市特殊教育学校赴南京市鼓楼区特殊教育学校听课、观摩、学习先进经验，并深入开展了“对照先进找差距，我们身上缺什么”大讨论。

通过学习，全体教师爱心和责任心被充分激发，工作积极性、主动性被充分调动，大家时时处处以学生为中心，放下身段为学生服务，全校面貌焕然一新，出现了比、学、赶、帮、超的热潮。

把好防火第一关

——访河南青莲电力工程安装有限公司董事长杨林东

本报记者 李佳浩 万斌

河南青莲电力工程安装有限公司成立于上世纪80年代，是一家老牌的防火材料生产安装企业，现任董事长兼总经理的杨林东是企业的第二代掌门人。

2004年，杨林东正式从父亲的手中接过了公司的管理权。然而，命运好像故意跟他开了个玩笑。就在他刚接手公司不久，国家就提高了防火材料生产的市场准入标准，以往的一些生产工艺不能用了，而且由于许多新兴防火材料生产商出现，公司的市场占有率也不断下降。面对突如其来的状况，杨林东茫然了。

为了不使企业没落在自己的手中，作为孝子的杨林东白天积极了解市场信息，晚上加班加点学习防火材料生产的相关专业知识，还亲自带领技术人员奔赴国家固定灭火系统和耐火构件质量监督检验中心学习新的生产标准。功夫不负有心人，在和技术人员的不断努力下，青莲的产品终于获得了国家产品型式认可。“别人的耐火材料最多可经受120分钟的高温燃烧，而我们产品的耐火时间整整超出了一个小时。”杨林东的话语中带着一丝的自豪。

产品质量是上去了，可是销售量却迟迟不见起色。空有这么好的产品，卖不出去，这可真够急人的。为了能抓住已有的几个工程，树立良好的口碑，杨林东先后到内蒙古、陕西、湖北、广州、北京等十多个省市亲自监督工程进展情况，“那时人都跑瘦了好几圈，权当减肥了！”提起外出跑业务的那几年，杨林东打趣地说。

如今，青莲公司可谓产销两旺，可杨林东丝毫没有放松，因为他深知：防火材料是火灾发生后人们生命的第一道安全保障，如果有丝毫的闪失可就是关系到生命安全的大事，因此需要极其严格的生产标准和相应的技术人员做支持，青莲公司现有职工100余人，其中技术人员就达到了60多人，高级工程师15人，这些高技术人才为公司的发展提供了可靠的技术保障。然而杨林东并不满足，今后还打算继续引进生产技术人员，实现企业由生产型向技术型的转变。

企业的发展，并没有使杨林东忘记对社会的回馈，他以身作则无偿资助了两名在读的贫困大学生，他的企业也主动接纳了5名身体有残疾的工人进场工作。在他看来，商人的身份决定了要盈利，可是对于有责任感的社会人来说，企业的利益固然重要，对社会服务的意识更是不可以或缺的个人修养，更需当代企业家们的重视。

好保安拾金不昧

本报讯(记者 李佳浩)前不久，新郑市滨河帝城小区发生了一件拾金不昧的好事。

凌晨，该小区保安吴长福巡逻至15号楼时，发现了一个女士手提包，打开一看发现有9000多元现金、银行卡、存折、手机、档案、身份证等物品，随即便在周围寻找失主。自己寻找无果后把情况汇报给带班班长，他便拿着提包来到物业公司。由于凌晨小区内走动的人员很少，要找到失主十分困难，于是吴长福便与该小区物业公司保安经理一起向新烟派出所报了案，并把手提包放到了派出所。

就在吴长福和物业公司领导为寻找失主而伤透脑筋的时候，派出所那边传来了消息，提包里的手机响了，是失主打来的。看来，提包可以“完璧归赵”了。

失主蔡女士匆匆赶到派出所，看到失而复得的提包，心里感动万分。原来，蔡女士在21日晚回家，下车时不慎把包掉在了地上，第二天上午醒来才发觉包不见了。想到辛辛苦苦挣来的钱可能再也找不回来了，蔡女士后悔极了。抱着最后一丝希望，她赶紧打包内电话，当从派出所民警那里得知消息后，她悬着的心终于放了下来。

为了向滨河帝城物业公司及保安队员吴长福表示谢意，蔡女士当场拿出1000元送给吴长福。面对热情的失主，吴长福婉言谢绝了她的好意，说：“丢了东西谁不着急啊，我当时就想着怎么尽快找到失主，把东西还给人家，也就没考虑那么多。保安就是给业主提供保安护卫服务的，物业公司领导也经常这么教育我们，‘一切为业主尽心、尽职，要用我们的行动赢得业主的满意’。再说连我的小孩子都知道拾金不昧的道理，我怎么能接你的钱呢！”

短评

一个月收入只有1000多元的保安，面对万元现金而不为所动。试想，如果只有你拾到了那个提包，是否会做到拾金不昧呢？

吴长福的行为向我们证明，其实还是有很多行善者在默默地做着他们觉得理所当然的事，只是他们太过低调，没有被人们发现。公司平时的教导，想给自己的小孙子做个榜样，看似简单的缘由使他经受了金钱的诱惑。其实，更重要的是他把握住了自己的底线——道德的底线。

道德是约束人最基本的行为准则，每个人的心里都有这么一个准则。近年来，越来越多的人把注意力从物质追求转移到了社会道德上来，也有更多的人继承了拾金不昧这种传统美德。正是因为有了更多像吴长福这样的普通而又热心的好心人做出的一件件不平凡的小事，才构成了一道城市美丽的风景线，身边的人才倍感温馨和骄傲。



今年以来，新郑市扎实推进流动人口基本公共服务均等化，实施“五个一样”服务机制，使流动人口与市民享受一样的免费药具服务、技术服务、宣传服务、信息服务和部门服务。图为新郑市新建路街道办事处计生办工作人员上门为辖区流动人口开展宣传服务。 本报记者 李伟彬 摄

“十谈”社会管理创新之 新郑市大调解工程

本报记者 孙瑞 高凯 通讯员 王霖

大调解工程是新郑市社会管理创新十一个工程之一。随着人民调解工作深入开展，新郑市整合了调解资源，使很多疑难、复杂的社会矛盾得到了及时的解决；通过对人民调解工作的大力宣传，老百姓处理矛盾纠纷有了新渠道，信访案件找民调，诉讼官司找民调，甚至家庭矛盾也找民调员来调解，这样就有效降低了当事人的维权成本，减轻了政府和法院的压力，促进了社会和谐稳定。今年6月份周永康书记到新郑调研，对新郑市的人民调解工作给予充分的肯定。

新郑市和庄镇陶庄村有老两口，因年老丧失劳动能力，三个儿子都在，但在赡养老人问题上，却发生了争执。近日，该村民调员多次上门做三兄弟的工作，仍未能达成赡养协议。司法所干警到村里了解情况后，联系包村律师，协同该村民调员，找到兄弟三人再次协商。在包村律师为他们详细讲解《继承法》和《婚姻法》等法律规定，并分析利害后，三兄弟终于达成赡养协议。这起赡养纠纷，通过采用“3+1”调解模式(即三名村级人民调解员加上一名包村律师、包村民警或一名法律明白人，参与矛盾纠纷的调解)得到了圆满解决，取得了良好的社会效果。

近年来，社会矛盾纠纷出现了很多新情况和新变化，为切实解决好这些矛盾纠纷，新郑市强化调解意识，整合调解力量，扩展调解范围，创新调解方法，实现了人民调解、司法调解、行政调解相互衔接、相互配合、相互联动的大调解工作机制。

构建市、乡、村三级大调解组织网络

新郑市实行了以人民调解为基础的调解方式，在全市各个行政村(居委会)中成立人民调解委员会，选聘968位威望

高、热心人民调解工作、具备一定法律专业知识的群众为人民调解员，切实发挥人民调解“合法自愿、免费调解”的优势，积极开展民间矛盾纠纷排查、化解、调处工作，并根据农村现实情况，适时补充“六护员”(护道路员、护林员、护井渠员、护村员、护电力设施员的概率很大。立案庭法官于是耐心向两人讲解了诉讼必经的法律程序以及诉前调解的好处，征得两人同意后，立即将该案转交到驻法院调解室。调解室的工作人员详细了解案情后，立即电话通知被告赵某来院调解。经过不懈努力，双方达成了调解协议，并当场履行到位，前后调解仅用1天时间。最后黄某、罗某紧紧握住调解室调解员的手，感激地说：“要不是法院与司法局联手耐心调解，俺真不知道以后该怎么生活。现在案件结了，气顺了，我真得好好谢谢你们啊。”

人民调解与司法调解、行政调解无缝对接

2011年6月20日，罗某乘坐黄某驾驶的三轮车外出做生意时，在107国道新郑境内与赵某驾驶的两轮摩托车发生交通事故，经交警认定，赵某负主要责任。事故导致黄某、罗某受伤住院28天，仅医疗费就花了2万余元，双方协商不成，黄某、罗某遂起诉，要求赵某赔偿损失6万余元。立案时，法院工作人员了解案情后，认为此案调解结案的概率很大。立案庭法官于是耐心向两人讲解了诉讼必经的法律程序以及诉前调解的好处，征得两人同意后，立即将该案转交到驻法院调解室。调解室的工作人员详细了解案情后，立即电话通知被告赵某来院调解。经过不懈努力，双方达成了调解协议，并当场履行到位，前后调解仅用1天时间。最后黄某、罗某紧紧握住调解室调解员的手，感激地说：“要不是法院与司法局联手耐心调解，俺真不知道以后该怎么生活。现在案件结了，气顺了，我真得好好谢谢你们啊。”

近年来，新郑市加大投入，拿出1000多万元用于改善法院、交警队、公安派出

所、人力资源和社会保障局、乡镇便民中心等调解机构办公条件；先后高标准建成了矛盾纠纷大调处中心、交通事故便民服务中心、司法调解与人民调解对接中心、城建劳资纠纷调解中心、医疗纠纷调解中心、婚姻家庭纠纷调解中心；向社会公开招聘了54名专职人民调解员，分别派驻到法院、各中心法庭、交警大(中)队、信访局、公安派出所的人民调解室，切实加强“三个调解”的衔接与配合，做到提前发现、及时介入、全程参与，提高了“诉前调解率”、“访前调解率”和“案发前调解率”，从源头上减少了诉讼案件、上访案件和预防“民转刑”案件的发生。

为将问题消除在萌芽状态，新郑市通过在乡镇成立人民调解工作领导小组，积极协调各村人民调解委员会调解邻里纠纷、婚姻纠纷、宅基地纠纷等民间矛盾。司法所每月定期召开调解员例会，听取一个月来的矛盾纠纷处理情况以及存在的不安定因素，做好超前防范工作；通过完善矛盾预警机制，集中排查机制和快速调处机制、逐级调解机制、联动机制、档案管理机制、考核奖惩机制，实现了被动式调解向主动式调解转变，口头式调解向协议式调解转变，说和式调解向法、理、情相结合式调解转变，做到小纠纷不出村、大纠纷不出乡、重大事项及时向基层政府和有关部门报告，形成了纵向到底、横向到边的调解组织网络。

今年，新郑市在信访局成立矛盾纠纷大调处中心，通过中心主要解决流向信访渠道的案件。对于信访局接待受理的信访案件，属于某个单位的，由调处中心分流到该单位，由该单位的调解室进行调处处理。信访案件涉及两个或两个以上单位的，由调处中心直接进行调解。人民群众自觉把调解作为解决矛盾纠纷的主要选择在重新蔚然成风。