

区事

以定心察民情、以暖心解民忧、以恒心固长效 江南中街道“三心网格工作法” 筑牢平安广州基层防线

老城烟火最抚人心,细微小事最见治理。针对老旧小区的基层治理工作,广州市海珠区江南中街道创新推出“定心、暖心、恒心”三心网格工作法,以网格微触角深耕街巷民情,以多元共治破解民生难题,以联动机制守住长治久安,让基层治理既有力度速度,更有暖心温度。

■采写:新快报记者 罗琼 实习生 杨晞

定心明责

脚步沉到楼栋,细微民情不缺位

基层治理的真谛,是看得见群众的微小诉求、摸得着街坊的真实难处。

以往,网格员权责繁杂、事务缠身,既要处置各类治理难题,又要对接繁杂行政工作,常常分身乏术。不少藏在老旧楼栋里的细微困扰,因看似琐碎、不够突出,长期得不到关注和解决。

为破解这一治理困境,江南中街道精准厘清网格权责边界,为基层网格减负松绑。网格员专注做好入户巡查、走访听诉、民情摸排核心工作,化身扎根街巷、贴近群众的“民情前哨”,日复一日走楼串巷,紧盯居民身边的急难愁盼,让每一处细微民生问题都能被及时发现、精准捕捉。

在杏园社区、紫龙社区,一栋栋无物业老旧楼栋,曾常年被空调滴水问题困扰:建成时间早,老楼缺乏空调引水道,日夜不停的空调水滴打雨棚,噪音彻夜不休,低层住户常年难以安静,也让露天平台青苔丛生、蚊虫肆虐;滴水成洼池,雨天管道淤积,污水反涌。居民们改造意愿强烈,却因诉求不一、无人统筹,改造工作迟迟无法落地。

在巡查走访中,网格员不仅摸清了老社区居民想要根治空调滴水问题的共同诉求,还敏锐捕捉到一处极易被忽略的个性化心愿:“兰花大叔”多年来收集洁净的空调水养护绿植,他认为,若统一改造排水管线、势必中断养花“专属活水”、影响兰花长势,为此坚决反对改造。

治理从不生硬一刀切。网格员多次上门谈心唠家常,耐心倾听诉求,细致解读改造方案,逐步打消居民顾虑。同时逐户走访摸排,全面收集民意、梳理改造难点,形成完整民情台账上报街道。

最终,江南中街道量身定制两全其美的改造方案:全域铺设全新引流管道、雨水收集槽;为兰花爱好者加装带密封盖的储水箱,低位预留取水龙头、高位设置溢流端口,实现公共利益与个人心愿双向兼顾、圆满共赢。

老旧小区微改造普遍面临“小事难落地、微项目缺资金”的治理堵点,对此,江南中街道依托善治微光微基金精准兜底,聚焦群众“急难愁盼”,破解“民生小事没钱办、琐碎难题没人办”的基层困境。以紫山大街33号“滴水归巢”工程为例,项目创新采用“居民集资+街道微基金兜底”共治筹资模式,除一楼无需改造的住户外,其余每户居民出资500元,剩余建设资金由街道善治微光微基金兜底补足。轻量化、低成本、共参与的筹资模式,大幅降低项目推进阻力,让这桩搁置多年的民生难题不到半年顺利落地,真正实现小投入办好大民生。

■江南中街道为“兰花大叔”定制的储水箱。新快报记者 罗琼/摄



■小小报刊亭,变身守望一方的平安岗。图片由受访者提供。

暖心赋能

三格联动聚力,急难隐患快清零

前端网格精准探哨,多元力量联动托底。

为破解基层治理“分散处置、响应零散、督办缺位”的痛点,江南中街道打破单一网格“单打独斗”模式,在街道综治中心设立专职网格治理中台,专职承担“接单、派单、督办、协调”四大核心职能,并依托综合网格、执法网格、警务网格三格联动治理体系,让群众身边的急事、难事、险事,第一时间有人接、快速办、兜底办。目前,街道每月常态化处置网格事件800至900宗。

“我们楼常年有煤气味,住户门窗都不敢开,住着太不安全了!”此前,网格员在新生里片区日常巡街时,多名居民紧急拦下反映隐患。网格员立刻察觉风险异常,将线索标记为安全预警,快速核实现场细节,同步推送至执法、警务网格平台,紧急启动三格联动处置机制。

三方力量联合入户核查,眼前景象让人倒吸一口冷气:屋内杂乱堆放着49个液化气瓶,一旦出现气

瓶泄漏,碰撞摩擦,后果不堪设想。

现场工作人员迅速开展规范处置,联系专业机构安全转运全部违规气瓶,对涉事房屋采取断电查封措施,从源头斩断安全风险链条。最终,涉事租户因非法存储液化气,被公安机关依法处以行政拘留10日。一场潜伏在居民楼的重大安全隐患就此清除。

江南中街道商圈密集、夜市繁华、人流车流巨大,经营主体众多,仅靠专职警力、网格力量,难以实现24小时全覆盖、无死角守护。为此,街道创新打造“平安守望岗”群防共治模式,盘活街头闲置资源,将沿街报刊亭升级为标准化平安哨点。目前,街道已建成22个平安守望岗,激活130个最小应急单元,点位全面覆盖核心商圈、夜市街区和主次干道,联动派出所、综治中心建立双向快速响应机制,辖区案件类警情连年稳步下降,商圈平安防线越织越密。

前不久,辖区某商业大厦内,两



■江南中街道的网格员正在入户走访。图片由受访者提供。

家企业因百余万元欠款兑付问题激烈对峙,矛盾一触即发。危急时刻,周边平安守望岗志愿者3分钟火速抵达现场,快速分隔对峙双方;随后,街道综治中心牵头联动市场监管、物业、网格员,先后开展三轮调解,最终促成双方达成分期付款协议,让一起极易激化的大额商事纠纷就地实质性化解,稳稳守住了商圈的和谐秩序与平安氛围。

恒心长效

推行差异考核,基层善治久久为功

基层治理非一日之功,平安建设需久久为效。江南中街道坚持“化解一件矛盾、完善一套机制、治理一片区域”的治理理念,不止步于问题清零,更注重经验沉淀、机制迭代。

此前,街道得胜岗片区出现一起跨区域复杂劳资纠纷,牵扯江南中、滨江、南华西三条街道,涉及33名务工人员,薪资欠款高达120万元。因涉事企业法人失联、多方账目交错复杂、权责界定模糊,案件调处难度极大。

依托成熟的治理机制,街道不等矛盾激化、提前预判风险、主动吸附矛盾。针对账目混乱、双方僵持不下的治理僵局,街道联动人社、住

建、市场监管等多部门集中攻坚,逐笔核对薪资账目、逐项厘清权责分歧,耐心疏导双方对立情绪。同时主动暖心兜底,协调企业承担务工人员合法权益,全力守护群众切身利益。经过多轮协商,这起跨区域、高难度劳资纠纷最终圆满化解。2026年初,33名工人120万元薪资全部足额发放到位,真正实现案结、事了、人和。

问题处置完成后,街道并未草草收尾,第一时间开展复盘研判,系统梳理跨域纠纷处置流程、总结调处经验,补齐治理短板,将该典型案例纳入网格员常态化培训教材,提

炼形成跨部门、跨区域矛盾调处标准化规范,真正做到处置一案、警示一片、规范一方。

为持续夯实长效治理根基,街道不断优化网格队伍管理制度,结合商圈、老旧小区、城中村不同治理场景,推行差异化精准考核机制,落实履职红黑榜、月度抽查督察、阶梯式晋升机制,充分激活网格队伍内生动力。同时持续深化警格网格深度融合,依托全域平安守望岗、最小应急单元织密治安防控网络,常态化复盘风险规律、前置防控举措,从源头压降矛盾纠纷、安全隐患发生率,让老城平安善治底色持续擦亮、常态长效。

