



和一社区“治理微家园”激发活力破解难题



图为微家园成员与社区驻点律师在微家园群众诉求服务中心调解矛盾纠纷。

□ 本报记者 唐荣 李文茜 文/图

亮承诺、亮服务、亮行动，“三亮”行动扶弱助困暖人心；“喝茶议事”每周一叙，广泛收集群众意见建议，摸清群众急盼问题；群众诉求服务中心有序运转，多元力量协同合作，有效化解矛盾纠纷；这是《法治日报》记者近日在广东省深圳市宝安区沙井街道和一社区采访时的深切体会。

近年来，和一社区党委充分发挥基层党建引领作用，协同行业及各领域资源力量，牵头成立由社区干部、民警、网格员、安管员、整治队员组成的“五位一体”治理小组，同时建立治理观察员队伍、党员示范户、党员志愿服务队“三支队伍”，按照“有队伍、有阵地、有制度”的理念，为这些治理力量打造了和一社区“治理微家园”共建共治共享平台，切实激发“五位一体”三支队伍大效能大作用，激活社区治理活力，有效破解治理难题。

搭建阵地提升能力

治理微家园位于和一警区二楼，记者走进这里看到，65平方米的面积设置有办公区、楼栋值班室、业务咨询区、群众诉求服务站以及安全教育角等，设施、功能一应俱全。

“这里长期提供给各支治理队伍作为办公场所。”和一社区党委副书记兰楠告诉记者，治理微家园发挥股份合作公司、物业公司、治理观察员、党员志愿者等多元力量参与社区治理，鼓励居民到访客



图为社区党委与相关部门、三支队伍成员喝茶议事。

询、调解、反馈意见，寻求帮助，致力于为辖区居民解决问题，化解矛盾，提供“家门口”的服务，打造解决基层治理服务最后一公里的主阵地。

为建好治理微家园这个共建共治共享平台，和一社区党委进一步升级了阵地的信息化平台。升级警区原有的门禁监控、河道监控系统，打造城中村视频监控室，对城中村乱点、河道重点关注；引进一体机，用于向来访居民进行消防安全、交通安全以及小散、零星工程安全宣传教育；依托楼栋长联合会，建立网格“第二支队伍”，强化“楼长通”推广应用，鼓励楼栋长积极参与社区治理，充分发挥自治作用。

升级了“硬件”设施，“软件”也要跟上。和一社区党委为治理微家园制定了一张笑脸、一声问候、一杯清茶、一个答复、一声再见“五个一”服务标准。制定了治理微家园管理、运行、报告制度、治理观察员制度、党员示范户职责、党员志愿服务队巡查制度等一系列规范制度，并通过将这些制度上墙，促进履职尽责，进一步推动工作职责落到实处。制作了治理微家

园宣传栏，向居民全面展示社区和微家园工作开展情况，同时将微家园值班表、楼栋长基础信息、实事清单上墙，实时更新，让居民更加了解微家园，信赖社区党委。

三支队伍细化服务

李小姐被男友家暴，委屈之下跑到楼顶天台想跳楼轻生，观察员林止戈及时对其进行安抚及心理辅导，使李小姐打消了轻生念头。

观察员倾听居民诉求，化解居民忧愁，助力维护社区和谐稳定，像这样的例子在和一社区还有很多。

和一社区党委倾力打造了治理观察员队伍、党员示范户、党员志愿服务队三支队伍，并进一步细化了各支队伍的职责，明确了队伍职责，为三支队伍有序开展各项工作奠定基础。

治理观察员队伍成员由社区股份公司、辖区物业、企业、热爱公益、责任心较强的居民组成。他们利用人熟、地熟、情况熟等优势，收集社情民意及时上报，从事前发现通报、事中有效参与、事后监督反馈

等各个阶段，有效推动基层治理工作。

而党员示范户队伍是由社区党委在商圈党员中评选而出的文明商户，他们遵纪守法、诚信经营，落实门前“三包”，在整个商圈中起模范带头作用。社区党委在他们商铺门前悬挂党员示范户的牌子，让他们亮身份经营，有效发挥示范户、带动一街的效果。

党员志愿服务队则由楼栋长、下辖支部、义工等队伍中的党员组成，充分发挥党员先锋模范作用，协助社区党委开展市容整治、消防巡查、交通劝导、应急防汛等多项重要工作，在社区治理中发挥着重要的作用。

“依托治理微家园，三支队伍各司其职又互为补充，吸引了越来越多的居民加入其中，充分激活了社区治理活力，有效提升了社区治理水平。三支队伍参与社区治理，构建多元共建的治理理念，形成了街道可推广模式。”沙井街道综治办负责人尹文清说。

喝茶议事和谐共建

“解决问题要及时，给你们点赞。”近日，居民宋先生反映和一新村有个别商铺超范围经营，阻塞人行道。收到诉求后，和一社区工作站联合物业公司、整治中队、微型消防站以及观察员，开展“学史力行办实事”环境卫生综合整治行动，排查整治占用、堵塞消防通道、乱挂晒、超门店经营等问题，取得了明显成效，获得居民点赞。

为进一步推进各治理力量协同合作，和一社区党委依托治理微家园，围绕“以和为贵，和谐共建”的治理主题，推行“喝茶议事”的模式，定期邀请楼栋长及三支队伍成员、同喝茶、共议事，话治理、解难题。

“喝茶议事”每周一叙，泡上一壶清茶，邀来楼栋长、治理观察员、党员志愿者等代表，在和气融融的氛围中，共商社区事务。当值的楼栋长、三支队伍成员轮流谈一谈工作中遇到的疑难问题，畅所欲言、集思广益，共同探讨解决方案，破解治理难题。楼栋长、三支队伍成员讲一讲社区居民的想法和需求，及时传递民情，反映民意，由当值微家园骨干做好记录，将收集到的问题提交社区党委会议讨论，及时为社区居民排忧解难。

喝茶话治理，议事解难题。“喝茶议事”需勤于民、问计于民，促进群众参与，引导居民自治，打造了人人参与、人人尽责、人人共享的社区治理新格局，仅在今年就解决群众诉求50余件，调解矛盾纠纷100余件。

前端“和约”，干戈终化为玉帛

“去法院起诉要准备证据材料，太麻烦了。我就想着来‘微法庭’碰碰运气，没想到处理得又快，效果又好。”近日，在乳山市育黎镇“微法庭”，村民宋某与刘某数十年的相邻关系纠纷得到妥善解决。

2022年以来，乳山法院根据群众多元需求和司法要求，将更多力量下沉至第一线，在诸往法庭辖区的育黎镇试点创新“微法庭”工作机制，以“一根网线、一台电脑”为标准配置，借助移动微法院、ODR平台等“互联网+”技术，建立与人民群众的视频连线，满足群众在线参与调解、互联网庭审等功能需求，打造指尖上的诉讼服务。

“在村里，大家都是低头不见抬头见，通过调解，矛盾双方的态度软化下来，也就保留了继续往来的余地。”郑长午是乳山市司法局诸往镇司法所所长，也是育黎“微法庭”的特邀调解员，他坦言：“通过‘微法庭’调处纠纷，效果更好。现在有了‘微法庭’，也就意味着有了法院和法官给我们做后盾提供指导，大家处理起纠纷便更有底气、更能服众，乡亲之间关系自然也就更加和谐了。”

据了解，诸往法庭目前已借助“微法庭”平台调解案件220余件，为群众提供法律咨询120余次，助力150余起纠纷在诉讼前端分流化解。

中端“缔约”，三年工资一朝要回

今年4月28日，五一假期来临前夕，诸往法庭接待室出现了暖心的一幕：几名工人拿着刚到手的劳务费，望着在一旁陪同的法官，脸上乐开了花。原来，这几名工人是依托“与你有关”的活动通过“多元解纷+速裁”模式审结的6起劳务合同纠纷案件的当事人。他们长期讨要劳务费未果，便到法庭寻求帮助，该案历经村委会、司法所工作人员以及特邀调解员等多次诉前调解始终未果，便被转入速裁程序。

“我现在手头也不宽裕，要是没有钱我早就给他们了。”面对法官，拖欠劳务费的高某始终重复着这句话。“老高啊，人无信不立。这几位工人给你提供了劳务，你付给人家劳务费，天经地义啊！你如果始终逃避，将来判了法院再对你强制执行，不利后果你还得自行承担！”在开庭前的谈心阶段，法官邢海燕坚持晓之以理，动之以情。最终，双方在庭审中达成调解协议，高某在3天内交付拖欠的劳务费。

为切实实现“实质化解纠纷”的工作目标，诸往法庭在案件审理过程中始终做到全程释法，并依托开庭前与当事人的谈心阶段，坚持站在当事人的角度思考问题、诠释问题，将化解矛盾、服判息诉的功绩做实，止于至善，从而避免“程序空转”、劳民伤财。

后端“回约”，亲情嫌隙得到弥补

“为了我们兄弟俩的纠纷，前前后后来村里4趟，花费了这么多时间和精力，真的太感谢法官了！”说这番话的宋大爷是一起身体权纠纷的当事人。前段时间宋大爷与弟弟因为些许口角摩擦互不相让，最终大打出手，宋大爷因受伤自觉颜面尽失，便来到法庭立案想为自己讨回公道。

尽管该案在诸往法庭法官的促成下，双方当事人达成调解协议，但是法官深知：“我们追求的并不是结案了事，该案是调解结案但是是二人之间的情感并没有得到真正修复，如何消除兄弟间的隔阂才是本案应当关注的重点。”

法官决定趁热打铁，在案件结案后的第五天又来到二人所在的村中，用心用情与兄弟二人谈心交流，接力促发二人和好意愿。“动人心者，莫过于情。”法官用司法温情触动人间亲情，兄弟二人最终解开心结，尽释前嫌。

该起纠纷的成功化解正是诸往法庭大力开展案后温情回访的缩影。通过对已生效的案件特别是开庭时矛盾较大的案件定期回访，检验案件处理效果，诸往法庭专注于维护社会主义核心价值观，助力恢复社会和谐。2022年以来，诸往法庭已开展回访30余次，获得广泛好评。

萝北法院卖蜂蜜暖人心

□ 本报记者 张冲

7月的一天，黑龙江省鹤岗市萝北县人民法院的一楼大厅异常热闹。在院党组书记、院长安力的带领下，全院职工在大厅里排起了有序的队伍。当摆在大厅里的一个个纸箱被打开，160瓶蜂蜜被拿了出来，又在不到一个小时的时间里销售一空。蜂蜜怎么卖到了法院，而且院长亲自带头购买？这还要从2019年一起借贷案件说起。

2019年8月26日，萝北法院就王某诉吴某民间借贷纠纷一案作出民事调解书。因吴某未履行该调解书所确定的义务，王某于2021年3月3日申请强制执行。经萝北法院线上、线下调查，共查询到吴某银行账户余额15000元，距离申请执行的35610.87元还有一定差距。执行干警并没有将此案报结，而是根据萝北法院执行局制定的“繁简分流”工作机制，将此案分配给案后小组进行持续的深入调查和关注。

2022年6月，案后小组调查到吴某与朋友合伙养殖蜜蜂，每年有百余瓶蜂蜜的收入。执行干警立即将2022年吴某分得的135瓶蜂蜜进行查封，并联系双方当事人，最终作价5000元抵偿欠款。

2023年7月，执行干警继续跟踪核查后，又查封了吴某160瓶蜂蜜，但是这次王某却拒绝将蜂蜜以抵偿欠款的方式予以执行。对于王某拒绝的原因，法院经了解得知，2022年执行回来的135瓶蜂蜜，王某卖了近3个月才将蜂蜜全部售出，而现在正值夏季，蜂蜜难以保存，年过七旬的王某身体又不好，根本没办发把蜂蜜卖出去。

萝北法院执行局同志第一时间将情况汇报院党组，在院党组的号召下，便有了法院内销售蜂蜜的一幕。帮助困难群众排忧解难，这只是萝北法院在“执行攻坚”路上的一个缩影，萝北法院始终践行着“以人民为中心”的发展思想和初心使命。

集美开展突发环境事件应急演练

本报讯 记者赵文明 为持续做好突发环境事件应急处置工作，近日，福建省厦门市公安局集美分局联合多部门开展突发环境事件应急演练。应急演练模拟运输浓盐酸的罐车被追尾，导致罐体破裂引发盐酸泄漏。接警后，厦门市公安局集美分局迅速行动，联合政府相关部门开展救援。相关警种各司其职，第一时间封控现场、管制交通、转移周边群众，确保了现场治安稳定。通过演练，进一步提高了公安机关参与水源突发环境事件的应急响应和处置能力以及与相关部门的协调配合水平。

驻村警务室搬进农家小院

□ 本报记者 韩宇 □ 本报通讯员 鞠鑫 盖少锐

2022年9月，在属地政府大力支持下，辽宁边检总站丹东边境管理支队北井子边境派出所将驻村警务室搬入了一个普通的农家小院内，命名“炕头警务室”。

“炕头警务室”管理服务着北井子边境派出所辖区半径3公里内近五分之三的人口，该所借助党建引领共建优势，邀请属地综合治理办公室、司法所、法院等相关职能部门一并入驻，多元开展政策法规宣传、矛盾纠纷化解、暖心便民服务等工作。

一站式化解矛盾纠纷

2022年9月，家住新海村的潘大爷与多年为邻的程大爷，因田间地头的事发生口角。“炕头警务室”民警石振宇赶到现场的时候，二人正不可开交地争吵着，场面愈演愈烈，引来不少群众围观。

为避免事态发展升级，石振宇将二人带到了这个农家小院的警务室。坐在炕头上，他一边给双方沏茶，一边安抚双方情绪：“这个事咱们不用起诉，法院的法官一会儿就来，找他给咱们评理就行。”

没多久，东港市山子法庭的高庭长便来到了“炕头警务室”，“这个事客观实际地讲，程大爷有些偏理，将来到法院打官司，潘大爷会赢。咱们邻里乡亲的，互相谅解谅解，这事就过去吧。”

“大家都几十年的邻居了，为这点事置气不值当，晚上我们包饺子，一会儿都在这吃。”石振宇接过

话茬，大家逐渐露出了笑脸。

北井子边境派出所所长纪春来说：“在警务室里，农村住户家有的元素这里都有，就是想让群众来了有家的感觉。当然，大家感觉最亲的，还是这个警务室的名字。”

石振宇说：“辖区矛盾纠纷动态清零、清零彻底，是将这个警务室搬入农家小院的初衷。”

全域式护航辖区平安

“小石警官，你看这两人是不是你们要找的那个犯罪嫌疑人，我现在正开车跟着他们。”去年8月，石振宇收到一条来自群众的案件线索举报。

“注意安全，别打草惊蛇，发个定位，我们马上就到。”

确认完信息，石振宇立即将情况反馈给所里，不到20分钟，办案民警就将入室盗窃的关某、涂某抓捕归案，价值3万余元的黄金首饰全部如数归还给了辖区群众。

“群众基础好，就是开展好工作。”整理案件卷宗时，办案民警全峰，不停感慨着做好群众工作的重要性。

领取举报奖励费时，村民王某说，他之所以能够快速锁定犯罪嫌疑人，少不了民警日常走访、普法宣传潜移默化的影响。

石振宇知道，只有跟群众打成一片，真真正正地交心，才能把工作做好，事半功倍。

辖区临海村的张大娘因为投资理财差点上当受骗，几十万元的存款险些全部被骗走。每当说起这件

事，石振宇便心头一颤：“要不是老两口对投资钱数意见不统一，闹着找我给算算账，这钱真就没了。”

帮张大娘及时止损后，周围的邻居都听说了这件事。“熟人推销不轻信，先赚后亏掏空你，不听不信不转账，紧紧捂住钱袋子……”这是石振宇为大家编写的反诈顺口溜，正在群众中间口口相传。

前移式解决群众困难

为更好地服务辖区群众，北井子边境派出所将户籍、交管等业务陆续前移至“炕头警务室”，以前很多需要大家到所里、市里办的事情，现在基本都能在群众家门口解决。

新海村党支部书记于福宽说：“每年农耕时节，辖区群众基本都是天不亮就起床干活，田间地头距离派出所远，想去办点啥事儿，赶到的时候都已经是民警下班的时间，虽然民警告诉大家‘24小时在岗在位’，可谁不是不知疲倦的机器。”“炕头警务室”离田间地头更近，很好地解决了这一问题。

居住在“炕头警务室”附近的王工（化名）一家，生活本来幸福美满，可谁料儿子得了一场怪病，不仅花光家里所有积蓄，还欠下了不少外债，有段时间困难得连饭都快吃不上了。石振宇经常为他提供帮助，有几次老王从砚子场干完活回来太晚，石振宇就把他迎进警务室休息。

“谢谢小石，这段时间多亏你们照顾，要不真不知该怎么办了。”王工感激地说。

“咱俩邻里邻居的，就不应该互相照应吗，可别这么跟我客气。”石振宇回答道。

永城“公民恳谈日”为民排忧解难

□ 本报记者 赵红旗

“公民恳谈日”谈出了干部与群众的深情厚谊。看到各部门领导围坐在一张桌子上，讨论解决俺的问题，心里有说不出的感动。”8月15日，在河南省永城市芒山镇党群服务中心信访接待大厅，村民李某高兴地说。

6月初的一天晚上，在外务工的李某骑电动自行车回家途中不慎跌入正在施工的路灯坑内，致其腿部受伤，花费医疗费3000余元。李某及其家人多次找到施工方要求赔偿医疗费，施工方以设有警示标识为由拒绝赔偿。

8月15日是永城市乡镇的“公民恳谈日”，李某来到芒山镇信访接待大厅，向下访的市领导反映自己的问题，分包芒山镇的市级领导接待了他。在耐心倾听其诉求后，立即召集各有关部门工作人员现场研究化解方案。经组织调解，施工方认识到，虽然设有警示标识，但在夜晚并不醒目，表示愿意承担部分责

任。双方就医疗费用承担比例达成和解协议，施工方当场支付了医疗费。

永城市信访局相关负责人介绍说，永城是河南省最东部的县级市，处于豫、皖、苏、鲁4省交界处，优越的地理位置给当地的社会经济发展带来了动力，但也给工作带来了压力。2004年以来，通过深入学习借鉴“浦江经验”，市委、市政府把领导干部下访接访作为总抓手，积极探索做好群众工作的新途径、新方法，在全市建立市、乡、村三级“公民恳谈日”工作机制，集中时间、集中力量解决老问题、化解新矛盾，促进社会和谐稳定。

每月25日是永城市的市级“公民恳谈日”。当天，市四大班子领导和有关职能部门负责人全部参加，面对面接待群众，零距离解决问题；每月15日是乡镇“公民恳谈日”，分包乡镇的市级领导和乡镇党政班子成员参加接访；每月5日是村级“公民恳谈日”，村“两委”班子成员采取集中接访和平时接访调处相结合的方法，与群众谈心，了

解其诉求，把问题尽可能解决在平时，化解在基层，力争做到“小事不出村，大事不出乡，矛盾不上交”。

“公民恳谈日”制度建立以来，永城市坚持在市、乡、村三级定期开展领导干部下访接访活动，采取常态接访、定期约访、重点走访、带案下访等多种措施，逐步形成“三级联动”的大接访工作格局，使“公民恳谈日”成为深入基层调研，政治思想工作，法律法规宣传日、矛盾纠纷排查日、为民排忧解难日、意见建议征集日、方针政策贯彻日、工作作风改进日，有力地促进了干部工作作风转变，畅通了信访渠道，规范了信访秩序，搭建了解决问题的平台，人民群众的获得感、幸福感和满意度进一步得到提升。

“我们要常态化坚持‘公民恳谈日’制度，并将这一机制作为密切联系群众的重要举措，作为大兴调查研究，狠抓作风建设的有力抓手，始于群众诉求，终于百姓满意。”永城市委书记曾凯说。



河北省秦皇岛市海港区人民检察院近日联合东环路街道东盛世家社区开展生态环境保护宣传活动。检察干警与社区居民一起清理垃圾，并通过发放宣传册、现场讲解等方式，向居民宣传环境保护知识，检察公益诉讼职能及“燕赵山海·公益检察”专项监督等内容，营造了人人参与、人人保护生态环境的良好氛围。图为检察干警向居民讲解环保知识。

本报记者 周育鹏 本报通讯员 许艳祺 摄