



“暖心社区”里讲不完的暖心故事

□ 本报记者 战海峰 文/图

重庆市彭水苗族土家族自治县汉葭街道渔塘社区是一个城乡接合的社区,面积12平方公里,辖14个居民网格,7233户,25316人。辖区居民居住密集,点多面广,矛盾集中,管理难度大。

近年来,社区充分发挥基层党组织核心和凝聚民心的战斗堡垒作用,夯实党建根基,筑牢社区阵地,优化社区网格,完善社区功能,以全心全意为民服务为抓手,探索出用精准的热情服务,纾民怨,聚民心,提升基层社会治理水平的创新模式。

渔塘社区党支部书记陈正元说:“一颗星是一个故事,意思是志愿者每做一件好事,都会得到一颗小红星,作为每年年底评优的依据。”而这个“暖心社区”里的暖心故事就是从这里开始的。

志愿者上门,居民事后送锦旗

2023年9月,社区居民陈某某将一面题有“尽心尽力解决问题,维修水电真情为民”字样的锦旗,送到了社区志愿者“好帮手”小分队队员张德成和唐争红手上。

“陈书记,我是渔塘社区香江豪园居民陈某某,我家电路经常出现异常,无法正常用电,水管也四处漏水,麻烦你联系维修水电的师傅帮我修一下可以吗?”在此前的一个下午,陈正元接到陈某某的求助电话。

“请把你的详细地址和电话告诉我,我马上给你联系社区志愿者来帮你维修。”随后,陈正元根据求助者提供的信息,及时联系了社区“好帮手”小分队志愿者唐争红、张德成,希望他们尽快到求助者家里排除用水用电故障。

唐争红、张德成接到通知后,顾不上吃晚饭就来到陈某某家,经过细心检查,找到了水电的问题所在。有需要更换零部件,张德成就用摩托车载着陈某某去一起购买。

经过三个多小时的维修,陈某某家的水电问题彻底解决了。临别,陈某某问起多少维修费用时,两位志愿者回答:“我们是社区‘好帮手’服务队的,是义务给你们解决困难,不收任何费用”。感动之下,便有了陈某某送锦旗的一幕。

陈正元介绍,志愿者“好帮手”小分队由13人组成,他们专业性强,是各个领域的能工巧匠。随时根据群众服务需求对辖区弱势群体、空巢老人、留守儿童等,开展定期走访、精神慰藉、家政服务、陪同就医、保健指导等公益性活动。今年以来,该小分队已开展家政服务5次,陪同行动不便老人就医7次,



帮助留守老人水电维修11次。

如今的渔塘社区,无论是张家的水管漏了,还是李家的下水道堵了,只要打一个电话报告一声,很快就会享受到志愿者上门免费而又贴心的维修服务。因此,辖区居民们都亲切地称其为“暖心社区”。

送医送健康,服务群众零距离

截至目前,渔塘社区已建立一体化服务工作队一支,吸纳退休职工、复员转业军人、党员、大学毕业生、辖区单位职工和公益事业热心人士共128名,组成“党员先锋”小分队、“送文化”小分队、“送医送健康”小分队、“应急救援”小分队、“路畅通”小分队等志愿服务小分队12支。陈正元告诉《法治日报》记者,其中的送医送健康志愿小分队是由彭水县中医院等多家医院组成,每季度开展一次集中义诊和上门义诊,为需要的居民提供上门服务 and 常用药品。

“血压有点高,平时随时要检测,降压药也不能停要一直吃。”“长期卧床,代谢就慢,所以平时要多喝水。”近日,在困难党员李绍成的家中,送医送健康志愿小分队的医生为李绍成检查身体,并详细叮嘱需要注意的事项。

连日来,渔塘社区联合当地医院开展送医送健

康志愿服务,志愿者为重病、重症、五保户、低保户、空巢老人开展免费义诊和送医送药上门服务,让他们在家门口就享受到了优质的医疗服务,感受社会的温暖和关怀。

随后,在渔塘社区便民服务中心会议室,医务人员详细讲解颈椎病和高血压预防与治疗的相关知识,并为他们提供糖尿病筛查、血压检测、彩超排查各类结石、宫颈癌和白带常规等免费检查,做到疾病早发现、早预防、早治疗。

医院负责人向越说:“通过有针对地开展送医送健康服务活动,把关心关爱送到居民的心窝。接下来,我们将持续做好健康服务、义诊活动,做好辖区村民健康‘守护人’。”

小喇叭一响,守护万千百姓安

“一个人在家时,一定要关好门窗。如有人敲门,先要从猫眼或门缝中看清来的人是谁,再决定是否开门。”

近段时间,每当夜幕降临,华灯初上,都会有这样一支身穿红马甲、手持半导体喇叭、肩扛“小喇叭”志愿者服务队队伍的队伍,穿梭在汉葭街道辖区的山谷公园广场、合江娱乐休闲广场、香江豪园广场上,宣传反诈、防火防盗等知识。



他们就是渔塘社区12个志愿服务团队之一的“小喇叭”服务小分队。小分队由17人组成,主要负责定期或不定期辖区消防安全、环境卫生、平安建设、疫情防控、惠民政策普及和宣传工作。

“小喇叭”服务小分队分工明确,认真负责,有的发放反诈、禁毒等宣传资料并进行耐心地讲解,有的利用“小喇叭”宣传防诈知识,有的利用投影仪以案说法,做到无盲区、无死角。辖区居民张奶奶说:“通过你们宣传的防诈知识和播放的典型案例,让我们深刻了解到防诈的复杂性和多样性,在今后生活中我们一定要守好自己的‘钱袋子’。”

活动的开展筑牢了辖区居民财产安全的防线,他们希望社区组织更多这样的活动,构建一个家庭和谐、社区平安稳定的发展环境。据统计,“小喇叭”服务小分队今年1月至5月已开展各类宣传活动15次,发放各类宣传资料3万份,接受咨询100余人次。

如今,12支新时代文明实践志愿服务小分队志愿服务的各项服务,丰富了群众文化生活,解决了群众生活中的急事,搭建起社区与群众的“连心桥”,成为社区一道亮丽的“风景”,让辖区群众感受了一份别样的温暖。

陈正元表示,下一步,渔塘社区将进一步引导更多的人员参与志愿服务活动,并发挥各志愿者小分队的特色与优势,组织开展政策宣传、健康义诊、免费体检等便民、助民活动,为群众提供全方位、全形式、全时段志愿服务,打造群众心目中信任的“暖心社区”,解决好群众急难愁盼问题,形成共建共享共治的良好氛围。

图① 志愿者前往辖区临场小区开展安全宣传。

图② “送医送健康”小分队为残疾人送药上门。

深圳木棉岭社区“党群悦聊空间”解民忧

□ 本报记者 唐荣 李文茜

近日,广东省深圳市罗湖区东晓街道木棉岭社区悦峰华府小区居民黄先生因房屋漏水,走廊屋顶坍塌,向社区“党群悦聊空间”反映问题。

收到诉求后,社区党委迅速联合物业服务中心第一时间到现场查看,并联系建设单位进行维修。在得知房屋质量问题反复发生后,社区党委联合住建局、区棚改服务中心等有关职能部门共同研究处置,找准问题根源对症下药,最终帮助黄先生圆满解决房屋问题。

这是东晓街道木棉岭社区发挥“大党委”引领作用,链接多方资源,解决居民群众急难愁盼问题的一个缩影。

“木棉岭社区是罗湖区‘二线插花地’棚改项目落地后的新建社区,居住人员众多,结构多样。自棚改工作启动以来,辖区的民生诉求居高不下。”东晓街道党工委副书记李智告诉《法治日报》记者,在街道党工委统筹指导下,木棉岭社区党委坚持和发展新时代“枫桥经验”,充分用好“大党委”工作机制,建立社区“党群悦聊空间”,链接多方资源,打造居民家门口的“排忧解难室”,一线解决诉求、平息纠纷。

搭好平台

木棉岭社区有4个住宅小区,其中的悦峰华府与悦峰华府两个小区为棚改回迁小区,去年2月底完成集体入住,入住率90%左右。

2023年5月,“党群悦聊空间”建成以来,始终为解决居民急难愁盼问题提供服务,获老百姓好评与点赞,被社区居民亲切地称为“排忧解难室”。

“党群悦聊空间”位于悦峰华府小区3栋A座裙楼,内设悦聊室、驻点律师室、议事厅、调解室等,聚焦群众最关心的切身利益问题,引入挂点单位一线解答、法律援助、政务服务、居民议事、公益调解等服务功能,搭建形成辐射全社区范围的一站式综合

服务平台,让居民群众遇到问题和矛盾纠纷不用“跑多趟”“问多次”“找不到人”,努力做到事事有回响,打通直达民心的“最后一米”。

木棉岭社区党委书记肖惠介绍,除了社区发令邀请相关单位前来协助调解外,社区党委还会定期链接市、区挂点单位、司法所、社区警务室等资源到社区,为社区提供安全生产、法律和平安建设上的专业帮助,引导辖区居民主动参与社区治理,构建以社区“党群悦聊空间”为主,群防群治力量为辅,专群结合的解决民生诉求的工作体系,形成社区统筹、人人参与、人人共享的生动局面,让小事调解在中心、大事化解在社区,共创新时代文明和谐友好社区。

组队队伍

2023年以来,木棉岭社区两大回迁小区处于大批次装修阶段,邻里矛盾占社区诉求案件的80%。

为应对庞大的调解需求,社区党委组建了“楼栋服务小队”,为每栋居民楼配置“1名楼栋长+若干热心志愿者”,用心用情发现和解决居民的烦心事操心揪心事,简单矛盾由楼栋长和志愿者即时调解,调解难度较大时,由楼栋长及时上报社区党委和社区调解队,凝聚多方合力共推问题解决。

社区党委还积极培育社区本土调解队伍,主动挖掘热心调解人才,成立由8名党员担任队长、10余名居民志愿者组成的志愿调解队,协助社区深入一线调解,切实提升矛盾化解效率。为提升调解队伍的专业化水平,社区党委还邀请律师、专业调解员等,定期为工作人员和居民志愿者开展调解培训会,不断提高群众满意度。

今年4月,社区调解员在入户普法宣传时,接到居民反馈,称楼下广场舞声音大严重扰民,希望调解员可以向广场舞队协商解决。

调解员了解情况后,联合社区工作站、社区警务室、物业管理处,组织各广场舞队到“党群悦聊空间”进行协商,经过耐心普法宣传,各广场舞队意识到自己的错误,并表示把音乐声音控制在规定范围之内,减少对社区居民的困扰。

据统计,截至今年5月13日,木棉岭社区党委运用“党群悦聊空间”,招募党员、热心居民、回迁业主等志愿者87人,共收到各类民生诉求1195件,成功化解1171件,化解率98%。线上线下答疑解惑和化解矛盾纠纷服务时长达2000小时,切实做好居民的“排忧解难知心人”。

源头治理

2023年年底,在一场民意诉求会上,居民反映辖区内市政道路夜晚无路灯出行不便,并存在很大安全隐患。木棉岭社区“党群悦聊空间”团队立即邀请社区第一书记和相关部门负责人,围绕辖区内市政道路及棚改待整改问题开展推进联席会,并以人大代表进社区开展接访活动为契机,推动辖区区内市政道路路灯亮化问题,在多方共同努力下,今年1月,木棉岭社区市政道路路灯提前由区路灯公司接管,全部通电亮灯,保障了居民安全出行,获得居民点赞。

像这样的民意诉求会,在木棉岭社区已成为“家常便饭”。

为推动问题一线化解,木棉岭社区党委深入辖区开展社情民意收集,引导居民提意见、多提建议,对居民关心的热点、难点问题细致调查研究,迅速解决了摆摊扰民、临时工棚安全隐患、停车位占用、电动车乱停放等多项群众热切反映的问题,进一步深化居民“有问题社区来解,有矛盾社区来调”的意识。

此外,社区还积极联合住建局、应急局、城管局等共建单位,定期下沉开展共建社区民情恳谈会,听取居民关于装修、安全、环境卫生、劳资纠纷、侵权责任等方面的疑难问题和工作建议,开展系列房屋建筑安全宣传、装修申报程序讲解,法律知识讲座,防骗反诈宣传等,推动矛盾纠纷从源头减量。

□ 本报记者 刘中全 张美欣

近日,吉林省通化市公安局二道江区分局在辖区某学校开展了一次反恐防暴应急演练,演练结束后,民警对辖区全部学校安保人员进行了防范恐怖袭击知识培训。

一直以来,为切实增强师生安全防范意识和能力,通化市公安局以巩固“四个百分之百”建设为重点,推动校园安全各项工作任务落实,全面筑牢护校安园屏障。

“提升老师和同学们应对突发暴力事件的自我保护能力,对于有效应对校园恐怖暴力袭击事件的发生具有重要意义。”通化市公安局内保支队副支队长于洋说。

前不久,集安市公安局清河派出所辖区小学,小学举办警校座谈交流并举行“法治副校长”聘任仪式,积极推进平安校园建设。活动中,清河派出所民警被学校聘任为“法治副校长”,并深入辖区中小学开展普法教育,向广大师生讲解反恐、消防安全、防溺水等相关知识。

“校车是学生上学的重要交通工具,关系到每一个学生的人身安全,必须严把关,从源头保障学生的人身安全,对每一个孩子负责。”通化县公安局副局长刘春龙说,交通管理部门会同教育局,县交通运输局综合执法大队组成联合检查组,集中人员和时间,划片分区采取集中检查、集中教育的方式,对辖区内校车及驾驶人、随车照管员进行一次安全大检查,确保学生乘车安全。

为了让学生们在更安全的环境下成长,通化市公安局党委先后3次在局党委扩大会议上研究部署“护校安园”专项工作。成立了以主要领导为组长的市公安局校园“护学岗”工作领导小组,制定下发《2024年“护校安园”专项行动工作方案》《警校共建共治预防校园欺凌工作机制》《全市公安机关学生欺凌防范处置工作方案》等文件10份。

今年以来,通化市各大小中学校236公安“法治副校长”,14名法治辅导员,9名法治指导员充分发挥作用,共开展法治宣讲210余场次,参加活动师生3.2万余人次,组织演练79场次,发放校园安全宣传资料1万余份;设立“护学岗”427个,排查整改安全隐患82处,下发隐患整改通知书27份,排查整治校园周边治安乱点5处,发动学生家长、群防群治力量及志愿者参与护学2000余人次;共防范制止查处涉校案件事件苗头5起,查处涉校治安案件5起……

每一个数字的背后都是通化市全体公安机关倾力维护校园安全的真实写照。

“我们始终坚持以涉校案件‘零容忍’,始终保持对侵害师生生命财产安全违法犯罪活动高压态势。”于洋说,对苗头性、倾向性、多发性问题深入开展排查,依法从严从重从快打击处置校园盗窃、强奸、猥亵、欺凌、电信诈骗涉校案件。通化市公安局将以实际行动让学生更安心,让老师更专心,让家长更放心。

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 龚彦晨

5月10日,在新疆维吾尔自治区民丰县若克雅乡阿奇玛村,村民麦提斯迪克·麦提克热木在给麦田浇水。

“水渠修好了,我们浇水更方便了。”麦提斯迪克高兴地说,去年,他在网格会上提出了修水渠的诉求,得到了村里的支持,如今大家都享受到了便利。

2023年4月28日,在阿奇玛村第一网格网格会上,麦提斯迪克提出,家里条田附近的灌溉土渠有的地方塌了,有的地方堵了,漏水、渗水严重,浇水很不方便,希望把土渠改成防渗渠。

第二天上午,麦提斯迪克的诉求被反映到村里,村“两委”成员和中国人民银行新疆分行驻阿奇玛村工作队队员第一时间前往实地查看,发现情况属实,因为重修水渠涉及农户多,还要占用部分农田,村“两委”在地头召集相关农户现场表决,最终全票通过,修渠工作正式启动。

经询价比价和“四议两公开”议程后,村里商定由驻村工作队和村集体共同出资修渠。两天后,村“两委”召开村民大会,表决通过修渠事宜。当天下午,施工队开始施工。在村“两委”的监督下,水渠修筑很快完成,为村里110亩耕地、30亩庭院农田提供了高效节水灌溉,惠及村民40余户。

阿奇玛村第一书记,驻村工作队队长田芸告诉记者:“过去在阿奇玛村,大到宅基地划分,小到邻里矛盾,村民们只能打电话找书记。只要接到电话,第一书记、村党支部书记就要放下手里的工作去处理村民诉求,大大分散了工作精力。”

怎样改变这一现象?网格化服务为阿奇玛村提供了解决思路。

在原有村民小组的基础上,阿奇玛村将全村分为6个网格,由村综治中心作为网格中心统筹网格化服务工作。同时,整合现有人员,由驻村工作队队员担任网格指导员,到村任职干部和村“两委”成员担任网格长,村干部或后备干部担任专职网格员,农民党员、热心群众等担任兼职网格员。

网格化服务的逐步完善,让更多困难诉求和矛盾纠纷在网格内就被化解,实现小事网格内解决,大事全村一网统管。

阿奇玛村第四网格村民麦某某的宅基地后院有一部分空地被邻居阿某堆放了木材,而两家土地使用证都未显示这块空地属于谁,因此产生纠纷。

村“两委”收到网格长古兰拜尔·巴拉提的汇报后,指定村干部麦某·如则和麦提图尔孙·麦提赛伊迪到双方家里,公平公正划分存在争议的区域,并到住建部门办理变更手续。两户均满意划分结果,矛盾纠纷得到解决。

2023年,阿奇玛村经网格会收集村民意见、诉求138条,全部得到解决。

村级管大事,网格管小事,合理的分工让村“两委”将主要精力专注在统筹发展等事项上。2023年,村“两委”对集体用地进行重新清理规划,使当年村集体收入达到137万元,较去年增长34%。

“接下来,我们将在信息化应用,‘最美网格员’评选等工作上发力,进一步推进网格化服务管理,以‘小网格’推动‘大治理’。”田芸说。

天津下瓦房司法所练就服务“五字诀”

□ 本报记者 张弛 范瑞恒
□ 本报通讯员 周建霞

“能不能给你家狗拴上绳,别在我家门口撒尿。”听到争吵声,天津市河西区下瓦房街心连心调解工作室的人民调解员孙丽梅和刘建敏起身将两人请进了屋,在背对背的调解下,平息了一场因遛狗不牵绳引起的邻里纠纷。

天津市河西区下瓦房街道馨苑小区小白楼商务区,毗邻五大道风景区等重要模块,具有邻里矛盾、家庭矛盾、商客矛盾频发等特点。基于此,2020年河西区司法局下瓦房司法所设立心连心调解工作室,选派两名专职人民调解员,在实践中逐步形成“摸、察、评、解、访”五步工作法,将矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽。

今年2月,辖区居民张阿姨来到心连心调解工作室,将自己的烦心事说了出来,隔壁商铺和面机器噪音太大,严重影响其休息。

“以‘察’为根基,倾听民意;以‘评’为砝码,客观公正,‘察’‘评’交替相融,是平息此事的最佳方法。”刘建敏和孙丽梅分析。

确定调解方向后,两位调解员到达现场查看情况,商铺老板表示因生意繁忙,每天要在开门之前将这一天所需的食材准备好,手工和面不仅费力还费时,不得不借助机器。

了解双方当事人诉求及困难后,两位调解员经过查询资料给出了解决问题的方法,帮助商铺老板给机器缠上了隔音棉。张阿姨家没有了噪音,商铺老板也没有耽误生意,一场矛盾纠纷就此化解。

矛盾纠纷多种多样,这就意味着调解方式不是一成不变的。下瓦房司法所所长佟亦龙说,“要根据矛盾纠纷选择对应的调解方法,这就要求调解员在开展工作时活用‘五字诀’。”

今年1月22日,两位调解员在社区巡逻时发现,富裕广场3号楼王阿姨家吵得厉害,还没进门就听见要“离婚”吵闹声。

原来,王阿姨夫妻有一女,因工作繁忙长时间没来看望二老,王阿姨认为是老伴从中作梗,为此二人发生争吵以至提出离婚,而老伴则表示王阿姨胡搅蛮缠,不讲道理。

了解事情的原委后,刘建敏接通了两位老人女儿的电话,将家中情况告知,才得知其与父母矛盾积压已久,在刘建敏的耐心劝导下,答应下了班就去看望二老。

矛盾虽已解决,但刘建敏却一直惦记着,一星期后,两位调解员再次敲门,向两位老人了解情况。

两位老人将两位调解员迎进门,表示双方已澄清误会,一个劲儿地向调解员道谢。

“访”是调解的重要一步,矛盾是反复无常的,有些人前脚答应你不吵了,你还没走出门口又吵起来了,这就是没有把矛盾彻底解决。”佟亦龙说,矛盾纠纷调解后,要适时跟进回访工作,了解当事人是否对调解结果满意,是否履行调解协议,真正实现小事不出社区,大事不出街道,矛盾不上交。

民丰阿奇玛村网格化治理实现提质增效