

“六心”工作法注入基层治理新活力

——呼和浩特市玉泉区清泉街人民调解委员会工作侧记

我们每一个人都离不开社区,是社区把我们每一个人联系在一起形成了一个完整的共同体。呼和浩特市玉泉区清泉街社区工作人员在日常工作中,采取因地制宜的方式化解社区矛盾纠纷。多年来,清泉街社区始终无未成年人犯罪,无重大刑事案件,无民转刑案件,无群体上访事件,为建设法治和谐社区奠定了坚实的基础。

多年来,清泉街社区党委书记兼社区主任武荷香带领社区调解委员会的同事始终怀着高度的责任感,秉承着“看望一次居民,交一个朋友;进入一个家庭,了解一个心愿;解决一个问题,凝聚一份人心”的工作信条,认真落实“六心”工作法,即民族团结一家亲,结亲融情聚民心;矛盾化解促和谐,荷香沁馨顺民心;文明实践树新风,志愿服务暖民心;综合治理保平安,好人社区安民心;精彩清泉显活力,文体活动乐民心;政策落实体民情,传递关爱惠民心。

大处着眼,小处入手,付出心血,化争止怨。清泉街社区调解委员会在“全面打造全国和谐社会建设示范区”中迈出了坚实的步伐,取得了可喜的成绩,获得了自治区司法厅、呼市司法局等上级单位的充分肯定,以及社会各界的高度评价和辖区群众的交口称赞。

为社区社会治理工作打下了良好基础的清泉街社区先后获得“全国爱老敬老模范社区”“全国最美志愿服务社区”“内蒙古自治区和谐社区”“全国和谐社区建设示范社区”和“全国民族团结进步创建示范社区”等荣誉。



别具匠心 织就调解一片网络

“万丈高楼平地起。”2007年,社区调解委员会成立之初,人手少,任务重,杂事多。但是调解委员会一致认定:千头万绪抓根本,决定以全国首家社区法务室——“说理堂”为建设重点,创新工作思路,依靠社区工作者经常深入基层,联系群众的优势,把人民调解“第一道防线”向基层社区下移,进一步加强维护社会和谐稳定“桥头堡”的作用。对于家长里短等简易矛盾纠纷,由调解员采取“随手调”的方法加以解决。同时,发现各类矛盾纠纷线索后“随时报”,做到“早发现、

早控制、早处置”,筑牢社区矛盾纠纷调解方法,形成了“小纠纷不出网格,大纠纷不出社区”的工作格局。

“拨亮一盏灯,照亮一大片。”13号楼的一对夫妇,经常拌嘴,媳妇说话语速快且生硬,难免得理不饶人,丈夫憨厚老实,性格内向,以至于夫妻一闹别扭,妻子哭哭啼啼来找调解员,对此,调解员随即对其开展心理疏导和法治宣传,经过多次推心置腹的疏导教育,丈夫和妻子都认识到了自己的问题,并改正了自己的毛病。

清泉街社区的调解网络有多个网格组成,共有8名专职调解员,这些调解员中,有年过花甲的老干部,有年富力强的社区骨干,还有善于巧断家务事的大婶大妈,他们满怀热情,不计报酬,随叫随到,涌现出不少“调解能手”,受到了社区群众的欢迎。

社区调解委员会也从人性化关怀入手,针对调解员,不仅明确基本权利,更从政治上严要求,思想上多沟通,方法上多创新,工作上多支持,生活上多关心,使他们能够精神饱满,毫无后顾之忧地开展调解工作。

别开生面 修筑“促和”一条新路

调解员在长期的工作中共同体会到,定纷止争,化解矛盾,促进和谐,其中一大法宝就是要自始至终贯穿一个“情”字,也就是说,需力争做到:认真负责讲热情,实地查看听实情,耐心细致送温情,宽容豁达显真情。调解员也常用“不怕碰钉子,不怕给脸色,不怕磨破嘴,不怕跑断腿”来相互鼓励着。

一次调解员遇到了这样一起纠纷:楼上小孩子好动,楼下老人怕吵,两家互不相让,每天进进出出就只剩下了吵闹。调解员了解情况后,主动联系两家住户,通过晓之以理,动之以情的“拉家常”,让小孩在客厅里玩

闹,老人在小卧室午休和。“精诚所至,金石为开。”就这样,面对社区群众中出现的新问题、新矛盾,清泉街社区调解委员会的调解员不断地成长,不断地探索,总结出一套行之有效的办法、好途径,从而把曾经让人避而远之的“吵架地”变成了谈心交心的“会客厅”。

“五十六个民族五十六朵花。”民族团结是各族人民的生命线,也是人民调解的重要使命。内蒙古自治区是我国民族团结进步模范自治区,身处于自治区首府“窗口”地区,我们始终将“民族问题无小事,民族团结大

于天”铭记于心。回族居民和汉族居民住对门是再正常不过的事情了,回族居民向来不吃猪肉,汉族居民牢记住这一点“禁忌”,居民双方各自尊重对方的生活习俗,从来没有发生过因民族问题的争议。同时,清泉街社区调解委员会还善于抓住各种契机,营造“中华民族一家亲”的融洽和谐氛围,利用不同民族的传统节日,组织居民一起包粽子、打月饼、包饺子、煮腊八粥等活动,引导各民族居民你中有我,我中有你,民族融合互帮互助,弘扬“谁也离不开谁”的民族团结新风尚。

别有洞天 牵起“普法”一道红线

社区调解工作者是和谐维稳战线上的排头兵,是法律政策的宣传者。这就需要我们以法律为准绳,用一身正气、一颗良心、一份真诚、一份责任,构筑起基层维稳的牢固防线。

十几年来,在清泉街社区人民调解委员会的组织带领下,调解志愿者们围绕各个时期的中心工作,针对重点工作,重要时间节点和重点人群,开展“靶子式”“订单式”等一系列具有辖区特色和居民特点的普法活动,并以“入户走访拉家常”的形式,使普法内容更加丰富,使受教育人数不断扩大。截至目前,该社区共举办法治讲座156次,开展法制宣传600余次,法治文艺演出120多场,发放法治宣传传单12000余张,开展法律援助860次,法律咨询321次。

清泉街社区党委书记兼社区主任武荷香

和调解志愿者们谈心交心时,经常说,放下架子,扑下身子,接地气,通下情,“身入”更要“心至”,特别是要抓住老百姓最急最需最怨的问题,妥善解决百姓最关心最直接最现实的利益问题,真正把功夫用到察实情,出实招,办实事,求实效上。

如今,“晓之以理,动之以情,喻之以法,明之以德。”已经在社区调解工作中蔚然成风,并成为每个调解志愿者们的自觉行动。

“和谐是朵幸福花,调解浇灌美如画。”近年来,清泉街社区调解委员会出台了新的工作重点,从“四关”和“四不”工作入手,即“关心老的,关爱小的,关怀病的,关照穷的”“衣食住行无所不帮,生老病死无所不问,扶贫济困无所不做,打架斗殴无所不管”。以人为本,与时俱进,下足功夫,求实创新,把改善民生、

凝聚人心作为经济社会发展的出发点和落脚点,把促进各民族交往交流交融作为人民调解工作的粘合剂,从而打造成共建共治共享的现代化社区,并探索出基层社区社会治理的“清泉模式”。

清泉街社区党委书记兼社区主任武荷香语气坚定的说道:“随着社区居民生活水平的不断提高,对我们的工作提出了更高的要求。我们将不断提高社区治理能力,用心打造智慧社区;我们将致力维护辖区环境,让社区成为居民温暖的港湾;持续关爱辖区空巢老人、困难职工,关心他们的生活,为他们排忧解难;继续加强普法宣传,打造一个社区普法大厅,吸纳更多的志愿者加入,让社区成为一个普法学法的大家庭。”

(王丹)