

包头市市域社会治理现代化工作巡礼——

特色品牌调解室：调出社区大和谐

包头市东河区杨圪塔街道安居社区构建矛盾纠纷多元调解新格局

本报记者●赵芳

有效的市域社会治理能够将矛盾隐患化解在萌芽、纠纷解决在基层。为深入推进包头市市域社会治理现代化试点创建工作，包头市东河区杨圪塔街道安居社区紧抓矛盾纠纷化解这一社会治理的“牛鼻子”，在构建科学网格体系、提升网格员化解矛盾纠纷能力的基础上，探索建立了“百姓电视台”“崔强聊吧”等特色品牌调解室，构建了矛盾纠纷多元化解机制，分层次、多类别地回应并满足人民群众对多元化解矛盾纠纷的需求与期待，走出了一条具有自身特色的多元化解之路，有力地助推了市域社会治理新格局的构建。



现场直播解决矛盾。李静摄



“崔强聊吧”解民忧。李静摄



入户走访，问需于民。李静摄

百姓电视台：

直播间里化干戈

包头市东河区杨圪塔街道安居社区共有4676户、12727人，主要安置包头市原北梁棚户区搬迁改造居民。居民入住新居后，新的居住环境带来便利的同时，也因生活方式的改变不可避免地形成了一些新的矛盾纠纷。为更好地化解矛盾纠纷，2018年，安居社区本着“百姓的事让百姓商量着办，百姓的事让百姓说了算”的理念，建立了“百姓电视台”，开设了“红镜头”节目，围绕有关问题、涉及社情民意的矛盾纠纷，每半月录制1次，根据不同情况，邀请居民代表与司法、公安、法院、交警、住建、辖区企业、物业公司等相关部门一起坐在摄像机前，“面对面”表达诉求、商讨交流，解决矛盾、提升服务。

“面对镜头，大家说起话来火药味儿明显少了，各方提出的诉求明显更合理了，调解人员将道理、法条说的明明白白，因为是全程直播，公正不公正大家都看得到，不用争吵，还能快速解决问题。”安居社区南五小区居民赞

不绝口地称赞着这个化解矛盾纠纷的新方式。

在安居社区南五小区大门前有一家幼儿园，由于门前只有一条双向单车道，每当上下学高峰期，找不到停车位置的家长便想把车辆停进南五小区，但小区保安及居民均拒绝外来车辆进入本小区，几方人员时常因为车辆停放问题发生争吵。

“像这样涉及社情民意的矛盾纠纷往往参与人员广泛，如果不及时化解根源问题，隐患不小，而且因为参与人员多，经常是大家各持己见，互不相让，极易将调解现场变成吵闹现场，很难心平气和的协调解决。”安居社区党委书记、居委会主任崔强说道。当时为了化解这一矛盾纠纷，社区党委、居委会召集了物业公司、幼儿园负责人、居民代表和家长代表一起走进“百姓电视台”，共同协商解决问题，并通过社区网络电视进行直播，最终圆满化解了这起矛盾纠纷。此案例

也作为包头市唯一入选自治区的优秀案例，在《内蒙古自治区社区协商优秀案例选编》一书中出版发行。

今年以来，安居社区依托“百姓电视台”已先后解决了地面塌陷、下水管道跑冒滴漏等各类矛盾纠纷92起，群众满意率100%。此外，“百姓电视台”还由15位50至80岁的热心居民代表组成团队，通过自采、自拍、自编、自播的方式，及时将国家大政方针、社区动态新闻及各类服务信息传递到千家万户。

崔强表示，从目前来看，“百姓电视台”的建立不仅拉近了社区与百姓间的距离，更是架起了政府、职能部门与百姓沟通的桥梁，即能引导群众理性思考问题、表达诉求、对待分歧，又能推动多元主体对社区治理、公共事务和公益事业的合作管理，及时发现和化解一些苗头性、倾向性的矛盾和问题，避免问题扩大，促进社会和谐稳定，有效提升安居社区的基层社会治理水平。

网格员入户：

排查纠纷除隐患

“虽然‘百姓电视台’解决矛盾效果好，可也不能什么都上电视直播。”崔强介绍，社区日常矛盾纠纷还是以家庭矛盾、邻里纠纷为主，这些矛盾不完全适合用‘百姓电视台’这一方式化解，所以化解矛盾纠纷还是要具体问题具体看待，手段方法还是要向多元化方向发展。这就要求社区网格员要具备过硬的工作能力与积极认真的工作态度，同时也要求社区建立完善的网格化管理机制。

安居社区按照“3名网格员+13名网格员+36名网格助理员(楼栋长)”的模式，健全了“全科受理、全能服务”的管理体系，将岗位职责进一步细化，80%的社区工作人员下沉

到网格中，服务方式由“坐等群众上门找”变为“主动上门找群众”，这种“社区轮值、一窗服务、下沉网格”的治理模式更加贴近居民，服务更加精准，矛盾排查更加到位。

安居社区发动网格员每天对网格进行巡查走访，及时采集各类矛盾纠纷、安全隐患等问题。8月29日，安居社区网格员小银就在走访入户时，排查到南六区13号楼居民赵大爷因为楼体外墙漏水，导致室内墙壁被淹。发现此事后，她第一时间向上级部门报告此事。很快，施工管理组就进行了实地察看，并为13号楼进行了墙体维修。

这样的事例在安居社区很常见，网格员

在排查出矛盾纠纷后，会通过网格化服务管理信息系统逐级上报，能自行调解的，网格员就在网格内解决，需要相关部门配合的，由社区和街道分别协调职能部门进行化解，涉及居民社情民意的，就通过“百姓电视台”解决问题，不适合“百姓电视台”的就由“崔强聊吧”解决。

截至目前，安居社区通过网格化管理共收集社情民意216条、各类矛盾纠纷112件，95%以上的问题均第一时间得到妥善化解，在此基础上，实现了“人在网中走、事在格中办”“小事不出网格、大事不出街、难事不出区”的市域社会治理新局面。

“崔强聊吧”：

畅通诉求新渠道

“化解矛盾纠纷一定不能被动，在矛盾形成初期或还未形成时就加以化解才是最好的选择。开辟一个居民愿意主动诉说的渠道，在一定程度上就可以降低矛盾纠纷的激化，甚至将矛盾纠纷化解在萌芽阶段。”崔强对于社区矛盾纠纷化解有着自己的见解。而“崔强聊吧”这一矛盾纠纷品牌调解室就是安居社区打造出的，让居民愿意主动诉说的渠道。

今年2月21日，家住安居社区北梁南七区的小马红肿着眼睛来到“崔强聊吧”。她哭着说：“日子没法过了，我要离婚”。崔强一边安慰小马的情绪，一边了解情况。原来，小马的丈夫经常喝酒，小马自己也喜欢埋怨家庭琐事，夫妻双方经常发生争吵。为了调解双方矛盾，崔强将小马的丈夫也叫到“崔强聊吧”，采取背靠背、面对面的方式，对夫妻二人动之以理，晓之以情。经过崔强的耐心劝说，夫妻二人均表示会冷静面对问题，共同承担家庭责任。

东河区委政法委市域治理中心负责人王杰告诉记者，调解室之所以叫“崔强聊吧”一方面主要工作都由崔强负责，另一方面是崔强荣获过自治区“五一劳动奖章”、全国“三八红旗手”自治区“劳动模范”等多项荣誉。她的工作能力、个人品格等均得到了上级部门的认可，更重要的一点是崔强有着20余年的社区工作经验，已经成为了居民们的贴心人。很多时候，居民有了矛盾纠纷都会主动找崔强聊聊。现在“崔强聊吧”已经成为安居社区居民化解纠纷，解决揪心事、烦心事、操心事的重要途径。仅今年上半年，“崔强聊吧”就已经化解婆媳纠纷、夫妻矛盾、邻里纠纷、物业纠纷等各类纠纷52件。

矛盾纠纷的排查与化解工作是推进市域社会治理现代化工作的重要组成部分。安居社区始终把人民群众的获得感、幸福感、安全感放在首位，竭尽全力解决居民合理诉求，着力推动矛盾纠纷多元化解机制建设，坚持共建、共治、共享理念，以更加有力、有效的举措推动了市域社会治理现代化建设。