

包头市市域社会治理现代化项目“十百千”工程巡礼——

## 聚焦社区“烟火气”画好解纷“同心圆”

包头市东河区打造品牌调解室化解基层矛盾纠纷

本报记者●王雅妮

1 全心全意  
破解社区难题

“当时我们全家都坚决反对,后来他们一趟趟的来,跑了不知多少次,我们也看到了其他小区改造的成果,这才松了口气。”面对记者的问题,二里半社区地矿小区居民杨大姐打开了“话匣子”。在二里半社区的老旧小区改造工程中,杨大姐家曾是态度坚定的反对者。“我家是信仰佛教的,住在一楼,就在院子里砌了一栋小屋,供奉了佛像。谁知老旧小区改造要求拆掉那栋屋子,我们肯定不愿意。”

听着杨大姐的描述,陈全伟也回想起了那时做工作的艰难,“每次去之前都要想好怎么和人家说,遇到什么问题该怎样应对,如果再次被拒绝还要怎么劝说等等,都要事先想一遍。”设身处地法、换位思考法、耐心劝解法……最终,在大家不懈地努力之下,杨大姐一家同意将小屋拆除。“现在改造完成了,我们的居住环境好了很多,家里人都非常满意。”杨大姐笑着说。

天骄街道二里半社区是典型的城乡结合部,有7个小区都是老旧小区。在老旧小区改造过程中,陈全伟啃下了许多块这样的“硬骨头”。拆除凉房、拆除违建、拆除车棚……焕然一新的小区令居民眼前一亮,宽敞明亮的空间、干净整洁的环境让居民的愿景更加清晰,让承诺更有说服力。

“几年间,我们一共改造了五个小区,涉及1029户居民,拆除了凉房、违建、车棚、店铺700多间。居民们从少数支持到多数支持,再到如今渐渐地参与到自主共建中来,居民有问题找组织,已经成为辖区群众反映问题、解决问题的首选途径。”陈全伟说。

2 共建共治  
激发共管热情

“小区改造得特别好,感谢你们为老百姓做的好事情,在这里我有一点小建议,小区的树木有些长得太高大,枝杈东倒西歪,不规范,不美观,辛苦你们把小区院里的树整理一下好吗?再次感谢你们。”微信群里的一则信息引起了梁永富的注意。作为二里半社区的议事员,他时刻关注着社区的各项动态。“现在居民的积极性都很高,在小区里发现什么问题都会联系社区解决,大多时候都会发到微信群里,小问题、小矛盾我们就直接解决了,解决不了的再报到社区里。”采访中,梁永富介绍道。梁永富是社区网格化管理中的重要成员,他既是议事员,也是所在小区的“楼栋长”。“全伟工作室”打造了党组织三级网络架构、网格化五级服务的社区管理服务模式,及时了解收集掌握民情,针对群众矛盾的热点、难点问题,进行及时分析研判,及时解决处置。同时,社区也将老党员、老干部、热心居民等人员吸纳进来,积极参与社区建设,激发社区居民参与社区治理的积极性和主动性,也为更好建设社区汇集了群众力量。

“我们有一个随手拍的微信群,里面有楼栋长还有一些小区的热心居民,大家发现小区里的问题随时在群里面反映,比如公共设施损坏、哪里存在安全隐患等等,我们会根据具体情况协调相关部门解决。即便是短时间内无法解决的事情,也会及时反馈目前的进展,努力做到民有所呼,我有所应。”陈全伟说。

鼓励引导居民参与到共建共治当中,形成“人人有责、人人尽责、人人享有”的社会治理共同体,不仅需要“众人拾柴”式发现问题,还需有群策群力解决问题。



调解居民纠纷。

在一间明亮的屋子里,陈全伟专心致志地记录着,抬头看到记者走进来,他合上了扉页写着“天骄街道二里半社区人民调解工作记录”的册子。在他身后的档案柜中,一本本工作日志高高摞起。2023年、2022年、2021年……翻开一册,里面记录着一个家长里短、邻里不睦后又握手言和的故事,字里行间映射着社区工作的纷繁与琐碎。

陈全伟是包头市东河区天骄街道二里半社区的党委书记、社区主任,也是“全伟工作室”的负责人。这位多次当选包头市、东河区两级人大代表的优秀基层工作者,在年复一年、千头万绪的社区工作中获得了社区居民的广泛认可。“全伟工作室”也在不断追求“化解矛盾纠纷、避免矛盾升级,为群众提供多样化、全方位服务,做百姓贴心人”目标的过程中,发挥着越来越大的作用,成为了东河区化解群众矛盾纠纷的重要“阵地”之一。

3 群策群力  
推动基层治理

4月10日晚上,天骄社区医药小区拆除凉房议事协商会议召开,会议通过了小区凉房拆除事宜。

“这是老旧小区改造工程的其中一项,医药小区共60户涉及这个问题,已经有56户同意拆除,其余4户的工作将有居民协助我们一起去,沟通能够更加顺畅。”包头市东河区天骄街道党工委书记陈璟枫对记者说,“基层单位就是解决居民‘急难愁盼’问题的机构,但社区和居民之间需要有效沟通渠道,组织召开民情恳谈会、议事协商会起到了很好的作用。”“全伟工作室”在物业提档升级、老旧小区改造、公共社会管理等多方面,通过民主议事协商推动了很多难以开展的工作。”提起社区的民主议事协商的作用,陈璟枫十分认可。

“我们社区的协商议事分为党员群众提、支部组织议、民主集中决、多方参与共同做以及百姓代表评几步。社区治理中的许多问题都在民主协商议事中得以解决。”陈全伟回忆道,“就如前段时间地矿小区的假山问题。在老旧小区改造过程中,地矿小区居民发现假山占据了很大的地方。按照规划,假山可以保留,但是小区居民认为改造之后假山变成了障碍物,多有不便。于是,社区召开了居民协商议事会,在签字通过决议后

将假山拆除。协商议事好了,矛盾纠纷就少了。”

从陈全伟的工作台账中可以看出,老旧小区改造期间,社区召开民主协商议事、居民意见征求会共21次。人大代表、党代表、政协委员参与助阵,楼栋院长、辖区居民广泛参与,有意见大家提、有困难大家议、有做法大家评。几年来,二里半社区以“全伟工作室”为阵地,通过搭建“三位一体”协商议事平台开展多种形式的民主协商议事会和居民意见征求会以及入户家访等形式,问需于民,问计于民,畅通了人民群众诉求表达渠道,保障了人民群众依法行使民主权利,为社区居民勾勒出一个和谐幸福的生活圈。

“化解矛盾纠纷是地区发展和稳定的一个重要抓手,‘全伟工作室’是东河区32个品牌矛盾调解室的代表。东河区打造了32个品牌调解室,有效地解决群众的‘急难愁盼’问题,在基层治理、老旧小区改造、棚户区改造以及邻里纠纷的排查化解中发挥了重要的作用。”包头市东河区委政法委常务副书记高洁在采访中说道。

立足基层,联系群众,群策群力,总结提升。在推进市域社会治理现代化的考题中,东河区在创新和实践中找到了属于自己的答案。