



调解纠纷。



社区服务。

“做法律明白人、办法律明白事”系列报道

# 牛召弟:服务群众矢志不渝

本报记者●金丽

2024年,是包头市石拐区大磁街道神发社区党支部书记、居委会主任牛召弟从事社区工作的第23个年头,神发社区是她工作的第三个社区,至今也有6年时间。6年中,做为社区调解员和“法律明白人”,她一如既往地将暖心服务群众放在首位,努力当好辖区2500多户居民的“法治实践引导员”“社情民意信息员”“政策法律宣传员”“矛盾纠纷调解员”。

## 当好引导员 推进社区和谐稳定

在牛召弟的积极引导,神发社区“1+3+5+N”基层治理工作法得到有力推动,并先后建立了社区“法官工作站”“司法所”“人大代表信访接待岗”、一站式矛盾调处中心、“姚哥工作室”等平台,深入落实信访问题“代办制”,实施“多元化”的矛盾调处服务。2024年,社区妥善化解历史遗留信访积案5件,成功处置“12345”政务热线反映问题26件,按期办结率达100%。

年过六旬的辖区居民胡某某年轻时放弃农村户口,投亲靠友落户到石拐区,靠打零工维持生计。由于婚姻不幸,多年来胡某某一直独自生活,并患上了严重的抑郁症。考虑到胡某某无人照顾的实际情况,社区将其安置在石拐区所属的一所养老院。然而,由于胡某某除了每月需购置药品控制病情,还要支付敬老院的陪护费,单靠其每月领到的最低生活保障金是远远不够的。为解决这一问题,牛召弟多次找到胡某某的哥哥进行沟通,向其宣讲有关法律政策,并从亲情角度进行劝导,最终其同意暂时为弟弟胡某某支付入住养老院所需的一半费用。随后,牛召弟积极联系相关部门,为胡某某申请到特困户救助和残疾人补助金,为其解决了日后的养老费用。

做好社区矫正和安置帮教工作是营造安全稳定的社会环境的基础,神发社区就担负着这些工作。面对性格迥异的安置帮教人员,牛召弟通过走访慰问、电话谈心等多种方式,及时掌握他们的思想动态,定期与司法局等相关部门联合开展心理疏导,组织帮教人员参与志愿服务等社会活动,促进社区矫正对象融入社会,从而预防、减少犯罪,帮助他们解开心结,早日融入社会。

## 当好信息员 深入了解社情民意

在神发社区辖区,居民们经常能看到牛召弟四处奔走的身影。“多抽点时间到居民中间走一走,和大伙聊聊天,才会收集到第一手信息,及时解决群众的难题。”牛召弟经常这样说,也是这样做的。

创业小区是一个老弱病居民较多的小区,经过多次走访调查,牛召弟了解到小区有不少独居老人,且多数患有慢性病。牛召弟带领社区工作人员主动为独居老人服务,诸如帮老人代办各种证件、去药店买药等事情成为他们的工作常态。一天临近中午时,正准备下班的牛召弟接到创业小区刘大妈的电话,老人表示自己治疗心脏的药突然找不到了,希望社区提供帮助。牛召弟闻言当即前往药店,为老人买了指定的药物,并送到了老人家中。巧的是,她得知还有几位老人求助买药,于是一中午她几次往返药店,买了700多元的药分别送到老人家中,中午饭都没顾上吃。

通过主动走访社区了解社情民意,牛召弟为群众解决了诸多与生活息息相关的难题。如居民小区单元门口安装的感应灯,就是在她的努力协调推动下,在最短的时间里得以解决;得知小区居民出门乘坐公共交通工具不方便,她积极协调相关部门,并提请包头市人大常委会审议,最终将37路公交车站牌引进到小区门口。当她在微信群里发布这一消息后,群里立即沸腾起来:“这是我们今年收到的最好的消息!”“谢谢牛书记,我们出门再也不用走那么远等公交车了。”“牛书记,你为我们解决了一件大事。”……

2024年以来,牛召弟先后组织召开民情恳谈会、居民代表议事会16次,深入了解社情民意,并根据收集到的信息圆满解决

了困扰居民日常生活的热点问题60余件,进一步拉进了社区与群众的关系。

## 当好宣传员 广泛普及政策法规

作为社区党支部书记和“法律明白人”,牛召弟积极开展多种形式的法治宣传工作,注重对两委成员和居民的法律培训,着力提高他们的法治意识和法治理念,从而推动社区基层干部依法决策、依法行政,引导居民群众养成运用法律解决问题的习惯。

面对层出不穷、花样不断翻新的电信网络诈骗,牛召弟每月组织开展反诈宣讲,组织社区居民观看反诈宣传片、开展防诈骗有奖问答等活动,有效提高了居民防范诈骗的意识。

她经常对群众日常生活中遇到的劳动用工、财产分割、房产继承、婚姻家庭等相关问题进行认真梳理归纳,及时与辖区共建单位以及社区法律顾问联系,邀请他们到社区进行专题培训,或为居民提供一对一、面对面的答疑解惑。与此同时,牛召弟也会就居民们遇到的法律问题向专业人士虚心请教,从而不断提升自己的业务能力,为社区居民提供更实用的法律建议。

今年以来,在牛召弟的组织下,神发社区共开展普法讲座10余次,发放宣传页2000余份,在辖区政策法规普及工作中发挥了重要作用。

## 当好调解员 悉心疏导调解纠纷

社区居民家长里短、互不谅解的小矛盾、小纠纷时有发生,牛召弟十年如一日地

做到来有迎声、问有答声、走有送声,对群众合理诉求热心办、马上办、办得好,悉心疏导群众解决生活中的难心事、烦心事,切实把矛盾纠纷化解在萌芽状态。

今年5月的一天,社区居民王某找到牛召弟,声泪俱下地诉说自己的委屈。原来,其丈夫酒后竟烧毁了自家轿车,夫妻二人因此事发生激烈争执,王某为此决定和丈夫离婚。见此情景,牛召弟当即联系到王某的丈夫了解情况,得知其此刻也因自己酒后的行为后悔不已。考虑到王某夫妇平日里感情基础好,并无原则性的矛盾,牛召弟对双方展开了悉心调解,从情理、法律两方面引导双方理性处理矛盾,多想想对方的好,多考虑家庭和子女。经过两天时间的反复调解,夫妻二人最终打开了心结,和好如初。

近日,蓝天城小区居民因小区施工导致饮用水停水与物业公司发生冲突。牛召弟闻讯第一时间到现场,首先经过劝说稳定了居民的情绪;随后,她将此事及时上报街道,并协调物业公司与供水公司,最终通过多方配合,修复了饮用水管道,保障了居民正常用水,及时化解了这一矛盾纠纷。

做为“法律明白人”和社区调解员,牛召弟几年来已成功调解婚姻家庭、邻里关系、噪音、漏水等各类纠纷150余起,调解成功率高达92%以上。

到2024年,牛召弟已担任两届“法律明白人”。一路走来,她全心全意为将法律知识送到群众身边,将矛盾纠纷化解在基层,矢志不渝地以实际行动为法治社区建设贡献着自己的光和热,成为了群众身边的暖心“守护者”,社区群众都说:“我们身边有牛书记这样的社区好干部,感觉很幸福。”