

【各地】

“分类疗法”化解社区纠纷

“心灵港湾”QQ群是重庆市渝北区双凤桥街道长翔路社区专为社区青少年建立的QQ群。青少年们有什么烦心事,都可在群里交流,有爱心、耐心的社区志愿者,则以“身边好人”为网名,在QQ群里进行劝解。“心灵港湾”QQ群是长翔路社区化解纠纷的方式之一。对邻里纠纷、家庭矛盾,长翔路社区采取“分类疗法”,具体问题具体分析,然后通过有效的措施分类化解矛盾纠纷。

“坐堂”调解，当面化解矛盾

“搭雨棚方便了你们，但对我们来说安全隐患很大，万一小偷攀爬雨棚进入住家，多危险！另外，一到下雨天，雨水滴到铁皮棚上，我们根本就没法睡觉。”“不搭雨棚，我二楼望出去就是公共平台，楼上掉下来的垃圾全堆在平台上，我们看着多难受。”……今年5月，长翔路社区调解室内，两位同住在阳光名城小区4幢的邻居吵得不可开交。

不久前，住在二楼的雷先生私自搭建了一个铁皮雨棚，引起了住在三楼的肖先生的不满。双方沟通几次无法达成一致，后来又找到小区物业协调，仍没有解决，最后又来到社区。

“私自搭建雨棚属于违章建筑，这是必须拆除的。”担任调解员的社区党总支

副书记张静告诉雷先生，随后，她从不同层面讲述了违章搭建雨棚的危害，经过半个多小时的说服，雷先生终于答应拆除雨棚，并向肖先生表达了歉意。

据张静介绍，今年以来，“坐堂”调解矛盾纠纷26起，成功率高达96%。

“和事佬”上门，就近解决矛盾

化解矛盾单靠等矛盾上门显然不现实，主动出击往往会有更好的效果。于是，社区还成立了一支有一定声望、并具有一定调解能力的社区“和事佬”服务队，从事上门调解服务。

今年6月，家住芳草绿岸小区的杜大爷和肖婆婆老两口，因买空调意见不一致而产生了矛盾。当“和事佬”队员田大姐和费大姐来到杜大爷家里时，两位老人就

迫不及待地开始诉说各自理由。听完叙述，两位大姐分别负责劝说一位老人。经过旁人说和，很快就和好如初。

“我们这支队伍成立于今年初，队员是楼栋组长和热心居民代表，化解的主要是老年人之间的矛盾。”田大姐说道。今年以来，这支援地气的“和事佬”服务队已经调解了12起矛盾纠纷。

“网疗”解心事，成功化解矛盾

因人而异选择调解方式，是长翔路社区调解工作的一大特色。针对社区内青少年多的特点，社区专门创建了“心灵港湾”QQ群，筛选10位有爱心、有耐心的志愿者，以“身边好人”为网名，在QQ群里活动。

“我们通过各种方式鼓励青少年加入社区QQ群，他们正处于青春期的特点，很多话不愿意告诉父母，反而愿意跟网友倾诉，我们正是利用这个特点，为辖区青少年解决困惑。”创建QQ群的工作人员陈永利告诉记者。成立半年来，志愿者们通过有意浏览社区网友QQ空间、个性签名，了解网友的思想动态，并对心理上存在不良情绪的网友留言开导。

戴娟

新疆➡➡

社会服务项目 帮扶社区失业人员创业

新疆喀什市帮扶社区失业人员创业社会服务项目日前正式启动。启动仪式上,新疆品牌研究所向500名社区失业人员赠送了创业励志图书资料和DVD音像制品,同时发出创业励志倡议书和咨询服务联系卡,并安排专家演讲和咨询服务活动。新疆喀什市帮扶社区失业人员创业社会服务项目是今年中央财政支持社会组织参与社会服务发展示范项目,也是新疆民政厅组织的全区性民非单位“服务民生·我能行”主题活动重点项目之一。活动旨在以“送知识进社区”的形式帮扶社区失业人员创业发展,解决一部分失业人员就业困难。

张雷

广州➡➡

订单式法律讲堂 开进荔湾社区

“被高空抛物砸伤怎么办?邻居违法养狗怎么办?”近日,广东省广州市荔湾东漱司法所携手结对律所走进芳和花园开展服务。据荔湾区司法局介绍,10月,荔湾区将在辖内216个社区联社上墙“社区法律服务牌”。服务牌标有社区律师相片和联系方式、服务内容和范围,并公示荔湾区司法局的监督电话,方便居民随时随地联系律师,获得免费法律咨询。

荔湾区公益律师进社区,已卓有成效。区司法局协调辖内外20家律师事务所、152名律师进驻荔湾区216个社区(联社),服务基层、服务民生,实现了村居法律顾问全覆盖。据不完全统计,自2012年6月,律所与社区结对以来,律师提供免费法律咨询服务超过7500人次,受到了结对社区和居民的欢迎。

胡良光

【声音】

“社区工作,需要热情,更需要耐心,需要和风细雨。”

今年65岁的山西省石泉县北街社区党总支书记陈绪贤说。

“现在这一片健身器材,都成了我们老人们的天下,不管是早上还是傍晚,我就没看过有年轻人到这里来玩的。”

目前,不少城市的社区内,都安装了各类健身器材。但是,年轻白领们普遍对这种户外健身器材不太“感冒”。常使用社区健身器材锻炼的刘大爷也证实,除了偶尔有

一些小伙子会到对面的篮球架打打篮球外,极少看到有年轻人使用这些器材进行锻炼。

“现在不愁吃、不愁住,应该为社区多做点好事!”

2004年以来,通过集中改造连片棚户区,辽宁省70多万户、210多万人告别脏乱差的棚户区,搬进了亮堂堂的新楼房。从绝望到希望,棚改给老棚户们带来了新生活。一些社区因势利导,通过打造“梦想银行”、评选“道德富翁”等创新管理,激励老

棚户们为社会创造价值、实现梦想。抚顺市望花区北厚社区“道德富翁”杨桂珍说。

“社区出面,根据居民议事会商定的主题,组织人员进场施工,到处都变得干干净净的了。”

贵州省贵阳市花溪区通过居民议事会,征集社区需要建设的公益项目,着力解决群众反映强烈的道路不通、污水外溢、卫生脏乱等问题,取得了良好成效。明珠社区退休干部袁龙说。



变“营业厅” 为“宅急送”

高行报 供稿

“我们将进一步转变工作作风和工作模式，主动而为，靠前服务，把过去坐等群众上门的‘营业厅’，转变为主动服务的‘宅急送’……”近日，由浦东新区高行镇纪委牵头，选聘评议代表，开展了基层站所民主评议活动。该镇社区办负责人在活动中作了发言。

作为被评单位之一，高行镇社区管理办公室在年初就制定计划开展业务培训，努力转变工作作风，提高工作效率，力争取得工作实效。通过召开会议，分别从依法行政、办事效率、信息公开、服务质量、廉洁自律等方面对各条线工作人员进行宣传教育。同时，以工作台账和信访处理记录为主线，积极开展自查自纠工作。评议代表在听取镇社区办情况汇报并查阅台账资料后，对相关工作作了分析点评。他们认为，社区办工作条线多，服务对象类别多，政策性强，工作人员处在为民服务的最前沿，其工作作风直接体现政府形象。因此，在工作中应进一步公开政策信息、多多深入基层，实地走访，深入调研，想群众之所想、急群众之所急，使群众满意。

党员议事会 党组织的“智囊团”

海江社区 供稿

2012年，浦东新区洋泾街道茜阳居民区党总支成立了党员代表议事会，充分发挥党员的参政、议政作用，利用小区党员了解民情、反映民意、维护民利的特点，在协助小区物业、居委会解决居民关心的热点、难点问题方面起到了骨干作用。

一支坚强的党员骨干队伍，是党总支做好小区工作、解决疑难问题的最佳资源。因此，无论是每季度一次的党员代表议事会，还是遇到难题时为征询大伙意见而召开的临时性党员代表议事会，都已经成为党总支日

常工作与计划中的一部分。党员代表议事会也逐渐成为了党总支工作的参谋会。

在一次党员代表议事会上，有党员提出居委会、业委会、物业三方常因沟通不畅，造成小区绿化工作和卫生管理缺位的问题。会议就此开展讨论，并制定了整改方案的时间节点。散会后，党总支牵头召开居委会、业委会、物业三方会议，及时解决了这件存在于群众身边虽然不显眼，但影响居民生活质量的问题。

去年，为提高居民的用水卫生标准，街道决定了对小区水管进行更换。恰逢居民用水旺季，再加上工程量大、工期紧，项目的推进遇到了瓶颈。为此，党总支再次发挥了党员议事会的重要作用。会上，大家分析利

弊，寻找解决方案；会后，通过广泛宣传，各方动员，最终，工程的施工得到顺利的推进，居民的意见也降至最低。

议事会除讨论创新小区服务管理的方法外，还提出要不断提升民主化服务管理的新模式，真正体现了“小区是我家，我要爱护她”，让每一个住户都成为小区的主人。现在，小区中居民关心的问题，在党员议事会上提出并理出基本思路，然后根据具体问题，是谁的谁解决，避免相关问题的责任人推卸，有利于问题的顺利解决。

党总支以党员议事会作为党建工作的平台，不断探索，让实事办得更实，让居民更满意，发挥好每一个党员同志的先锋模范作用。

点滴善行塑造文明 汇聚亲情

新廊下 供稿

不久前，金山区廊下镇万春村村委会开展善行座谈会，自3月以来一直在坚持记录善行的小区管理人员、志愿者等围绕善行谈心得，论体会。

自今年3月廊下镇党委部署善行日志活动以来，万春村村委会作为试点单位之一，把善行日志行动作为提升居民文明素养、优化小区管理的重要抓手，精心选择退休干部、志愿者、物业管理人员等责任心强、工作干劲大的同志作为试点人员。他们结合自身工作和生活实际，认真记录在小区管理、居民生活中点滴善行。暑期活动中，万春村又在中小学生们中推行乐善行动，选取了3位小朋友加入到善行活动中。

万春的居民多数是原来村里的农民，原来低头不见抬头见的街坊邻居搬进了现代化的楼道。虽然居住环境改变了，但邻里之间的感情因为同处一个楼道变得更加亲近。善行日志和乐善行动开展以来，万春苑居民更是把小区当作自己家，有欢乐一起分享，有困难大家一起承担，完善了自我管理的机制，形成了守望相助的氛围。

物业管理人员张益萍记录了一件至今让她记忆深刻的善行。4月中旬，小区338~342号污水管道堵塞，污水上溢。小区业主顾保权、戚水明路过时自告奋勇协助维修工检查和疏通。在众人的齐心协力下终于顺利排清了污水。就业援助员沈健芳记录了保安姚宝连的好人好事。姚宝连在巡检时发现163栋前有一窨井盖破损，急忙做好防护措施，以防行人踩空受伤。综合服务站协管员朱吉莉在巡逻小区时见到平素热爱摆花弄草

的“夕阳红”志愿者沈宝明拿着大剪刀把小区里的绿化修剪得整齐华美、生机盎然。

诸如此类居民发挥主人翁意识的例子还有很多。居民一直用“举手之劳”践行和传播善举善念。居民志愿者杨四根、杨道英时时为楼道打扫卫生；沈天根倒垃圾时经常把邻居家的垃圾一同带下楼；周宝根常常认真检查小区每个角落的卫生。老党员顾引娥骑车在立夏当天载着自己辛苦种植的蚕豆分享给左邻右舍。

小小善行在万春居民的举手投足间传播，更有为公共楼道关灯的居民，搀扶抱恙老人去医务室的保安，帮同楼住户们收衣服的居民……大家都秉承着“小区是我家，建设靠大家”的信念将行善作为常态，将“善”细化至生活的每一个角落，在和谐小区建设中塑造新农村的新风尚，引领新农民的新气象。