

群众矛盾不“出格” 邻里和谐加“满格”

——金凤区七子连湖社区发挥网格调解作用构筑群众连心桥

本报记者 李 莹

如何在社区治理一线抓好矛盾纠纷排查化解工作？近两年，金凤区七子连湖社区发挥网格员网格巡问题、入户访问问题优势，不断完善“网格+调解”基层矛盾纠纷化解工作体系，以“小网格”化解群众烦心事、揪心事，筑起社区群众“连心桥”。

网格员化身“矛盾员”巧解群众心结

不久前，中海熙岸小区11号楼1楼住户杨大爷家漏水，好长时间找不到原因。“有时候晚上也睡不着，听着卫生间里滴滴答答的水声，成了一块‘心病’。”杨大爷说。

小区网格员刘思彤入户走访时了解情况后，开始帮忙查找漏水源头。因楼上每户都安装了太阳能热水器，网格员只能挨家挨户走访摸排，最终确定问题出自二楼。

“杨大爷已经80多岁了，又是南方人，而二楼住户也是老人，从固原来到银川帮忙带孙子，只暂时住在这里。双方说话都带着浓重的方言，沟通起来十分困难。”刘思彤说。于是，刘思彤就当起了“和事佬”，一次次到居民家中调解，最后将二楼水阀关闭，化解了二位老人的“心结”。

而像这样当“中间人”的角色，

刘思彤经常遇到。她说，中海熙岸小区里有许多“候鸟式”老人，开学时帮子女接送孩子，放寒暑假又离开小区，邻里互相不认识，容易引发矛盾纠纷。为此，网格员转变角色，当起“跑腿员”“服务员”，定期开展入户走访，引导居民诉说身边的烦心事、揪心事，让矛盾纠纷“大事化小、小事化了”。

“社区将网格员逐渐变成了居民身边的‘矛盾员’，引导居民敞开心扉，诉说家长里短。”七子连湖社区党委副书记刘晓静说，社区工作直接面对群众，居民之间的矛盾纠纷时常发生。为更好服务居民，社区统筹网格员力量，安排网格长、专兼职网格员、平安志愿者等多支力量进网格，依托聚邻圈、“12345”政务服务便民热线、接诉即办、走访排查等方式，常态化开展矛盾纠纷化解、社情民意信息收集等工作，做到小事不出网格。今年以来，社区调解矛盾纠纷婚恋纠纷、邻里纠纷等20余起，化解“12345”居

民投诉40余起。

居民纠纷案件条条有着落 件件有回訪

“王阿姨，咱们小区楼道是不能乱放杂物的。您这样做既不卫生还会造成消防隐患。”“你好，是网格员小张吗？我的车位被人占了，你快来管管吧。”……

在七子连湖社区，时常可以看到网格员入户走访，帮居民解决矛盾纠纷的身影。他们充分利用空闲时间，借助物业办公室、小区休闲亭等地为居民解疑释惑、排忧解难、宣传政策，通过建立常态化工作机制，让网格化管理服务理念深入人心，形成“遇事找网格员”的良性互动，提升居民幸福感、获得感。

“为切实把矛盾纠纷化解在萌芽，我们联合辖区民警开展‘平安大走访’‘周周见群众’宣传活动，针对邻里纠纷、家庭纠纷等矛盾热点及矛盾多发重点区域，采

取发放法律宣传单、举办法律知识讲座等方式教育引导辖区群众运用法律维权，提升辖区群众法律意识。”刘晓静说。

依托新时代文明实践站、警务室、公共法律服务工作室，七子连湖社区有效将网格员、“法律明白人”、社区民警等结合起来组建法律调解志愿服务队，聚焦情感纠纷、邻里纠纷、家庭纠纷、物业纠纷等矛盾纠纷为居民进行普法宣传，深入小区楼院、走进居民家中，积极宣传法律法规和党的各项惠民政策，进一步提高居民群众懂法、守法、用法的法治意识。

“我们还健全矛盾化解回访机制，对已经调解过的矛盾纠纷定期进行再回访，询问群众对调解结果是否满意，防止已化解的矛盾纠纷反弹反复。”刘晓静说，截至目前，社区受理矛盾纠纷案件回访率达100%，实现居民纠纷有回应、调解有着落、件件有回訪。

“围炉煮茶”搭起警民化解矛盾“暖心屋”

本报记者 罗 鸣

“他没工作没收入，就靠几百元低保过日子，现在还用信用卡消费，今后的日子还怎么过呀？”前不久，家住惠农区的王女士来到惠农区公安分局南街派出所罐罐茶警务室里，向值班民警诉说了自己的烦心事。

经了解，王女士的丈夫满某受人蛊惑通过手机App申请了网贷，家人多次劝说无果，不得已向社区民警求助。随后，社区民警把满某请到派出所，顺便叫上了社区居民中德高望重的长辈王金宝一起来到辖区派出所罐罐茶警务室内，大家围炉煮茶。随着你一言我一语的真心劝导，满某终于相信自己遇到了诈骗团伙。次日，满某在家人的陪伴下去银行注销了多余信用卡。不久后，在社区民警和王金宝的共同帮助下，满某找到了一份工作，有了稳定收入，夫妻关系也重归和睦。

惠农区育才路街道银河苑社区2012年成立，是惠农区最大的劳务移民集中安置社区，5000多名住户基本都来自固原市原州区、西吉县等地，生活中有喝罐罐茶的习惯。社区居民未成年人和留守妇女多，低收入家庭多，婚恋家庭矛盾纠纷突出等特点比较显著。基于这个情况，2023年7月，南街派出所所在各方力量支持下，在银河苑社区打造了罐罐茶警务室。社区民警和调解员借助一杯杯浓浓乡情的罐罐茶，解决了一个又一个纠纷。

“调不下去的矛盾纠纷，我们都会将双方当事人拉进罐罐茶警务室，然后引入社区居干、人民调解员及司法人员、律师等各方力量，共同开展矛盾纠纷化解。”惠农区公安分局南街派出所所长刘海军说，截至目前，罐罐茶警务室共化解各类矛盾纠纷30余起，化解率达100%，真正实现矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位。



日前，金凤区贺兰山中路街道西湖人大代表联络站开展“选民接待日”活动，金凤区人大代表罗银和辖区7名选民代表坐在一起，就近期出现的问题进行协商讨论。

“西湖苑小区私家车乱停乱放，小区单元门锁损坏，居民安全都没保障了。”“中海九樾小区垃圾清运费高，临时车辆停放也成了问题。”……协商会上，大家一一罗列诉求，罗银认真倾听选民代表的发言，详细询问具体情况，并表示，将会督促相关部门尽快采取措施解决。“我们将充分发挥好人大代表联络站基层阵地作用，推进接待选民活动常态化、制度化、规范化。认真做好意见建议的整理、交办和督促解决，确保群众反映的问题事事有回应，件件有着落。”贺兰山中路街道西湖代表联络站相关负责人说。

本报记者 邓 蕾 摄

永宁县“梯次递进一体调处”助力多元化化解矛盾纠纷

本报讯(记者 邓 蕾)“多亏了网格员、业委会、物业公司负责人从中调解，不然我和楼上邻居的矛盾估计到现在也解决不了。”近日，永宁县团结西路街道永和锦城4号楼7楼住户姜全福说。

2023年9月，因楼上住户马先生经常不在家，家中水管破裂后淹了7楼姜全福家。网格员在入户排查中得知情况并征得同意后，打开马先生家房门关闭了阀门。但关于赔偿双方无法达成一致。永和社区采取以社区党支部为领导，社区网格员、

业委会、物业公司、社区民警、驻社区律师、社区“格格管家”志愿者参与的“一核六元”群防群治办法多次调解，最终让双方握手言和。

今年以来，永宁县团结西路街道党工委以基层法治联席会议工作机制为重点，落实社区矛盾纠纷“日清周结”和街道“周清季结”制度，创新矛盾纠纷“梯次递进一体调处”工作法，践行新时代城市街道社区“塞上枫桥”经验，构建“小事不出网格、中事不出社区、大事不出街道”的基层法治工作格局。

“按照社区工作者网格责任区标准，我们将全街道10个社区划分为108个“微网格”治理单元，推动力量下沉关口前置，网格员带领楼栋长、老党员、热心群众成立网格矛盾纠纷调处工作小组，社区党委书记及时协同调委会、治保会，统筹社区民警、网格员以及‘三官一师一员’及联建单位等，做到矛盾纠纷即知即办、就地化解。”永宁县团结西路街道党工委书记张泉柳介绍，今年一季度，该街道所辖社区成功化解一般性矛盾问题和为民服务事项63件。

金凤区馨和苑社区着力推进精细化管理

本报讯(记者 陈 敏)广泛征集精细化治理建议、提升美化家门口亮丽风景、链接资源多元共治提质增效，金凤区馨和苑社区以3项举措推进社区精细化管理，解决辖区突出问题，提高广大居民的幸福感和获得感。

馨和苑社区辖区管辖紫云华庭、馨和苑、静沁园、政兴苑、唐庭慧苑5个住宅小区，辖区有自治区党委巡查办、自治区总工会、自治区法学会、银川市口腔医院等机关事业单位共10家。该社区探索“党建+物业精细化管理”，调动居民参与社区精细化治理的积极性，定期邀请人大代表、直管党员廖亭议事会、亮晶晶工作室收集治理意见25条，解决居民“急难愁盼”21件。利用微信、“馨邻

桥”直播间等媒体平台常态化进行指尖议事，集民智共建美好家园。聚焦小区管理，以提升美化家门口亮丽风景为重点，对5个小区的消防设施、监控设备及门禁系统等基础安全设施一一排查。走访推动馨和苑小区物业对微型水系进行修整，完善小区景观桥及附近路面；紫云华庭物业将小区135个破旧地埋垃圾桶更换为290个落地式垃圾桶。5个小区补种各类树木、灌木类等绿植约3000株，给居民营造健康、舒适的生活环境。

馨和苑社区将深挖资源、拓宽思路培育塑造专业的社会力量，结合线上线下多渠道征集小区环境、设施设备、安全隐患等问题，提升居民城市管理意识和发挥多元化基层治理能力。

永宁县南环社区“周周有约”约出社区治理最强音

本报讯(记者 赵婵莉)“院子里真宽敞，家里也亮堂了，这树修得好，多少年的心病也解决了，在这院子里坐着都舒心，这都是‘周周有约’约出来的成果。”家住金丰源小区的住户吴永锋指着宽敞的小区说。

小区井盖破损、树木遮挡窗户、周末小课堂活动、大病医疗救助……在永宁县团结西路街道南环社区“你好，星期一”周周有约活动现场，大家围坐一起聊得火热，拉家常、谈变化、说心声，从住房、教育、医疗、“一老一小”服务、环境治理等民生热点切入，围绕大家关心的事项畅所欲言，讲理论、提问题、说建议，成了居民群众充实自我、反映民意的一种新型方式。

今年以来，永宁县团结西路街

道南环社区以“政策解读+宣传+民意征集”为抓手，推出“你好，星期一”周周有约机制，将大槐树下实践点、凉亭、广场转变为理论宣讲的“新课堂”、民意征集的“集聚地”，解决问题的“门诊室”、凝心聚力的“加油站”。每周一社区党员、干部走进小区，针对居民反映问题通过召开议事会、现场查看的方法，询问居民的需求和建议，讨论出最佳的解决方案，小到车辆乱停乱放，大到小区车位改造，事无巨细。有问题社区、物业、党员群众一起商量解决对策，大家心往一处想，劲往一处使，破解居民难题，赢得民心。截至目前，南环社区开展“你好，星期一”周周有约活动15场次，解决小区基础设施建设、邻里纠纷、上下水堵塞、绿化种植等居民的烦心事、揪心事16件。

通福家园小区以“党建+”协商解决充电难题

本报讯(记者 郝 婧)4月28日，记者走进金凤区黄河东路街道通福家园小区，一排排新装的电动车充电桩已投入使用。针对居民反映家附近电动车充电桩数量少且距离远、充电不方便等问题，通福家园社区工作人员对小区进行实地查看，给加装充电桩腾出空间。“我们立足安全充电的民生需求，与物业积极对接，保障居民能够正常出行，预防飞线充电、电动车上楼充电情况发生。”通福家园社区党委书记于风霞告诉记者。

通福家园小区物业宁夏置兴物业服务有限公司积极响应通福家园社区动员，以关注居民身边小事、关

键事为出发点，推动“党建引领、多元参与、协商共治”的“红色物业”建设，为小区安装充电桩。近期，在通福家园小区安装了三孔大功率充电口、两孔小功率充电口20个充电桩，约300个充电口，满足了多样化电动车大小功率的充电需求。居民们纷纷表示，这一举措极大地解决了电动车充电问题，让他们能够更加便捷地使用电动自行车。

“我们通过‘党建引领’为抓手，以共筑共建为依托，将‘党建+共建+创建’模式有机融入到社区工作中，共同解决社区居民关注的‘操心事、烦心事’，为居民提供更加优质、高效的服务。”于风霞表示。

宁朔北路社区：汇民声集民智 全力破解小区“停车难”

本报讯(记者 韩瑞利)日前，西夏区宁朔北路社区召开居民代表大会，居民代表齐聚一堂，共同参与讨论“西夏小区市场、北京路停车场用途”议题。

工作人员详细介绍了西夏小区市场和北京路停车场现状。西夏小区市场作为社区内唯一的综合市场，承载着居民日常生活用品的采购需求。然而，随着社区人口的不断增长，市场容量已无法满足日益增长的购物需求。而北京路停车场则面临着车位紧张、管理混乱等问题。

在了解相关情况后，居民代表们填写调查问卷并纷纷发言，提出自己的看法和建议。有的代表认为应该

对市场进行扩建或改造升级，提升市场容量和购物环境；有的代表则建议对停车场进行重新规划，增加车位数量，加强管理力度，提高停车效率。居民代表们还就如何实施这些建议展开深入讨论。大家一致认为，改造市场和停车场需要综合考虑居民需求、资金投入、政策支持等多方面因素，制定出切实可行的方案。

“社区将认真梳理和分析大家的意见建议，并与相关部门沟通协调，尽快拿出具体的实施方案。共同打造一個更加宜居、便捷的社区环境而努力。”宁朔北路社区党委书记王静茹说。

有事好商量 议出幸福感

——原州区政协周德科委员会客室开展“有事好商量”协商议事活动

本报记者 郝 婧

“外贸小区虽然每年不断修缮维护，但依然问题频出，建议纳入老旧小区改造范围。”“二十三小和翰林幼儿园上学放学期间道路拥堵，平时道路两侧长期停放车辆给行人和车辆出行带来极大不便。”……

日前，在原州区古雁街道金城花园社区的周德科委员会客室里，一场以“提升物业管理水平，发挥社区治理效能”为主题的“有事好商量”协商议事活动开展。活动邀请原州区政协副主席赵向辉、原州区政协社会治理委员会、原州区融媒体中心、律师事务所政协委员、原州区民政局、综合执法局、交警二大队、二十三小、翰林幼儿园、金城花园社区等负责人，业主、物业公司代表做客客室

室，围绕社区治理、物业管理难点痛点问题协商讨论。

活动中，金城花园社区和物业公司负责人分别通报了社区治理工作和物业服务工作情况，精英国际花园小区物业公司、宁源小区物业公司、外贸小区业主委员会及业主代表反映了物业服务、小区公共基础设施等方面的困难和问题。与会委员、部门单位负责人围绕通报的问题畅所欲言、对症开方。

“物业服务企业要明确职责定位，提升物业服务水平，加强与居民的沟通交流，通过高质量服务，零距离沟通，实实在在地给居民带来更多的幸福感，业主委员会不仅是业自主管理小区事务的平台，更是进

一步探索健全小区服务监督的好法子、新路子。”原州区政协委员吴海燕率先建议。

接过话筒，政协委员李雪宁表示：“社区的宣传工作是社区组织能力、管理能力的体现，应该把活动组织和新媒体平台宣传两者相结合，节日期间把大家聚起来做手工、拉家常，增进交流是社区组织活动的出发点，让更多有创新的好点子、符合节日内涵的新点子成为推动社区治理的催化剂，让居民对于社区更有归属感，让公众对于社区治理工作更有认同感。”

“学校应实行错峰上下学，我们交警部门也会研究采用限时段单行等方式来解决交通拥堵问题。”“你们

提出的这些问题确实存在，我们会认真研判，尽快拿出解决方案，确保各项问题合理合法得到解决。”大家你一言我一语，集思广益、各抒己见。

居民代表有诉求，政协委员出点子。社区是基层治理的第一线，物业服务是群众服务的最前沿。“我们以委员参与协商议事的形式，辅助提升社区治理能力和物业服务水平，打通联系群众‘最后一公里’，充分利用委员会客室的宣传作用，走进群众，倾听群众心声，协商交流，凝聚发挥委员的智慧力量。”原州区政协相关负责人介绍，让群众感受到委员就在身边，感受到人民政协始终与人民同行，展现人民政协为人民的本色担当。



近日，西夏区朔方路街道217社区召开关于217小区物业费相关事宜的民主协商议事会。217社区支部委员、居委成员、物业公司工作人员、居民代表组成协商议事会“智囊团”，参与此次协商议事会。

此次民主协商议事会，推动了基层协商民主制度化、规范化建设。217社区将继续在增强协商实效上下功夫，努力把“有事好商量”打造成社区基层治理的“好帮手”、联系群众的“连心桥”、工作人员履职的“新平台”，让“有话就说、有事就议”成为新常态。

本报记者 韩瑞利 摄