com

牢记习近平总书记殷殷嘱托 护航成渝地区双城经济圈建设 **2023全国法治(制)媒体川渝采访行——**特别报道



调解纠纷谈得拢 服务群众办得实

一记重庆市万州区公安局红光派出所"秋秋工作室"

□法治报特派记者 徐慧

社区警务室处于平安建设最前沿,是深入推进社会治理体系、打造共建共治共享社会治理格局的第一阵地。近日,重庆市万州区太白街道红光社区首个以社区民警命名的警务室——"秋秋工作室"经重新整合后全新上线。运行3年多来,该工作室作用发挥如何?究竟给社区治理带来了哪些变化?今天,记者透过这个"小窗口",带领读者一起去看看其折射出的新时代"枫桥经验"在万州创新发展的生动实践。

把民警智慧融入社区治理

红光派出所辖区为万州高笋塘核心商圈,人口密度大,重点单位多,移民等诉求群体活跃,各类矛盾交织叠加,纠纷难以化解的问题时常出现。

社区民警周桂秋在工作中创新出"六步矛盾排解法"和"15字群众工作法",即全面排、用心听、依法调、融理讲、倾情帮、及时访和坐得拢、谈得来、听得进、帮得了、办得实,在维护辖区社会和谐、平安稳定中发挥了显著作用。她主动帮扶困难群众,公正调处矛盾纠纷,直面困难,迎难而上,深得辖区群众的信任和喜爱,大爷大妈亲切地唤之"秋秋妹"。

为了将周桂秋的心血和智慧广泛融人到 辖区基层治理工作中,2021年8月,以周 桂秋命名的"秋秋工作室"正式挂牌成立, 这是万州首个以社区民警命名的工作室。

"选择红光社区作为试点,就是看中周 桂秋的群众基础好、辖区认可度高,工作室 下沉社区,能第一时间发现并化解矛盾纠 纷,维护辖区平安稳定。"红光派出所所长 胡星介绍。

近年来,红光派出所在思考推进社区治理"大格局"中,一直都在致力寻求做好矛盾化解的"小文章",而"秋秋工作室"就是派出所在推动以"止于未发"为目标的矛盾纠纷化解工作格局中落地生根、开花结果的有力探索。

群众相信他们能把问题解决好

为了更好满足辖区群众的需求, "秋秋 工作室"应当矗立在社区最显眼、服务群众 最便利的地方,成为红光派出所"典型引领、党建统领、公安宣传、社区警务、服务 群众"的一个示范点。基于此,派出所对 "秋秋工作室"进行全新升级,打造出功能 更全、更具特色的融合警务区。

新的工作室位于山湾街 209 号,是一间 "高大上"的社区警务室。"高",指其"传 承红色基因,点亮平安之光"的定位高; "大",指百余平米的面积;"上",则是誓 做社区"平安管家"的决心和毅力。说起这 做工作室用房,还是周桂秋在一起疑难矛盾

做社区"平安管家"的决心和毅力。说起这间工作室用房,还是周桂秋在一起疑难矛盾调处中为社区追回来的房产,可谓意义重大。记者走进工作室大厅,

"让服务与群众更近,让民警与居民更亲"的鲜红大字顷刻间拉近了警民关系。右转来到调解室,墙上的"调解千家事、温暖万人心"让人顿生暖意,一隅的"爱心驿站"则彰显着爱民亲民为民的深厚情怀。在这里,群众可以喝水解渴、歇脚休息、避雨借伞、急救取药、加热食物、暂存物品、给手机充电。记者左拐进入"智慧社区警务平台",这是集"警务、社区、街道、视频侦查、治保"五大群防平台于一体的智慧办案终端,对辖区案事件能迅速反应,还能提供警务自助服务。

今年3月,辖区某私人医院因患者救治问题与病人家属发生矛盾,相关部门进行了数次调解都无济于事,眼看纠纷愈演愈烈,红光派出所领导点将"秋秋工作室"出马。

"我和团队成员到场后,全力控制喧闹的场面,之后力劝死者家属相信我们,一定会在法律规定范围内尽最大努力把问题解决好。"周桂秋称,"秋秋工作室"团队成员反反复复做工作,历经6小时,终于成功定分止争。

热心服务让矛盾纠纷不出社区

普通警务室大多是"一处民警驻点、一处调解房间",而"秋秋工作室"则是"一个爱心驿站、一个普法宣传站、一个社情民意收集站、一个矛盾化解'门诊'"。在拉进警民距离、提升群众信任感的同时,工作室还建立了一套调解系统资源库,对疑难矛盾纠纷采取"会诊"化解模式,即"一统五联组纷采取"会诊"化解模式,即"一统五联基治"体系(党建统领;党政协调联盟、基及发展联盟、五长治理联盟、爱公为保障、之发展联盟、五长治理联盟、爱公务保障、法治保障、总治强基、教治支撑),将等结对共建聚合力,以专业团队集中攻坚,实现常化解,成为万州区探索创新基层社会治理的良力

去年7月,两名初中生在高笋塘广场嬉闹时撞倒8旬老人傅某,因无有效的视频监控,孩子家长欲抵赖,事情久拖未决。周桂秋和团队成员通过向家长分析利弊,从监护人的角度予以劝导教育,仅3天便做通家长的思想工作,他们不但爽快赔偿了老人4000余元医疗费用,临别还拉着周桂秋的手,真诚地说:"差点为了这点钱给孩子们做了坏榜样,还好你们提醒了我们。"

"秋秋工作室"建立后,成了警民联动防范宣传的"安全阀",热心服务真诚为民的"暖心屋"。3年多来,共调解矛盾纠纷1081起,调解成功率达98.5%以上;办结停诉息访案件10件。

周桂秋与志愿者在社区巡逻



重庆市万州区钟鼓楼街道棉花地社区的治家"秘方"

□法治报特派记者 徐慧

提起棉花地社区,很多万州人都耳熟能详,这里有三峡库区的老屋、古井、青石街,更有库区人民舍小家为大家、比风格讲奉献的伟大移民精神。这里是库区移民安置小区,是移民搬迁后的新家园,也是万州区在基层社会治理中,党建引领居民自治的一个缩影。

近日,记者来到重庆市万州区钟鼓楼街 道棉花地社区,一排排整齐的安置房映入眼 帘,社区居委会两侧就是居民们休闲活动最 爱去的地方。

近年来,棉花地社区党委一班人巧用"绣花针",找准群众需求的"落针点",串联居民自治的"主线",绣出了社区治理"新画券"。

找准"针眼"

引好社情民意这条"线"

"社区工作看似简单,其实很有挑战性。因为你不知道当天要面对什么人、什么事情。"社区工作者黄秀蓉告诉记者,在社区工作的16年里,见过形形色色的人,处理过各种各样的矛盾纠纷,她渐渐总结出了一套"独门决窍"——把自己当成一个侦探,多和前来办业务的居民聊几句,从交谈中发现小线索,及时了解掌握辖区情况,及时处理潜在的难题和纠纷。

多年来,棉花地社区的党员干部也都用起了这个诀窍。"去年冬季,低保户张万成与妻子都生病了,需要住院治疗,但他经济非常困难,不愿花钱治病。"社区专职干部罗桂香告诉记者,从其他居民处得知这个情况后,她主动帮张万成申请了临时救助金,解决了他当前最大的难题。

这是棉花地社区充分发挥党群服务中心功能,当好群众"贴心人",提升群众幸福感、满意度的一个侧写。棉花地社区还将老党员、老干部、退役军人发展为楼栋长,就近为居民们服务。不少普通群众也受到感召,主动报名参加。如今,棉花地社区有60多名楼栋长,相当一部分是普通群众。

这好"丝线"

穿起居民自治千根"针"

在基层社会治理的重点工作中,棉花地 社区的党员干部们盯紧每一处细小"针眼", 以"穿针引线"的耐心、细心破除发展瓶 颈,让社区干部多跑路,让群众少跑腿,搭 建起党群连心桥。

颈,让社区干部多跑路,让群众少跑腿,搭建起党群连心桥。 "我平常到家比较晚,对小区里的事情不太清楚。"忙于做小吃生意的张大妈总是

没有时间参与小区事务。棉花地社区常住人

口 5200 多人,与张大妈有相同情况的居民还有不少。因此,棉花地社区在小区楼道里搭建起"墙上议事厅",让居民能够在方寸之间协商小区、楼道的大小事,把议事平台送到居民"家门口"。

送到居民"家门口"。 "墙上议事厅"一经启用就显示出它的 魅力,"楼内布置建议""文明养犬的温馨 提示""文明停车"等内容引来居民们驻足 观看、热烈探讨,邻里关系更加密切。

除了"墙上议事厅",社区里还有面对面的议事亭。能纳凉能娱乐,还能商议大小事,位于社区居委会的议事亭很是热闹。从建设休闲长廊、粉刷楼道,到美化庭院……居民们把事情拿到议事亭议一议,和社区共同商议解决方案,很多问题就迎刃而解了。

对于一些急需解决又不方便公之于众的邻里纠纷,棉花地社区还有妙招——居民自治站。这里设有矛盾纠纷调解室、新时代文明实践站、党员活动室、智能控制机房等功能室,是社区党委与居民群众互联互动的纽带。

解锁"绣囊"

开启智慧小区新"绣样"

说起居民自治站的智能控制机房,棉花地社区的居民吴继平女士很有发言权。她说,多亏了智能控制机房里的监控设备,她快速找到"婆子妈"(重庆方言,即婆婆)。

吴继平婆婆患有老年痴呆症,3月份的一天,吴继平出门买菜回来,发现婆婆不见了,急得她团团转。情急之下,她想到了找居委会帮忙。居委会工作人员陈倩带她到智能控制机房,通过监控视频耐心细致地在每个交通路口、背街小巷进行查找。"是我婆子妈!"当陈倩调出一个十字路口的监控画面时,吴继平激动地喊道,随即飞奔出监控室。监控显示,吴继平一下抱住走失的母亲。监控这头,陈倩也放下心来。

万州区钟鼓楼街道党工委书记向仲江介绍,近年来,万州区钟鼓楼街道以党建统领基层治理"一中心四板块一网格"(即"141")平台为主,充分发挥"五长制"的作用,进一步夯实基层治理。同时,街道坚持政府主导、部门联动、社区协调、居民参与的原则,依托三峡后续项目、对口支援项目,积极推进综合整治,棉花地社区环境不断美化亮化。三峡后续项目投资 1800 万元实施了房屋居住安全完善工程、基础设施完善工程、公共服务设施完善工程等。对口支援城市福建省厦门市无偿援助资金 123 万元实施了社区治理智慧化改造。社区内安装有125 个"电子眼",实现了监控 24 小时全覆盖。现在的棉花地移民社区是名副其实的智

图为社区工作人员向居民宣传社保业务 手机轻松办