



“淑心解忧室”化解矛盾纠纷106起 河南纺机社区“一杯茶”的温情故事

本报讯 “孔大姐,尝尝这杯茉莉花茶,咱们慢慢聊。”4月8日,在氤氲茶香中,中原区三官庙街道河南纺机社区的调解员姜淑佩将热茶递给面红耳赤的两位“邻居”。3天前,因在小区摔伤而剑拔弩张的当事人与物业,双方人员此刻在茶吧里握手言和。这个日均“消耗”3壶茶水、化解1.5起纠纷的“淑心解忧室”,正在书写新时代“枫桥经验”的郑州答卷。

中原区三官庙街道河南纺机社区地处郑州市老城区,这里人口密集、结构多元,老旧小区与新业态交织,矛盾纠纷时有发生。面对治理难题,社区党委以党建为“红色引擎”,集聚党员、网格员、楼栋长、律师之力,于2023年创新打造“淑心解忧室”调解矛盾品牌,成立“淑心解忧室”矛盾调解志愿服务队,搭建以“一杯茶”的温情破题,用“微网格”的精细赋能,构建“小事不出小区、大事不出社区”的治理闭环。



解民忧,做好居民“和事佬”

“淑心解忧室”吸纳“人熟、地熟、情况熟”的民间调解员,组建“微网格长+居民骨干+法律顾问”调解小组,成立“淑”心解忧队,做群众间的“和事佬”,做到一楼院一网格一调解小组,在44个微网格延伸网格触角,捕捉矛盾信号。

同时,积极组织矛盾纠纷调解员全员额、全周期、全业务培训,通过开展茶文化培训,帮助调解员“以茶为媒”解锁调解新技能,提高调解成功率。目前,已成功组建20人“淑”心解忧队,开展3次“茶话治理”沙龙。

破难题,柔性治理显温度

为确保萌芽问题及时化解,“淑心解忧室”建立分级调解制度,按矛盾性质、难易程度分类施策,创新构建“三色三阶”矛盾化解体系,将矛盾纠纷细化为家庭蓝、邻里橙、公共红三大类,对应建立分级响应机制。家庭矛盾由“蓝色和事组”上门调处,2小时内响应;邻里纠纷启动“橙色议事会”,“淑”心解忧队在茶话室组建合议庭;公共事务争议则启动红色预警,由社区党委书记牵头组建专班,联动“淑”心解忧队、司法所、派出所“三方会商”。

从2023年至今,“淑心解忧室”已成功化解群众纠纷106余起,调解成功率达92.8%。

聚人心,茶香袅袅筑和谐

“‘淑心解忧室’以茶为纽带,通过‘静心品茶、倾听诉求、情理法交融’三步法,有效缓和当事人情绪,提升调解成功率,成为居民‘走得进、坐得下、还想来’的温馨驿站。”姜淑佩细说着调解室茶叶罐藏着的社区故事:贴着“化干戈”标签的罐子,装满新婚夫妇送的喜糖;“和为贵”罐里,存着八旬老人手写的感谢信。最特别的当属“共享喜悦”罐——上个月王先生女儿成功考入心仪单位,特意送来玫瑰花茶……

如今的调解室,已成为居民们“以茶会友”的新媒介。在这里,居民们把调解员当成了自家人,无论是忧愁还是欢喜,都愿意与之诉说和分享。

当夕阳为“淑心解忧室”镀上金边,姜淑佩又往茶罐添了新茶——这次是居民送来的自己晾晒的蒲公英茶。茶香袅袅中,社区治理的智慧正如茶叶般舒展,在杯盏之间绽放出和谐的新芽。

记者 唐善普 通讯员 罗宁 文/图

“群众需要啥,咱就做啥!” 分享经验样本 把居民“小事”当“大事”办

本报讯 4月8日,为不断探索提升党建引领基层治理效能,展示基层实践“四治”融合成效,中原区林山寨街道召开“智慧·林”基层治理分享会。街道班子成员、相关科室负责人、社区书记等70余人共话党建引领基层治理经验。

“我们意识到服务不能‘我们给什么’,而是‘居民要什么’。说白了就是群众需要啥,咱就做啥。”百花社区书记郭新果分享开设公益大集市的初衷,把

修家电、磨剪子的家长里短“小事”办成不重样的“大事”,深挖社区能人“露一手”、探索“共享护工”等资源指数增长,通过多元力量协同、居民深度参与,走出一条社区带头发起、多向良性辐射、群众深度参与的治理新路径。

“两上门”居民协调、无主管楼院创新治理等一批特色鲜明的优秀基层治理实践案例一一呈现,街道党工委书记李焱结合工作一一点评,激励各社区探索

形成多个可复制、可推广的经验样本。

“基层承载着群众的‘急难愁盼’,是服务群众的最前沿。持续推进提升治理效能,立足他们的需求,实现精准化、个性化服务,最大限度解决他们最需要我们做的事。”李焱表示,要兼容并包发掘吸纳资源,共同形成党建“同心圆”、治理“一盘棋”,做好服务延伸,提升基层治理和为民服务的质效。

记者 唐善普 通讯员 王慧茹

强队伍优服务 焕发基层治理新活力

本报讯 今年以来,中原西路街道绿都社区积极打造“微治理 五彩服务”党建品牌,拓展服务触角,做好居民的“贴心人”,推进党建更好引领基层治理工作。

为推动打造“微治理 五彩服务”服务队伍,社区通过“专项知识讲解+现场教学+工作心得交流”,围绕网络安全隐患排查、矛盾纠纷调解等进行辅导,提升工作人员业务水平,组建志愿服务队4支,开展各类精神文化活动5场次,受益群众200余人,更多党员群众参与排查化解矛盾纠纷、环境卫生整治,有效激活治理活力。

社区主动入户,发放“爱心联系卡”,对居民诉求及时响应、及时处置,常态化开展“联席会议”,集中解决居民反映的难点问题,收到群众各类诉求10余件,问题解决率达98%。同时,开展共树文明新风等活动2场、书法绘画公益活动3场,邀请“法律明白人”、公益律师等开展防范电信网络诈骗宣传5次,为居民提供不同类型的健康管理、病后康复服务,方便居民享受“家门口”的优质医疗资源,让民生服务质量更优,不断提高社区精细化治理水平。

记者 唐善普 通讯员 李丽娟

公益集市按需“上菜” 服务民生深受欢迎

本报讯 “妞,咱们的公益大集市真方便,下次我要带一个老伙计来。”刚体验完中医问诊的刘大爷高兴地向工作人员说。原来,刘大爷口中的公益大集市,在中原区林山寨街道百花社区定期举办,丰富多样的“共生共创”服务项目,涵盖了医疗、维修、义卖、求职、法律咨询等,为居民提供了实实在在的家门口“烟火气”项目,汇聚人气,服务民生,深受欢迎。

“以前的公益大集市,要么只有无人问津的政策宣传台,要么是孤零零的义诊台。”社区负责人介绍说,有一次,测完血糖的张大爷临走时问“下次什么时候有”,我们突然意识到民生服务不能是“我们给什么”,而是“大家要什么”。此后,在开展活动前,街道都会通过居民议事会、微信群等征求群众意见,列出服务清单,按需“上菜”,把群众“需求清单”变“责任清单”的集市越办越红火。

如今,每到公益集市开市日子,美容美发摊前早早排起长队,公证咨询台

遗嘱公证,五金店赵老板挤到摊位前问:“能不能加个磨刀服务,我捐几块磨刀石!”充满烟火气的互动让集市像滚雪球般壮大。

随着集市的开办,工作人员发现常规的义诊义剪、家电维修等服务不能满足群众多样化需求,服务也需要“跨界”,便开始链接社区能人、共建单位资源、社会组织、志愿者等为集市添砖加瓦。

于是,“自荐+推荐”的管道和水电设施维修、中医养生、衣物修补能手等,建立起“社区能人库”;将居民点单写入社区菜单,共建单位认领参与;探索共享护工,“公益化+市场化”模式将养老合伙人的资源优势转化为服务优势嵌入“公益集市”;收集求职意向为企业与求职者牵线搭桥。真正让“小活动”撬动“大民生”。

为将集市持续开展,社区积极自造血促进内循环。“邻里时光”编织队手制品义卖的收入,50%用于帮扶孤寡老人,30%回流编织队创意工坊,20%汇入



社区慈善基金。公益集市收到居民帮扶需求后,社区“幸福满格志愿服务队”结对关爱提供服务。建立“公益信用体系”将志愿服务积分与商家优惠权益挂钩,带动居民从受助者转变为服务提供者,努力实现居民向品质生活转变。

记者 唐善普 通讯员 郭新果 王慧茹 文/图