

社区议事小平台，撬动共治大格局

太白湖新区议事协调机制擘画社区治理新图景

记者 邓超 丁安顺 王浩然 通讯员 马健行

远亲不如近邻 帮助邻里化解矛盾

“谢谢你们！多亏了社区的耐心调解，我们老邻居才能握手言和。”近日，家住许庄街道御景花园社区的赵女士和潘大爷因地下车库交通事故问题发生纠纷，为解决问题，他们找到了社区居委会，通过社区“圆桌式”的调解，当事双方终于冰释前嫌。

潘大爷和赵女士同住社区4号楼，前几日，赵女士在地下车库倒车时，误撞潘大爷的老年代步车，导致后保险杠脱落。当时，赵女士认为并无大碍，留下联系方式后离开现场，等待潘大爷主动联系再作处理。潘大爷修车时，得知保险杠损坏严重，已没有修理价值，更换保险杠的费用需500元。但赵女士对金额存有异议，两人由此产生矛盾。

调解开始，潘大爷情绪激动，要求赵女士赔偿所有金额。御景花园社区党总支书记、居委会主任白书忠给他们两位泡上茶，说了几句安抚的话，拉近了双方的距离。随后，社区“两委”成员详细了解了事情经过，缓和双方紧张对立的情绪，引导双方开始平心静气地对话。并从法律知识、社会影响等角度，耐心地向赵女士讲述她作为事故的主要责任方，应承担相应责任的道理。经过多次沟通，赵女士主动提出愿意赔偿潘大爷更换保险杠的全部金额。

社区网格员、居民代表又单独与潘大爷进行了沟通，考虑到双方实际情况，建议潘大爷适当减少赔偿金额，潘大爷表示理解并同意由自己承担一部分维修费用。最终，在社区的协调下，双方达成了一致意见，赵女士赔偿潘大爷300元，剩余200元由潘大爷自行承担。

“这事属于社区内部矛盾，如果简单一判了之，不但解决不了问题，反而会加剧邻里间的矛盾。”白书忠说，要站在当事人的角度，权衡双方利益，达成彼此都比较满意的结果。在调解过程中，社区“两委”、网格员摆事实、讲道理，让当事双方明是非、辨曲直，最终两人达成了一致，矛盾得以化解。

“这只是我们调解矛盾纠纷中的最普通一例，基层治理是一切治理体系的基础。基层工作做得好不好，关系到千家万户，关系到老百姓脸上是愁容还是笑脸。”初到社区时，白书忠坦言，居民并不把他当成“自家人”，谈心、交流也多为客套寒暄，很难

一张圆桌、几把椅子，在这种不拘束的环境下，太白湖新区建立的社区议事协调机制让居民联系更紧密，从化解邻里矛盾、维修落水管，到增设充电桩、停车位……一件件平日看在眼里记在心里的关键小事被居民代表摆上台面。街道、社区共同商议解决方案，一个个议事平台，一个个民情通道，写出了居民美好生活，更撬动了共治大格局。



“远亲不如近邻”调解室。

了解其真实想法，社区工作也难做到点上。为破解关系“寒冰”，社区充分发挥基层党组织的作用，通过党建引领，一方面组织社区工作人员离开椅子、迈开步子，走进“院子”……通过开展面对面谈心、心贴心交流，拉近与老百姓距离。另一方面通过日常点滴小事，做惠民事、贴心事，不断解决民生诉求，获得居民信任。

“为调解居民矛盾纠纷，促进社区和谐，社区开设了‘远亲不如近邻’调解室，成功化解了不少邻里矛盾。”白书忠表示，社区在处理居民矛盾纠纷工作中始终坚持合理的引导居民双方“将心比心，换位思考”的原则，发现矛盾问题，及时处理纠纷，真正做到“化解邻里矛盾在社区，促进社区和谐新家园”。

听民意解民困 搭建协商议事平台

4月14日，在许庄街道京杭佳苑社区，社区“两委”成员、居民、物业代表和网格员围坐在一起，围绕京杭佳苑F区6号楼落水管维修问题展开协商，大家纷纷针对问题给出了自己的意见建议。

“一到下雨天，雨水就顺着破损的落水管泄漏到外墙上，雨天多或雨势大的时候，雨水就会从外墙渗透到内墙，导致住房里

面的墙体受潮、发泡、长霉。”居民仲玉珍表示，家里的涂料、地板也因此受到不同程度的损坏。

社区了解到这一情况后，立即联合小区物业实地查勘，统计了小区内所有的落水管受损情况，也相应制定了解决方案。“网格员每周入户去收集问题，收集完问题汇总给物业，不能解决的再由社区牵头开会解决。”在开工前，社区党委班子组织居民代表、网格员、物业负责人等召开居民议事会，落实了人员对接、施工进度、后续服务跟进的问题。

“在前期调查中，发现有17户居民受到落水管漏水影响，于是，我们立即协调物业启动了落水管改造，项目正在有序推进。”京杭佳苑社区党委书记任守岭说，群众反映迅速响应，居民诉求及时解决，除了归功于社区有一支过硬的网格员队伍，还要归功于社区的“半月谈”协商议事机制，“半月谈”协商议事机制以“听取民意，了解民情，解决民困”为目的，每期座谈一般确定1—2个主题，座谈内容一般围绕听取社区居民反映情况，解决社区居民关心的热点、难点问题展开。

座谈前，由网格员提前收集居民群众意见，提报至社区党组织，由社区党组织确定本期座谈主题，居委会负责向居民公布谈

话主题并邀请参会居民。座谈形成的最后决定由社区居委会负责协调落实，党组织负责督促，处理结果第一时间向社区群众公布。本次议事协商会议取得了非常满意的效果，充分显示了居民对基层民主协商工作的认可度。京杭佳苑社区为居民搭建协商议事平台，畅通议事渠道，激发全民参与，实现了“小事化解于楼栋、急事分解于社区、难事解决于辖区”的社区自治目标，为完善社区基础配套，提升城市环境，创建全国文明典范城市添砖加瓦。

多个部门入网 携手打造幸福家园

社区是基层社会治理工作的第一线，社区网格员是联系居民发现问题的“守门员”，更是了解居民思想知晓群众内心的“贴心人”。随着太白湖新区网格化管理服务工作的有效开展，网格化工作也逐渐被群众熟悉和了解。网格员们每天都要与群众打交道、贴近百姓，“有事找网格员”成了当下太白湖新区居民的共同意识，网格员逐渐受到群众的信任。目前在许庄街道每个小区的显著位置都张贴网格化公示牌，将所在辖区的网格长、警务、城管、专职网格员等网格力量姓名、联系方式、责任网格等信息全部公示，群众可以足不出

户地通过微信群、电话等方式反映问题，各网格力量收到后迅速行动，联动合作共同解决群众反映的问题，改变了过去“跑断腿”和遇到问题不知道找谁的窘境。邻里矛盾纠纷、噪音扰民、设施损坏、楼梯间脏乱差、安全隐患等问题的有效解决得到了群众好评。实践证明，网格化服务管理工作畅通了群众的诉求渠道，网格员成了“传声筒”，在社区群众与政府间起到桥梁纽带作用。

在网格化服务管理工作得到群众认可的同时，太白湖新区也建立起一套成熟的议事协调机制，无论是“远亲不如近邻”调解室，还是“半月谈”制度，太白湖新区充分发挥基层社会治理效能，始终坚持用心、用情、用力解决好民生事项。社区（村居）每周定期召开“网格长联席会”，健全民主议事制度，由社区（村居）网格长召集网格员、警务、城管、创城、党员志愿者、社会组织代表等网格力量参与；每月召开1至2次网格管理形势研判会，共同商议研判。遇到应急事项，可随时召开。需要由多家单位协商解决的问题，由网格长负责统筹协调解决。

“议事协调机制不仅畅通了民情民意的反映渠道，解决了一批群众关心的热点、难点问题，还拉近了社区与居民之间的距离，这让居民们感受到自己不仅是社区服务的受益者，更是社区服务的提供者，进而打开了‘居民说了算’的社区治理‘幸福大门’。”太白湖新区社会治理服务中心相关负责人表示，目前，太白湖新区启动实施“三年蝶变”行动，开启新区高质量发展新征程，加强和创新基层社会治理工作。作为立足新区“四网合一”网格化治理工作引领居民自治的有效举措，依托议事协调机制，太白湖新区将建立“综治+警务+城管+创城+行业主管部门”等联勤联动工作模式，建立网格联动队，每个网格均配备城管执法、综治、公安、创城等人员力量，确保人员的稳定性，确保工作的实效性，将“网格发现、社区呼叫、分级响应、协同处置”机制真正向社区（小区）、网格延伸。



扫码看视频。