

· 社区治理微观察 ·

临猗县中城社区

“和事佬”和出一方和谐

□记者 李爽 文图

核心导读

临猗县中城社区位于县城中心，老旧小区多，居民集中，免不了产生一些小纠纷、小矛盾，为了解决这些问题，社区党支部组织辖区老党员于去年7月份成立了“和事佬调解工作室”。工作室的老党员充分发挥志愿服务作用，在调解矛盾纠纷中总结出“善听民声”“巧抓症结”“举一反三”“干在基层”等工作办法，他们倾力化解矛盾纠纷，确保社区和谐，赢得了居民的点赞和好评。

善听民声

“利害得失给二位都分析清楚了，大家互相体谅，各让一步……”

9月18日上午，临猗县中城社区丰景嘉苑小区，社区“和事佬调解工作室”调解员薛玉成和网格员陈琴枝正在调解一起因房屋装修漏水造成楼下居民家天花板大面积浸水的纠纷。

居民张先生(化姓)前段时间在装修房屋时，装修师傅因操作不慎造成水管漏水，导致楼下居民王女士家天花板大面积浸水，王女士就赔偿事宜与张先生协商无果，遂向社区反映寻求帮助。

接到王女士反映当天，薛玉成和陈琴枝来到现场查看情况，随后组织了首次调解。张先生承认有错，但也表示，装修师傅操作不慎是主因，希望共同承担赔偿责任。随后张先生和装修工人争执不下，薛玉成立即对两人进行情绪安抚与深入探讨，表示雇佣双方是相互依存关系，勇于担责才能获得双赢。

为巩固成果，第二天，薛玉成和陈琴枝再次约定张先生、王女士和装修工人三方，采取“背靠背”调解方式，与当事人逐一进行沟通，商讨赔偿细节，最终达成共识并签订了赔偿协议，纠纷得以化解。

“调解这类问题，我们已掌握了一个办法：先进行引导，安抚情绪、聆听心声，再进行‘背靠背’调解，化解心结，最终达成共识。”薛玉成说道。



▲和事佬调解工作室调解员、网格员在学习业务

巧抓症结

8月24日，调解员王建胜在鑫苑居小区聊天时获悉，临猗首创水务有限责任公司暂停了小区部分居民楼的供水，原因是这些居民连续4个月未交水费。

王建胜将此事反映给社区，接着和网格员上官素丽走访居民，随后和社区组织居民代表、楼栋长，在小区召开协调会，了解到居民不交水费的原因是小区收费员收水费标准有些高。

为了尽快解决停水问题，调解员和社区决定分头行动，调解员负责和前小区水费收缴员沟通，把之前每户居民的水表底数取回，网格员核算应交水费，楼栋长负责向居民收取水费，社区工作人员和新推选的水费收缴员到供水公司对接，水费足额补交后，供水恢复了正常。

“当局者迷，旁观者清。矛盾或纠纷发生时，当事人往往陷入是非对错、利害得失的争执里，这就需要调解员站稳中立客观立场，观全面、捋过程、察细节，精准识别症结，迅速化解矛盾。”王建胜说。

举一反三

“我不慎将装修押金的收据丢失了，

物业公司以‘未出具装修押金收据’为由不退还装修押金，是和事佬工作室帮我讨回了3000元装修押金。发自内心感谢调解员严建科。”居民王先生说。

7月初，王先生与物业公司因退还装修押金引发矛盾，此前社区已发生过类似问题，按照以往的调解经验，和事佬工作室很快促成物业公司退还了押金。但调解成功是否就意味着问题彻底得到了解决？还有没有“后续工作”可做？

经过复盘，和事佬工作室认为，避免此类纠纷发生，既要处理“点”还得防范“面”。为此，工作室联合社区组织了一场面向各小区物业公司负责人的普法座谈会，邀请社区驻点律师陈剑就装修押金问题进行以案释法和现场答疑，让物业公司负责人明白物业应退还押金背后的法律依据，保障居民的合法权益。

“调解工作不是‘和稀泥’，而是以法律为准绳。调解员若借力使力，在解决问题的同时，还会收到未雨绸缪、举一反三的效果。”调解员严建科说道。

干在基层

“在解决停水问题那几天，调解员多次找居民了解情况、上门调解，这种做法和精神令人感动。”

“建胜哥经常来小区，好多居民都认识他，他随和、沉稳、办法多，有啥烦心事，我愿意听听他的意见。”

在鑫苑居小区，说起对和事佬工作室调解员的印象，小区居民荆建军等人打开了话匣子。

薛玉成是一名党龄50年的退休干部，能力强、办法多；梁培杰曾在葡萄园社区担任社区书记，化解矛盾有经验；严建科是名退役军人，公平公正，主持公道；王建胜热心公益、乐于助人……

说起工作室的调解员，社区党支部书记王秀娟如数家珍。

“这些调解员在居民中威望高，他们把工作场所开在居民中间，解疙瘩、化心结。如今，辖区居民之间的矛盾越来越少了，社区越来越和谐了。”王秀娟说。

王秀娟表示，社区党支部将吸纳更多党员加入和事佬调解工作室；调解员在做好矛盾化解的同时，带动更多居民主动参与社区各项工作，共建幸福家园。

记者手记

矛盾纠纷
要抓早抓小抓苗头

居民之间的矛盾纠纷，大多是家长里短、鸡毛蒜皮，但若不及时化解，很可能变成大冲突。

临猗县中城社区党支部积极探索矛盾纠纷排查化解办法，成立“和事佬调解工作室”。该工作室调解员调解纠纷时把事说透、把理讲清，使当事人心服口服；深入小区主动查隐患、找苗头，及早预防，做到矛盾纠纷抓早抓小抓苗头；上门调解，让居民少跑路，提高矛盾纠纷调解效率，让居民感受到公平、公正和温暖，促进社区的和谐、稳定。

把矛盾化解在社区，将纠纷消除于萌芽，促进了社区的和谐稳定，中城社区的做法值得大家学习和借鉴。

记者 李爽

· 社区播报 ·

盐湖区站南社区
健康义诊送居民

运城晚报讯(记者 李爽)近日，盐湖区陶村镇站南社区联合运城同德医院，在辖区开展健康义诊活动(左图)。

活动现场，医护人员为居民测血糖、量血压，进行心电图、骨密度、甲状腺彩超、眼底、白内障等项目检查；向居民发放宣传资料，围绕糖尿病、高血压、心脏病等，仔细回答居民的问诊；根据体检情况，结合每

一位居民的身体状况、既往病史等，给出专业性建议；解答健康问题，给出饮食建议，指导合理用药。

此次活动得到了居民的点赞和好评。“我们在家门口就能享受到专家的医疗服务，社区的服务真贴心。”居民王奶奶说。

站南社区负责人表示，社区将继续整合资源，常态化开展义诊活动，呵护辖区居民健康。

稷山县民乐社区
持续整治环境卫生

运城晚报讯(记者 刘亚)9月20日上午，稷山县民乐社区组织社区工作人员、网格员、志愿者开展环境卫生大整治活动。

活动中，大家手持工具，清扫了辖区广场、公共停车场的地面，铲除枯树剪掉干枝，捡拾了绿化带里的烟头、塑料袋等杂物，擦拭了广场公示栏和护栏。经过一上午的劳动，社区的面貌焕然一新。

民乐社区负责人表示，社区将通过加强宣传、开展活动、完善机制等方式，持续推进辖区环境卫生整治工作，引导、带动更多的居民主动参与整治和维护环境卫生，人人动手净化、美化环境，共建美丽家园。

