

和平区文化里社区发挥倾听民情民意“瞭望哨”作用

## “132”化纠纷 真情解心结

**本报讯** 和平区五大道街文化里社区坚持党建引领,针对辖区散片、老旧小区多,因噪音、漏水、油烟、装修、公共区域占用等问题引发的邻里矛盾较多的实际情况,社区党委充分发挥倾听民情民意“瞭望哨”的优势作用,形成“132”矛盾调解工作法,力求矛盾纠纷化解在早、化解在小,维护社区和谐稳定。

### 一个目标 事前排查

文化里现有4个网格、130个楼门,均为散片、老旧小区,常住居民1099户、2226人。社区着眼于“矛盾不上交,矛盾不过夜”,本着将矛盾纠纷“吸附在社区、化解在社区”的工作目标,发挥社区网格员“人熟、地熟、情况熟”的优势,严格落实“入户全覆盖”,结合日常巡查,常态化开展入户走访,面对面了解民意、倾听心声。今年以来累计走访居民5000余次,排查矛盾纠纷11件,社区逐个建立工作台账,逐个销号,切实做到底数清、情况明。

### 三级机制 事中调解

在建立台账的基础上,社区党委根据矛盾纠纷的类型,依照“合理配置资源、发挥专业力量、提高化解效率”的原则,将矛盾纠纷划分为三个等级,建立三级调解机制。问题单一、涉及面窄、处于萌芽状态的矛盾,直接由网

格员调解;社区整合网格员、志愿者、司法社工、社区民警等多方力量,成立人民调解委员会,针对难化解的复杂矛盾和长期矛盾进行多元化调解;坚持依法专业化解,针对涉及法律问题的矛盾,在人民调解委员会调解的基础上,加入社区律师力量,从情、理、法等全方位入手,提高矛盾化解的专业性和成功率。

根据三级调解制,社区充分研判矛盾等级、合理配置资源力量,今年由网格员成功调解大理道102号居民油烟排放污染问题、更生里居民装修损坏邻居管道问题等矛盾9起;由人民调解委员会成功调解大理道居民房屋改造遮挡邻居采光问题、常德道小院内因噪音产生邻里矛盾问题等6起;由律师参与调解大理道居民房产分歧问题1起。

日前,常德道一个小院中,一楼的单位和二楼的居民由于作息规律不同、房屋老旧隔音效果差等原因,导致双方因噪音问题多次发生口角,矛盾逐渐升级。了解情况后,社区研判为复杂、难化解矛盾,立即由人民调解委员会介入。调解过程中,网格员、司法社工、民警充分利用专业知识为双方分析问题,提供解决方案,历经2个多小时的调解,双方由最初的满腹怨气、互相指责,到认识到自己的过错,最终达成共识、握手言和,满意地离开了社区。

### 两级回访 事后稳控

矛盾纠纷的调解不是一次性的,经常会出现反复。针对这一情况,社区建立两级回访制度。易化解的简单事件,由网格员在调解后一周内进行回访;情况复杂、调解艰难的矛盾,由社区书记牵头,联合网格员在调解后一周内进行一次回访,三个月内每个月再进行一次回访,根据居民的满意度判断是否需要再次调解,确保矛盾化解彻底。

大理道一户居民装修改造后影响了邻居家的采光,双方沟通无果后上升到言语冲突。社区为双方召开调解会议,会上装修的居民承诺将改造的部位恢复原貌。三日后网格员进行回访时发现,这户居民并没有兑现承诺,采光受到影响的邻居苦不堪言,随即社区为双方进行了第二次调解。为了确保调解效果,社区还请来了综合执法工作人员,连同民警、网格员一起,多角度切入对居民进行讲解、教育、劝说,最终居民承诺在两日内恢复改造原貌。两日后社区书记和网格员再次回访,发现确已恢复原貌,问题得到彻底解决。

今年以来,文化里社区通过“132”矛盾调解工作法,已化解大小矛盾纠纷16起,用心用情解开群众“心结”,有效吸附矛盾、抑制纠纷升级,有力维护了社区、街域的和谐稳定。

南开区南马路社区青少年近距离体验非遗文化

## 描绘京剧脸谱 传承中华文化



**本报讯** 国粹京剧是中国传统戏曲之美的集大成者。为了让青少年近距离体验非遗文化,南开区兴南街南马路社区近日开展“描绘京剧脸谱 传承中华文化”亲子活动。

活动中,志愿者老师给孩子们科普京剧脸谱知识,详细讲解不同脸谱所代表的含义。随后,老师向孩子们发放脸谱绘画材料。大家拿起画笔,勾线、调色,精心描绘。不一会儿,一张张京剧脸谱便生动地呈现在大家眼前。孩子们自豪地欣赏着自己的作品,纷纷表示通过活动感受到传统艺术的魅力,了解到小小京剧脸谱背后蕴藏的丰富文化内涵。

此次活动让孩子们近距离接触、了解了京剧脸谱,丰富了孩子们的精神文化生活,同时也锻炼了他们的动手能力,激发孩子们对国粹京剧文化的热爱,进一步增强了文化自信。

市朗诵艺术协会送课进社区

## 专业人士多提点 爱好者们长本事

**本报讯** 和平区新兴街宣传文化办公室近日特邀天津市朗诵艺术协会送课进社区,指导社区朗诵爱好者们提高技艺,吸引朗诵爱好者30余人参与其中。

活动现场,来自朗诵艺术协会的曹淑华老师对社区的朗诵节目逐一进行了点评。活动的最后,大家集体上台朗诵《我们是文化志愿者》,慷慨激昂的诵读令文章内容进一步升华,“这就是我们传承的志愿服务精神”,表达出文化志愿者们的心声。

此次活动的开展,提升了社区朗诵爱好者们的朗诵技巧,让大家感受到诗歌的魅力。同时,也丰富了社区居民的业余文化生活,拓宽了居民的知识面。

河西区大营门街敬重里社区

## 惠民购物大集 旧物折价置换

**本报讯** 河西区大营门街道敬重里社区联合共建单位,近日在敬重里社区小花园举办“惠民购物进小区”服务活动,为居民奉上丰富实惠的“消费大餐”。

活动当天,商家早早来到活动现场摆好商品,居民纷纷精心地挑选。社区居民不仅可以直接购买心仪商品,还可凭借家中旧衣物折价换购商品。活动刚开始,居民们便将家中的旧物带到活动现场参与置换。本次活动把便民、惠民、利民送到居民家门口,让社区居民享受到惠民购物。

敬重里社区将持续开展“惠民服务进社区”社区大集等活动,建立便民服务辐射渠道,努力达成“便民服务最优化,利民惠民最大化”。

## 察“焰”观色 探索科学

河北区铁东路街北宁湾社区联合共建单位,日前举办了一场别开生面的青少年科学探究实验活动。此次“科普大使进社区”公益活动以“科学实验活动——焰色反应”为主题,培养孩子们对科学的兴趣,激发大家对科学的探究热情。

(河北区铁东路街北宁湾社区供图)



红桥区北岸社区开展公益服务 引导老年人树立健康观念

## 家门口乐享专业医疗指导

活动现场,工作人员首先为居民测量血压、检测视力,耐心询问居民的身体状况。针对白内障、静脉曲张、疝气、腰椎间盘突出等症状,工作人员分析引起不适的原因,并针对不同症状提出合理的诊疗建议和治疗方案,还为居民提供了颈肩腰腿痛的免费调理。随后,工作人员向居民们发放健康保健手册,并宣讲健康科普知识,提醒居民们冬季温差大,要养成良好的生活习惯,清淡饮食,加强锻炼。

“这样的医疗公益活动特别好!我年龄大了腿脚不好,去医院觉得不太方便。现在医疗援助直接到了家门口,让我们不用去医院就能享受专业指导,真是幸福!”居民王阿姨感慨道。

此次活动引导老年人树立正确的健康观念,提高了健康知识的普及率和知晓率。今后,北岸社区党委将继续发挥党建引领的作用,持续开展医疗公益活动,让健康、文明、绿色的生活方式深入人心。



**本报讯** 冬季来临,为增强老年人自我保健意识、加强医学知识的宣传普及,近日红桥区咸阳北路街道北岸社区联合中华志愿者协会、咸阳北路街道居家养老服务中心,开展了一场以“健康惠民 医路相伴”为主题的医疗援助公益活动。