

# 上街信息

第 66 期

中共上街区委办公室

2023 年 9 月 15 日

## “正义有话说”开放式解忧 打造社区微治理新品牌

今年以来，工业路街道立足实际，紧盯社区工作中问题最尖锐、困难最集中、情况最复杂的矛盾纠纷进行协调化解，建立“正义有话说解忧工作室”，着力打造为民解忧“直通车”、矛盾化解“终点站”。

一、正向引领，形成源头预防“和风细雨”。抓前端、治未病，依托“正义有话说解忧工作室”和相关多媒体视频号，综合运用法律小讲堂、邻里故事会、文化大舞台、警示短视频等多种方式方法，线上线下双向发力，引导群众转变观念、明理向善，从源头上减少矛盾增量。巧用“以案释法”。邀请驻室援助律师、调研员、法律明白人现场说法、以案说法，以生活中常见的邻里

矛盾、家庭纠纷为切入口，引导居民群众知法、懂法、遵法、守法，以法治眼光看问题、用法治思维解决问题。自工作室成立以来，已开展“老王讲法”小课堂8期、法律知识讲座4期、联合驻室律师开展专业法律援助咨询服务60余人次。实施“五邻工程”。在社区公开评选好媳妇、最美邻居、最美志愿者、文明居民等先进典型，工作室负责人作为召集人，利用“悦享邻里”主题活动，邀请先进典型、纠纷当事人、邻里亲朋唠嗑吐槽，在说先进、话家常中讲困扰、解心结，通过邻里学、邻里议、邻里帮、邻里治、邻里乐“五邻工程”，及时纾解居民烦心事，调解邻里小纠纷。截至目前，化解邻里纠纷13起。注重“寓教于乐”。依托驻室文艺队伍，将社区、邻里身边事以特色京剧、曲艺、小品等形式进行演绎，创编和谐邻里快板书、“孝道”主题戏曲等节目6个，开展主题演出7次，让居民在享受文化大餐的同时，主动反思不良习惯、自发监督不文明行为，形成人人讲和谐、人人促和谐的良好风尚。用好“掌上课堂”。充分发挥新媒体作用，结合社区治理热点创编防诈骗、防飞线充电短视频，以诙谐幽默的方式将被忽视的隐患问题、被轻视的安全漏洞点出来、亮出来，让“正义有话说解忧工作室”视频号成为社区“智治”又一助益。

**二、完善机制，建立矛盾调解“一事一链”。**建立健全工作室推门响应、首问负责、全程纪实、限时办结、星级评定五项制度，完善问题受理、案情研判、推送办理、多元调解、跟踪回访的闭环机制，构建起全方位、全链条、全过程的矛盾纠纷化解体系，确保矛盾纠纷处理事事有着落、件件可追踪。推门响应。将每周三固定为工作室负责人、正义书记接待日，其他时间由社区

副主任、综治专干等专人进行轮值，全权负责当日纠纷问题的接待应对，确保居民有矛盾纠纷，推门即获响应，随时有人办理。首问负责。实行矛盾纠纷调解“首问负责制”，对居民反映问题，由当日接待工作人员响应并“一案到底”，结合矛盾类型初步研判，形成案情基本信息，后续全程跟踪化解，工作室适时调整调解形式、参与人员，直至问题解决，实现矛盾调解不出院、解忧调处在身边。全程纪实。建立矛盾纠纷问题登记台账，对接待日期、首问负责人、反映问题、首轮调解参与人、调解结果、最终调解结论等进行全程纪实登记，确保工作室所有人员对前期纠纷能快速知情、妥善应对。通过全过程纪实，保障矛盾调解全程可追溯、过程无异议。限时办结。对无法当日调解销号的纠纷案件，通过工作室集中会商，结合矛盾纠纷类型及难度，合理设置办结期限，限期办结销号，避免问题久拖不决，形成上行压力。评星定级。开展纠纷调解“好差评”，每季度结合矛盾纠纷调解数量、攻坚难度、当事人评价，综合评定一名星级调解员。每年从季度星级接待员中评选年度星级调解员，激发工作室调解人员工作积极性及调解动力。

**三、三级联动，实现矛盾纠纷“多元协办”。**整合街道、社区、职能部门三级力量，凝聚“五社”资源，依托“有事好商量”协商议事平台，用好群团组织力量，逐步构建矛盾纠纷多元参与、服务基层社会治理的工作路径。“五社参与”聚合力。以社区党组织为引领，凝聚社区工作人员、社会工作者、社会组织、社区志愿者、社区下沉单位资源，充分发挥不同群体在凝聚居民、提供服务、整合资源方面的优势，适时动员“五社”人员参与矛盾

化解，通过不同视角、多维理念和专业方法，促使日常小矛盾、邻里微纠纷快速解决。协商议事增效能。联合街道职能部门不定期召开“协商议事解纠纷”联席会议，结合纠纷类型定向邀请政协委员、区级职能部门参与研究跨领域、跨层级、跨区域的疑难化解，通过政策现场答疑、信息现场共享、问题现场分析、方案现场敲定，为涉及面广、专业性强、调解难度大的教育、医疗、边界、经济纠纷等问题的处理装上“加速器”。刚柔并济促和谐。对涉及婚姻家庭、儿童教育、青少年成长的个性纠纷，积极与妇联、共青团等群团组织联手，发挥群团组织的“柔性”补位功能，依托妇女儿童之家、青春驿站，通过心理疏导、角色互换、同类案例分析等同角色间对话、同圈层间沟通，更有效、更科学的化解婚恋纠纷、妇女儿童维权、留守老人和儿童监管监护等矛盾。截至目前，工作室已吸纳居民志愿者23人、党员志愿者25人、专业社工6人、“两代表一委员”9人成为驻室调解“小帮手”，助力矛盾纠纷“一线调处”。（工业路街道）

△ 近日，上报信息“强基础优特色 促改革提能效 郑州通航示范区建设不断跃升新台阶”获市委副书记、市长何雄誉清批示。（通用航空试验区）

△ 近日，第八届“创客中国”河南省中小企业创新创业大赛郑州市分赛举行，我区参赛企业获得企业组二等奖，将代表郑州市参加河南省赛。（区科工信局）

**本期送：**区县处级领导

---

**发：**峡窝镇、各街道办事处、区直各单位负责同志

---

**责任编辑：**郝 婕 柴亚文