

一站式服务 多元化解纷

有了和为贵 日子更和谐

本报记者 刘伟栋 通讯员 陈曙光 张艳

作为孔子故里、儒家文化发源地，近年来，曲阜市充分发挥优秀传统文化治理现代社会的价值作用，以“和为贵”理念统领社会治理全过程、全领域，以“和为贵”为载体，以网格化为基础，打造提升“和为贵”社会治理品牌，全力构建市域社会治理曲阜模式。

潜移默化化解邻里纠纷

2019年10月10日，曲阜市吴村镇簸箕掌村葛茂臣与贾清堂就两家相邻巷子砌墙一事，发生了矛盾纠纷，双方互不相让，由口角很快发展到动手。葛茂臣向吴村镇人民调解委员会反映了情况，吴村镇人民调解委员会了解了情况后，经过双方当事人同意后第一时间进行了调解。

由于双方见面情绪比较激动，调解员将矛盾双方安排在了和为贵调解室的两间静心室，分别由调委会的专职人民调解员对双方在相互分开的房间进行了情绪上的安抚。静心室墙面悬挂了许多的论语和典故，在谈话静心的过程中，潜移默化的也舒缓了双方激动的情绪，为下一步打开双方

的心扉起到了非常重要的作用。

在双方情绪渐渐平稳了以后，调委会主任就会分别对矛盾双方因为起墙和污水的事情进行了解，调委会主任首先引用了清朝三朝宰相张廷玉的一首打油诗来说明张阁老当年是如何处理邻里关系的：“千里家书为一墙，让他三尺又何妨。万里长城今犹在，不见当年秦始皇。”正是这一首打油诗，让双方明白了邻里之间应该互相谦让，也懂得了人应该有宽阔的胸怀。最后，调委会主任将双方叫到一起，互相握手言和。握手的瞬间也变成了和为贵调解室墙上一幅和解照片，为下一位来到调解室的村民提供了榜样。



处理问题不出村居 网格解决民生需求

据曲阜市委政法委相关负责人介绍，曲阜市率先建成运行县级“和为贵”社会治理服务中心，15个部门单位完成入驻。高标准改造提升了镇街的“和为贵”社会治理服务中心，村村全覆盖建立了“和为贵”调解室。并通过整合资源、创新机制、流程再造，集成打造便民高效的一站式综合性工作平台，构建统筹协调、三级联建、部门互通的立体化、智能化“和为贵”社会治理服务中心工作体系，推动县域社会治理创新，实现矛盾纠纷调处化解“只进一扇门、最多跑一地”。

同时，曲阜市还成立网格化管理服务中心，健全全科网格员队伍，财政列支招聘1146名专兼职网格员，按照“市统镇管村用、多员合一、一员多能”原则，运用“1+1+2+N”模式，科学设置综合网格853个，专属网格293个，投入86万元为网格员配备了APP终端，网格员全年巡查走访22万余次，录入信息88万余条。整合法律顾问、包村干部、村“两委”成员、志愿者和老党员等力量，发挥村（社区）人民调解委员会和行业调委会作用，开展“一站式服务”，让群众不出村居网格就能解决民生需求，就能即时化解各类矛盾纠纷。

楼宇关爱有温度 两长耐心解民忧

他们将服务邻里延伸至“最后一米”

本报记者 万德龙 通讯员 张惠亚

“以前居民遇到问题需要解决时，不知道找谁帮忙，物业上也是人少事多、无暇顾及，很容易激发矛盾……”翰林社区翰林佳苑小区居民翟斌说，但这一切因“两长”的出现有了极大改变。



居民难题有人帮 生活有序更和谐

“把电动车、自行车这样依次摆放整齐，既安全又方便大家出入，咱看着心里也舒服，您说是不？”鱼台县运河社区运河佳苑小区2号楼楼长许绍鹏正在楼下整理乱放的电动车，热心的小区居民看到后也上前帮忙。

居民在单元楼道内随意停放自行车、电动车等非机动车，严重堵塞了消防通道，不仅给小区居民出行带来不便，还存在极大的安全隐患。自从担任楼长以来，许绍鹏多次在微信群里提醒大家车辆有序停放，自己经常在楼下整理乱停的电动

车，赢得了居民的信任和称赞。

许绍鹏只是运河社区运河佳苑小区的楼长代表之一。自鱼台县城市居民小区单元长、楼长推选工作启动以来，全县按照群众工作宣传员、矛盾纠纷调解员、社情民意调查员、为民服务代办员“四大员”职责要求，在193个小区（家属院）中共推选产生单元长2204名，楼长798名。他们与老百姓拉家常、收意见、解难事，为城市居民提供精准有效的服务和管理，将服务群众延伸至“最后一米”。

贴心服务精细管理 让居民更有安全感

47岁的朱俊华是一名普普通通的公司员工，他现在又有了让自己感到骄傲的身份——翰林佳苑小区2号楼楼长兼1单元单元长。前几天，朱俊华所在单元的微信群里有邻居反映单元里不知道是谁家的太阳能水打满了，正向楼下流水。“看到消息后，可把我急坏了，为了弄清楚是谁家太阳能溢水，我就搬来梯子爬到了楼顶，发现是有一户的太阳能水管接头松动了。”朱俊华回忆说，“顾不上找工具，我直接卷起袖子用手把接头拧紧，水就止住了。”朱俊华是用自己真心的付出换来了居民的真心感谢。

“小区里每栋楼有楼长进行精细管理，这样大家都有安全感，感谢楼长的辛苦付出。”今年以来，鱼台县做实用好单元长、楼长制度，实现基层党组织体系、城市基层治理体系、小区物业管理体系、群众自治体系“多体合一”，攥指成拳，综合发力，不断细化管理，积极收集居民诉求，化解矛盾纠纷，以最贴心的服务向居民群众传递温暖。截至目前，共建立各类微信联络服务群2411个，发放明白纸、宣传页29030份，协助社区参与社会治理2902人次，收集群众意见建议498条，调解邻里纠纷230起，帮助群众解决实际问题1303个。