



▲活跃在西固区福利路街道天鹅湖社区的巾帼调解队,是居民化解矛盾的“及时雨”。

巾帼调解队,「调」出邻里和谐

福利路街道探索基层社会治理新模式

她们是退休教师、社区工作人员、楼院长……平日里有不同身份的她们,在自己的工作岗位上尽职尽责,同时也是社区居民眼里的“调解员”。在日常生活中,以“调解员”这一共同的身份,积极化解各种矛盾纠纷,为社区居民排忧解难。

她们就是活跃在西固区福利路街道天鹅湖社区的巾帼调解队,近10年来,这支大多由志愿者组成的队伍,用自己的热心、耐心、细心,以及越来越专业的法律知识和调解方式谱写着一首首悦耳动听的调解和声。

1 “大姐大妈”变身调解员 邻里之间少“翻脸”

“女性细心、耐心,做起调解工作有得天独厚的优势。”作为巾帼调解队的副队长,金丽萍是调解队的主心骨,是调解工作的一把好手。她表示,2011年11月,社区为了建立多元化矛盾纠纷解决机制,营造和谐稳定的生活环境,成立了一支由40位女性组成的巾帼调解队,经过多年的努力,这支队伍已经发展壮大,义务志愿者达到了120人,她们也成为邻里纠纷的“润滑剂”,社区居民的“公证人”。因为处事公正公平,居民之间一旦出现矛盾纠纷,就会找到调解队,让调解队的队员来主持公道。多年来,因处理矛盾纠纷较多,巾帼调解队已经积累了一套“调解秘籍”。

在金丽萍看来,矛盾纠纷的产生,主要是因为双方没有有效沟通、诉求没有被倾听。所以,先倾听再调解,成为调解队开展调解工作的“秘密武器”之一。“有不少邻里纠纷都是因为没能站在对方的角度想问题。”金丽萍回忆称,调解队曾调解过一起楼上漏水淋坏楼下卫生间“浴霸”的事例,事情虽然不大,但楼上楼下说话不客气,剑拔弩张。经过调解队了解,原来是楼上老人突然瘫痪,家人突遇变故才大意造成漏水,而楼下住户也年事已高,漏水给生活带来极大不便,经过调解队调解,楼上楼下邻里之间了解了双方处境,将心比心,也愿意心平气和地谈赔偿。金丽萍说,邻里之间少“翻脸”少“纠缠”,她们的工作就没白做。

近年来,福利路街道天鹅湖社区积极探索不断创新,通过重点对空巢老人、单亲家庭、困难户、残疾重病儿童和有矛盾纠纷家庭入户访谈,跟踪救助,先后为近百户家庭调解了矛盾纠纷。社区为所有巾帼调解员配发了工作牌,向辖区居民发放了“巾帼调解队”联系卡。为方便日常管理,每栋楼都由一名妇女小组长负责,每单元都有熟悉情况的妇女参加巾帼调解员队伍,初步形成了社区便民利民矛盾纠纷调处服务网格。

2 学法懂法 有情有理解“心结”

“要想化干戈为玉帛,就要深入了解双方当事人的心理,既要讲情更要讲理。”金丽萍坦言,从事调解工作,首先就要学会共情,耐心倾听。其次,要会沟通,以语言艺术来助推矛盾化解。

每天选择性入户访谈是调解队员必须做的工作,通过访谈了解信息,疏导情绪。在一次学校定期走访中,一位调解员得知一名10岁男孩手臂上有伤痕,并且无心学习上课。经了解,得知他是单亲家庭的孩子,父亲独自抚养他,苦闷时经常酗酒,在教育子女上没有方法,孩子学习成绩不好就打骂。于是,调解员入户从法理、情理各个角度与这位家长谈心,并鼓励他参与社区组织的家长学校,采取科学的方法教育孩子、关爱孩子。父亲被感化了,小男孩也露出了笑容。在走访中还发现一位居民有家暴现象,因其妻子兰州无亲人,调解员了解情况后,按妇女维权有关要求多次给他们调解,使问题得到妥善解决,这名妻子感动地说:“调解员就是我的娘家人。”

“调解工作对调解员的要求很高,要有法律知识储备作为后盾。”金丽萍说,调解队邀请长期从事调解工作的司法工作者对入选人员进行专业培训,培训期间,将常用调解方式方法、法律、法规汇编成册,配发给每一位调解员,作为她们的“教科书”。强化培训调解的技巧和方法,同时组织学习相关法律知识,全面提高调解员的法律知识和调解技巧。

3 认亲帮扶“零距离”传递亲情

福利路街道天鹅湖社区现有失独家庭11户,巾帼调解队的成员与他们签订帮扶协议,结对认亲,建立起关爱失独家庭的长效机制,在生活、工作、精神等方面给予帮扶。与失独家庭认亲后的巾帼调解员们被老人亲切地称为“女儿”,这些特殊的“女儿”帮助失独家庭的老人购买意外伤害险,定期义务提供家政服务,联合社区卫生服务站,开展体检活动。每逢失独老人生日,都会给他们精心准备礼物,送去祝福。2016年,辖区一名失独家庭的奶奶因腰椎间盘突出突出,在兰大二院住院,巾帼调解队的“女儿”义务承担起照顾她的责任,术后一直陪在她的身边,端饭送水,每天花费一个半小时的时间乘坐公交车往返陪护,除了生活上的照顾,还耐心陪聊,化解老人的烦闷心情,让老人感受关怀和温暖。

巾帼调解队是福利路街道创新社会治理的一个缩影。近年来,西固区坚持把党的领导和制度优势转化为社会治理效能,充分发挥基层党组织在基层社会治理中的领导核心作用,依托基层党组织建设,建立“责任属地化、职能专业化、力量多元化、覆盖全面化、管理精细化”的全科网格管理体系,统筹基层党组织建设、法治建设、文化建设、社会服务,构建“一核多元、融合共治”的治理模式,形成多层次、扁平化、融合式、精细化的基层社会治理体系。

文/图 掌上兰州·兰州晨报记者 熊园

■ 记者帮办

立功小区前窨井盖不翼而飞 “虎口”大开存隐患,到底谁来管?

6月23日,市民林女士向掌上兰州·兰州晨报热线96555反映,兰州邓家花园西侧的立功小区门前,有3个下水井,因为井圈和井盖尺寸不匹配,经常出现车辆碾压井盖后,井盖突然翻转伤车伤人现象,而且其中一个井盖不知去向。她呼吁有关部门重视这一安全隐患。

记者来到现场看到,立功小区门前这条道路是一条小巷道。门前有三个下水井,其中一个井盖丢失,井口敞开,里面全是秽物,有好心人将一木头架子竖着插入井中,并在旁边停放一辆共享单车,以提醒路人。另外两个下水井井盖,都用自行车废旧轮胎套着,然后安装在井圈上,其中一个背面朝上。

在小区大门口,一位销售米面油和蔬菜的商铺经营者告诉记者,门前的3个下水井因井盖与井圈尺寸不匹配,不能严丝合缝,经常会出现井盖受车轮碾压时突然翻起的现象,前几天,有一个市民在路上行走时,就被突然翻起的井盖砸伤。还有一次,一辆私家车轮被卡在井里。

当记者将此事反馈到兰州市城关区市政管理时,该所负责邓家花园附近市政设施巡查的工作人员告诉记者,很多年来,这条马路上的所有窨井都不归城关区市政管理所管辖。他们也不知道这条小街巷窨井该谁管。

兰州市市政服务中心工作人员称,行政机构改革后,小街巷和背街小巷上的下水井和雨水井等市政设施,由各区市政管理所负责。该工作人员很确定地表示,立功小区前马路属于小街巷,该马路上的下水井等市政设施归城关区市政管理所管理。

文/图 帮办记者 张继培



有好心人在丢失井盖的井口放置杂物提醒路人。



计划怀孕夫妇 参加免费孕前优生健康检查 需要备上这些材料!

本报讯(掌上兰州·兰州晨报记者李冰洁)国家免费孕前优生健康检查可以综合评价受检夫妇的身体状况,查找常见风险因素,降低出生缺陷发生风险,是符合生育政策的计划怀孕夫妇能够享受的一项利好政策。兰州市计划怀孕夫妇享受这项政策,如何申报呢?

服务对象:

兰州市城关区常住人口(含流动人口),符合生育政策的计划怀孕夫妇共同参加(已怀孕不能检查)。

城关区检查地点:

兰州市城关区妇幼保健院(城关区顾家沟53号)

所需材料:

身份证、结婚证、户口本(视各地实际情况)、国家免费孕前优生健康检查项目技术服务家庭档案表

申报方法:

1.凭相关证件(当地户口、集体户口、居住证),到所居住地的社区领取国家免费孕前优生健康检查项目技术服务家庭档案表。

2.然后再凭身份证、结婚证、户口本、国家免费孕前优生健康检查项目技术服务家庭档案表到指定医院进行体检。

服务指南