

“推进市域社会治理、扮靓平安法治乌海”系列报道——

# 凝聚基层力量 激活“神经末梢”

本报记者 ● 王雅妮

一个个热心人组成一支便民队，一条条解纷路织成一张矛盾网，一张张矛盾网绘出一幅和谐图。市域社会治理“神经末梢”，便是基层调解组织。近年来，乌海市海南区不断健全矛盾纠纷多元化解机制，积极探索符合地区特征的调解模式，在辖区各类纠纷的防范化解中，市域社会治理多级调解的“神经末梢”发挥了至关重要的作用。



调解现场。崔丽萍 摄

“饮水机是买新的了，那旧卡里的钱咋办？”“咱去找陈姐问问。”“上次的义务理发还能申请吗？”“这个得找陈姐协调。”“我得办理一张医保卡，可我不识字咋办？”“去找陈姐帮个忙。”居民口中“万能”的陈姐并非一人，而是由社区退休的陈艳霞与社区党员、网格员、网格民警、楼栋长、物业业委会成员等组成的“陈姐工作室”。

“最初，‘陈姐工作室’只是做一些居民矛盾调解的工作，后来，‘暖心帮帮团’在‘陈姐工作室’的基础上建立起来，居民的纠纷化解、疫情防控、反诈宣传等等，大事小情都有‘陈姐’的身影。”海南区拉僧仲街道新桥社区党委书记、居委会主任崔丽萍说，“2021年至今，虽然这支队伍只成立了一年多，但事情件件有回应，服务便民工作卓有成效，就比如前段时间，我们解决了近200户居民的饮用水问题，居民对处理结果特别满意。”

据崔丽萍介绍，2022年年关将近时，振兴小区的饮水机出了故障，又联系不上商家，居民们急于解决打不到水的问题，与物

业协调未果，便找到了社区。“陈姐工作室”经过多方联系，找到了商家负责人，可他因为资金链断裂，也无能为力。于是，“陈姐工作室”邀请了公安和物业等部门负责人进行了座谈，商量如何解决此问题。最终，物业联络了新的商家购置饮水机。可旧饮水机不用了，那之前预存在卡里的钱岂不是打了水漂？面对居民的疑问，工作人员又跑了数趟，新的饮水机商家终于同意给居民等价充值水卡，2022年四月初的答复会上，“陈姐工作室”获得赞声阵阵，居民纷纷竖起了大拇指。

渐渐地，居民们的求助线索不找自来，“陈姐”的力量越来越深入人心。代买代办、矛盾化解、关爱帮扶、卫生清洁、送学上门等等，都进入了“陈姐”的业务范围。老伴患了脑梗的杨阿姨和老伴瘫痪在床的刘阿姨经常收到“陈姐”的嘘寒问暖，过年过节关怀，时不时地卫生清理和无微不至的关怀令她们十分感动。“她们干得比我说的得好！”面对采访，杨阿姨喋喋不休地说道。

“温暖都是双向的，我们在做服务居民

的事，也同样被他们感动着。”新桥社区居委会副主任贾巧娥感慨道，“居民时常会来社区询问最近有没有活动安排，自己能做些什么。在疫情期间，大家都在自发地上卡口防疫，在小区做消杀，特别令人感动，感动和爱多了，社区就和谐了。”

化解纠纷、帮人助困，只要在行动，就是在创造价值，退休后发挥余热的陈艳霞如是，奔忙在调解前沿的“百姓名嘴”刘占林也如是。

刘占林是海南区西卓子山街道办事处赛汗乌素村的驻村干部，也是海南区“百姓名嘴”的一员。

为了更好地发挥“神经末梢”力量，海南区深度挖掘能力强、群众基础好、有威望的群众，特别是离退休的党员干部、村干部，组建“百姓名嘴”“热心大叔”队伍，发挥在群众中的影响力，把邻里矛盾、婚姻纠纷、信访难题、劳资冲突等难题化解在萌芽状态。

村民史某某和陈某某有两块种植着葡萄的相邻土地，土地相接处有一行沙枣树，日出东方，沙枣树的暗影影响了陈家葡萄的

生长；日落西方，暗影则阻碍了史家葡萄吸收阳光。这样一来，原本关系和睦的两家有了分歧，到了后期矛盾渐深。

刘占林得知此事后，忙赶去地头劝说道，“你们两家以前过年都要互相拜年的，怎么因为一点沙枣树发展成整天对骂了？”经过产权明确，沙枣树是陈某某栽种的。“既然这枣树影响了两家的葡萄，那不如把这树砍去吧，你同不同意？”征得了陈某某同意后，刘占林趁着村里正在修缮有施工队，便找来钩机将树挖掉。沙枣树不复存在，二人心里的芥蒂也消失无踪，两家主动将树坑填埋，和好如初。

三言两语将矛盾化为无形，这便是基层“百姓名嘴”得厉害之处。为将“末梢力量”发挥到最大化，海南区将践行新时代“枫桥经验”的典型做法形成长效机制，不断提高从源头上化解、根本上预防的解纷能力和水平，凝聚基层解纷力量，形成化解合力，切实达到小事不出村（社区），大事不出镇（街道），矛盾纠纷不上交的良好效果。

## 鄂尔多斯市东胜区：“五社联动”赋能基层治理

本报记者 ● 李亮 通讯员 ● 冯小龙 ● 白喆旭 ● 李娜

“多元共治”是推动市域社会治理最有效的途径。鄂尔多斯市东胜区针对社区居民服务需求总量大、多样化、要求高的特点，在“365全要素治理”系统工程的统领下，按照“党建引领、多元参与”的思路，积极探索“五社联动”工作机制，调动社会工作专业人才与城乡社区、社区社会组织、社区志愿服务队伍、社会公益慈善资源等多元力量有效“联动”，通过政治引领激发自治活力，实现基层治理和服务保障双提升、双促进。

### 党建引领 指明“联动”方向

坚持党对“五社联动”的全面领导，形成党建引领“五社联动”工作新业态，实现党建抓联、活动联办、难题联解。

充分发挥社区党支部的纽带作用，打破条块壁垒，实行党组织联建，对未建立党支部的社会组织全部配齐党建指导员，成立东胜区社会组织联合党委，打造社会组织示范党支部，引领社会组织健康发展。在党建的引领作用下，辖区单位、社会组织、社会工作者、志愿者及公益慈善资源多方向

量汇聚到一起，形成强大合力，着力破解社区治理的老大难问题。在建强基层治理合力的同时，东胜区还在畅通居民需求反馈渠道下功夫，主动引导辖区各社会组织、社会工作人才深入到居民身边进行专业需求调研，完善社区服务对象清单、需求清单。

### 站点建设 搭建“联动”平台

要想让“五社联动”发挥作用，必须得有自己的阵地和平台。基于此，东胜区先后成立了两处“五社联动”服务中心，面向社会链接志愿服务资源及基金会、慈善组织、爱心企业等公益慈善资源，同时，开展社会组织品牌化建设、“五社联动”项目孵化等工作，进一步梳理总结“五社联动”工作经验，巩固提升“五社联动”工作成效。

按照“六有”标准（即有固定的工作场所和服务场地、有必要的工作设备、有专业的工作人员、有健全的服务功能、有完善的工作制度、有规范的工作流程），设立东胜区社会工作服务中心，各街道设立社会工作服务站，引入社工机构，开展“五社联动”服务项目15个，进一步激活社会组织活

力，拓展社区服务领域。

此外，东胜区还通过打造社会工作人才基地，加强社会工作人才培养，提高社会工作人才执业能力，确保“五社联动”的专业支撑。天骄街道办事处集中打造了面积为1300多平方米的社会工作人才培养基地，每年制订实训计划，扎实开展社会工作理论与实务培训，推动东胜区社会工作人才向专业化、职业化发展。截至目前，实训基地共开展培训66期，培训学员7500余人次。全区各社会组织孵化园正在孵化的社会组织共计52家，开展相关培训、座谈、沙龙68场次，社会组织能力得到显著提升。

### 融合发展 创新“联动”方法

如何构建符合街道、社区实际情况的高效“联动”方法？东胜区从项目设计、资源整合的角度寻找突破口，各镇街道秉持联动“有法但无定法”的原则，通过建立联席会议制度、联络人制度等工作措施，推动打造“一站一品”五社联动项目品牌，协同推进区域党建、社会组织培育、社会工作人才培养、志愿服务事业、公益慈善事业等融合发

展。

罕台镇创新“36524”工作模式，打磨孵化“银龄365乐养计划”、“色彩屋”曼陀罗心理疗愈项目、“背包少年”青少年践行成长项目、“镜子计划”困境青少年帮扶项目、“60后健康守护行动”、“儿童之家温馨驿站”等多个服务品牌，服务覆盖2个乡镇社区、一个村13个社，服务3000人次。

在构建高效联动方法的同时，为使“联动”落地见效，真正实现“多元共治”的目的，东胜区积极推进社会工作三级服务体系，建立社会工作服务中心、社会工作服务站、社会工作室交流互动机制，畅通指导反馈渠道，建立健全督导机制，细化督导流程，规范一对一专项督导、一对多整体督导等督导方法，灵活运用实地、线上等督导方式，配齐配强督导人员，保障“五社”联动更高效、项目实施更专业、治理成效更显著。

市域社会治理看东胜