

让助人悦己的陈阿姨们有更多用武之地

司法行政基层“五位一体”在杭州上城全面推进



本报记者 陈赛男 通讯员 陈宇 陈晓璐

“陈阿姨,你来帮我评评理!”
“陈阿姨,家里出事了,我不知道该怎么办……”

在杭州市上城区小营街道梅花碑社区,有一位家喻户晓的明星级人物,社区居民都亲切地称呼她为“陈阿姨”,居民遇到困难麻烦了,总是会第一时间想到她。这位可亲可敬的陈阿姨就是陈文英,而以她名字命名的“陈文英网格工作室”更是远近闻名,成为杭州社区工作的一个样板。

2016年12月22日,在上城区召开的司法行政基层“五位一体”工作模式推进会上,陈文英作为第一个发言人,向全区推广她的工作经验。

“帮助别人,也快乐了自己!”陈文英朴实无华的感悟,让冬日里的会议室燃起无限暖意。

“做这些事是有情怀的!”“老党员应该为社会多做贡献!”

而接下去,在各街道社区的互相学习交流中,“陈阿姨”式的人物不断涌现,让室内的热情不断上升,也让上城区司法局局长高燕东感动得频频鼓掌点头。“这是我们在全区各街道推进司法行政基层‘五位一体’工作模式,通过公共法律服务体系的搭建,实现司法行政工作贴近群众的坚实基础!”

“有事去找陈文英!”

不久前,陈文英刚刚被评为杭州市第四届“十大金牌和事佬”,杭州市“优秀公益老人”、上城区“最美邻里”、杭州市百佳“优秀服务管理团队”……这些称号,也都是她的名片,更是群众的口碑积累起来的肯定。

陈文英为什么这么红?这还得从“陈文英网格工作室”说起。

2012年5月,为了全面了解群众真实意愿,畅通群众诉求渠道,着力化解影响社会和谐的不稳定因素,梅花碑社区党委借助陈文英在居民中的良好口碑,着手筹建了以她名字命名的网格工作室。

工作室成立以后,陈文英把退休之后对社区和居民的热心变成了自己又一份事业,每天准时出现在工作室,倾听着居民们的家长里短。

社区里一位包先生因为楼上卫生间漏水,严重影响自己的生活,经过多次协商无果后找到工作室。陈文英核实了情况后,发现楼上住着的是一位90岁的独居老人,性格比较固执,劝说了多次都不肯维修。陈文英没有气馁,一次次劝说被拒后,仍不厌其烦地一次次上门沟通,最终说服了老人同意维修漏水点,解决了包先生的难题。

缪女士安装煤气管道,需要邻居章大妈配合,可是章大妈不但连门都不开,还与缪女士发生了口角。无奈之下,缪女士只好请陈文英出马。陈文英来到现场后发现,两人情绪都很激动,言语间充满火药味,就想办法先让两人冷静下来,再进行耐心劝说。最后,在陈文英的积极调解下,双方矛盾得以化解。

像这样大大小小的纠纷每天都在社区上演,也在工作室的帮助下得以化解。不管白天还是晚上,陈文英总是耐心细致地为居民提供服务,哪怕接到电话正在吃饭,她放下碗筷就出发。“等吃完饭就来不及了,这事得赶紧处理!”渐渐,陈文英和工作室在居民口中传播开来,“有事去找陈文英”也成了大家心中的默契。

自工作室成立至今,陈文英已接待居民来访3300余人



司法行政基层“五位一体”工作模式推进会

次,仅2016年以来就达到900多人次,其中大部分是协助社区调处和化解各类居民各类矛盾纠纷,有效防止了矛盾扩大,维护了社区稳定。

“家门口的事自己管”

当然,陈文英不是一个人在“战斗”。

其实,像陈文英一样热心肠的“阿姨”在社区里有很多,仅工作室就有15位专职志愿者帮陈文英分担工作。他们来自各个领域,都是退休职工,有的是退休教师,有的有工会工作经验,还有的退休前做物业管理,他们能发挥各自专长,对社区居民的服务更专业。

而类似于“工作室”这样的民间组织,在上城区也并不少见。



邻里值日室



红巷老舅妈

“陶旭东工作室”位于“陈文英网格工作室”的隔壁。作为一名专业律师,陶旭东每周至少有三个半天来到工作室为居民服务,“陈文英网格工作室”里转交过来的法律问题,可以在“陶旭东工作室”实现“无缝对接”。为了让大家获得满意的答复,陶旭东也对自己定了“规矩”,对于居民提出、自己一下子不能马上回答的问题,必须在三天内给予答复。如今,不少认识他的人都称,要找陶旭东谈点事情,不用去办公室找他,直接去社区吧。

紫阳街道的“邻里值班室”是由居民小组长、退管组长、党员及志愿者等组成。从帮邻居收衣服、代接孩子、照看孤老,到协调庭改工程、自来水接入等都有值班员的身影,在动员居民参与、加强邻里沟通、强化邻里互助、平息邻里矛盾等方面发挥了重要作用。

小营街道的“红巷老舅妈”成为社区平安的守护者、践行者、宣传者,为促进邻里和谐作出了重要贡献;南星街道美政桥社区组织社区中有威望的“名人”、社区骨干成立了调解工作室,专门调解居民间大大小小的纠纷……随着各个街道、社区广泛发动群众、依靠群众,一桩桩矛盾得到化

解,一件件纠纷及时平息,一个个家庭和睦如初,这些民间组织始终有一个共识:“家门口的事情自己管!”

“社区工作非常琐碎,这样的做法能够更好地为老百姓提供精准服务。”高燕东表示,政府搭建良好平台,服务群众依靠群众,通过群众做群众的工作,更容易收集真实意愿和诉求,会有意想不到的效果。

“五位一体”全区推广

实践证明,依托群众建立的各类民间组织,在化解社会纠纷方面发挥着越来越大的作用。如何整合资源,打造一种全新的司法行政基层工作模式,将这种作用发挥得更大,将这种正能量传扬得更到?这是上城区一直在思考的问题。

受到“陈文英网格工作室”的启发,上城区通过大半年的调研,提出司法行政基层“五位一体”工作模式,即延伸人民调解、法律援助、法治宣传、社区矫正、律师服务等五项工作触角,打造“五位一体”工作平台,充分发挥司法行政在预防化解矛盾纠纷、维护社会和谐稳定方面的积极作用。

2016年12月22日,上城区发布《关于推进上城区司法行政基层“五位一体”工作模式的实施意见》(以下简称《意见》)。

根据《意见》,“五位一体”工作平台承担人民调解、法律援助、法治宣传、社区矫正、律师服务等五项工作职责。平台工作人员由既有法律专业特长、又热心于帮助居民排忧解难的社区能人志愿者、社区综治协管员、社区律师和人民调解员等法律专业人士组成,公益服务不收取任何费用。

平台采取以“预约式”服务为主、以“定期制”服务为辅的模式,即在社区内公布工作室人员排班情况及联系方式,除每周安排定期坐班服务外,其他时间采取电话咨询或预约服务。

“五位一体”工作平台的打造,将选择小营街道、湖滨街道、紫阳街道作为工作室建设试点;预计2017年底前在全区推开,力争在2018年通过不断细化服务内容、丰富服务方式、加强服务保障、提升服务质量,形成全区特有品牌。

高燕东表示,司法行政基层“五位一体”工作模式,是紧密围绕并贯彻落实上城区“十三五”时期经济社会发展目标任务的主要抓手之一,也是全区“七五”普法的重点工作。目前,上城区正在整合全区37家律师事务所资源,积极打造律师专业智库,为“五位一体”平台提供人才保障。



民安乌普拉大学国际政治研究中心



陈文英