

江苏苏州工业园区创设社区与法院矛盾纠纷联调联处机制

“法治社工”助力基层善治

■ 王伟健

前不久，一对夫妻在江苏苏州工业园区娄葑街道苏安北社区买了一套二手房，装修好还没搬进去，就因楼上独居老人忘关水龙头，水渗下来导致全屋被浸泡，初步估计损失近5万元。

“这种纠纷很难调解，以往大多数通过民事诉讼解决。”苏安北社区党委副书记金湘雄说。但这次调解后不到一星期，双方就签订了和解协议。

金湘雄到社区工作才4年多，也非法律专业出身，为何能短时间化解这起棘手纠纷？这还得从一次特殊的培训说起。

遴选社工开展解纷实务脱产实训，由法官“一对一”指导

从2020年起，苏州工业园区遴选优秀社区工作者(以下简称“社工”)开展为期3个月的解纷实务脱产实训。2020年5月，包括金湘雄在内的200多名社工来到苏州工业园区人民法院学习。

园区为何要组织社工进行脱产培训？苏州工业园区社会事业局副局长田太促告诉记者，大多数社工未受过专业培训，在发现矛盾、调解纠纷方面经验不足。2020年，苏州工业园区社会事业局联合园区法院设立“社区治理法治实训基地”，以专业化实训培养“法治社工”，将基层治理的“人才资源”与法院化解矛盾纠纷的“经验资源”进行结合。

35岁的胜浦街道青年汇社区社工李方罗做事认真但不善沟通，在社区调解矛盾纠纷时常被双方当事人“牵着走”。

听说园区开展法治社工培训后，李方罗立即报名参加。园区法院民庭法官助理姚俊担任李方罗的导师，对其进行“一对一”指导。3个月时间，李方罗以书记员身份见习，在法庭上跟着姚俊一起调解各类纠纷，过后，姚俊再一一为李方罗做详细分析。“原来这里面有这么多门道，真是受益匪浅。”李方罗说。

法院开设“周一讲”课堂，由社工们按需定制课程，请资深法官走上讲台，以社区常见纠纷为主题，讲授民事审判理念和调解技巧。此外，法院在培训期间给学员设定了目标任务：整理30本卷宗、记录30个庭审、参与调解20件案件、草拟10份裁判文书等。

通过一场场务求实效的培训，李方罗现在已经掌握了不少调解技巧，在调解矛盾纠纷时更有策略也更有信心了。

学以致用，法治社工成为社区治理骨干力量，累计解纷1800余件

苏安北社区党委书记李萍介绍，该小区已建成40多年，基础设施老化，停车位紧张，房屋漏水、乱搭乱建、噪声扰民等问题频出。

为化解矛盾，社区想了不少办法。开始，发动老党员、老干部参与调解，但往往只能处理小的矛盾纠纷。后来，又定期请律师来调解，但律师工作太忙，时间精力有限。

金湘雄“学成归来”后，情况逐渐好转。“小区出现矛盾纠纷，他都会第一时间赶到现场处理。”李萍说。

2024年3月，小区内一名一楼住户违规搭建玻璃顶棚，引起楼上邻居不满，便到社区投诉：“下雨天，雨水滴在顶棚上，声音特别响，影响休息。”“过去遇到这种事情，我们只能找街道介入。”金湘雄说。但这一次，他第一时间赶到现场，多角度拍照取证，并把双方请到一起，听诉求、谈问题。

调解中，金湘雄以法为据、以理服人，详细阐述了《苏州市物业管理条例》和《苏州市消防条例》等法规，明确告知当事人，如果不配合拆除，按照规定要被处罚。在金湘雄的调解下，一楼住户承诺会自行拆除顶棚。同时，为兼顾一楼住户的需求，金湘雄主动为其联系制作移动顶棚的厂家。“因为是可移动物品，不属于违章建筑，这样双方的诉求都得到了满足。”金湘雄说。这起纠纷最终得到较快化解。

金湘雄还将学到的专业技能传授给其他社工，他告诉记者：“现在社工都开始学法用法，处理各类纠纷的能力和效率有了明显进步。”截至目前，园区法治社工累计为群众提供咨询1300余次，化解纠纷1800余件，一批批在园区法院培训过的法治社工，返岗后成了社区治理的骨干力量。

“我们的压力不比社区小。”苏州工业园区人民法院审判委员会专职委员胡志清感慨，园区经济活跃，居民维权意识强，法院案件量大。2004年园区法院成立时，年受理案件1511件，法官人均结案量71件；可到2023年，法院受理案件超3万件，法官人均结案量达661件。法官白天开庭，晚上加班写判决书成为常态。

随着法治社工培训的开展，情况有了改观。胡志清介绍，以法治社工学员为纽带，园区建立起法院与社区间的矛盾纠纷联调联处机制，形成“诉讼源头治理+纠纷前端化解+终端裁决保障”多维社区治理模式。

金鸡湖街道香茂社区社工罗露从培训班结业已有两年，依然与自己的导师——园区法院民一庭庭长陈新雄保持联系。前不久，小区一部电梯突发故障，业主陆某被困两小时，因为上了年纪又受到惊吓，事发后去医院进行了检查治疗，产生近1万元的医疗费用。陆某认为这笔钱应该由电梯维保单位全额赔

偿，而电梯维保单位则认为，陆某的诊疗费用主要针对老年疾病，与电梯事故并无直接关联。

“‘公说公有理，婆说婆有理’，刚开始我也拿不准。”罗露当即向陈新雄求助，陈新雄从专业角度给予了指导：居民向电梯维保单位主张赔付医疗费用，符合民法典规定的人身损害赔偿的相关情形。同时，根据案情，陈新雄建议罗露使用“背靠背”调解法。于是罗露分别做双方工作，释明法定赔偿标准，引导他们换位思考，最终化解了这起纠纷。

缺乏权威性是基层调解的一大痛点。胡志清坦言，如何增强居民对社工的信任是一道难题。为此，2023年，苏州工业园区在全国首创法治社工分阶培养和评定制度，构建阶梯式的法治社工培养和评定体系。包括罗露在内的41名实训学员被评定为首批“初阶法治社工”，并获颁证书。“持证上岗，居民对我们的认可度更高了。”罗露说。

通过联调联处机制，园区法院培养了一批补充力量。如何最大程度发挥这股力量的作用？园区推出了县域基层治理司法指数，同步建设“园区基层治理司法指数协同平台”，深度分析5大类、18小类基层治理案件。田太促介绍，通过“指数”报告，每个街道可以全景了解街道的案件数量和特征，针对多发、频发矛盾纠纷，进行精准施策。

(据《人民日报》)

浙江台州：心理服务进社区

■ 张晓华 陆 健

在浙江省台州市黄岩区永宁公园一处亲水平台上，由一把冲天钢筒与一个方形模具组合而成的雕塑，展现着“中国模具之都”的风采。如今，雕塑旁建起了一座球形玻璃建筑——永宁幸福中心科学馆。

幸福是什么？如何提高幸福感？“在这里，幸福不再是抽象的概念，而是全方位可感的微妙体验。”永宁幸福中心运营负责人刘晓燕介绍，不同于我国当前大部分社会心理服务场馆事中及事后干预的定位，永宁幸福中心依托积极心理学理论，以心理健康为主题，结合“艺术+科技+大数据+心理健康”的设计理念，将数字化电子科技设备与心理知识的应用和科普相结合，让“幸福”变得可见、可触、可感知。

“我们应该笑笑，世界会回馈给我们笑脸，我们会感觉到更幸福。”在一款AI群体情绪互动游戏装置前，受到屏幕上工作人员“笑脸”的感染，记者也忍不住笑了。

据介绍，开馆近两年来，永宁幸福中心累计参观访问量超5.2万人次，人们在各类数字化互动体验中释放压力、进行心理疗愈，从而感受到安全感和幸福感。

在此基础上，围绕当地群众的心理健康需求，黄岩区系统构建起区、乡镇(街道)、村(社区)三级积极心理服务体系，将心理服务送到群众身边。

2024年上半年，东城街道嘉盛社区的徐阿姨因老伴过世每天足不出户、以泪洗面。社区工作人员了解情况后，不断对其进行心理疏导，将她带到社区新建成的“幸福之家”。通过心理咨询师的专业疏导和参加社区的各种活动，徐阿姨缓解了悲伤情绪，还成为社区的“共享奶奶”，经常带领社区的孩子们做活动。

截至今年1月，“幸福之家”已开展心理健康科普宣教活动50余场次，心理健康筛查189人，“一对一”开展危机干预5人，群众满意度达99%。

“越来越多的家长询问是否可以举办更多活动。”嘉盛社区党支部书记、居委会主任陈亦欣说，通过举办各类公益课堂、健康义诊、平安宣传等活动，居民们不出社区就能享受“一站式”心理健康体验和服务，但是，一年300多场的各种活动和基础工作，也让社区工作人员的压力与日俱增。

为此，黄岩区依托永宁幸福中心组织专业心理团队，开展了“进校园、进社区、进机关、进企业、进家庭”的幸福五进活动，为师生、基层工作者等重点群体提供心理咨询、团体心理辅导等个性化服务。

“在一次绘画主题的心理辅导活动中，我画了一张书桌来表现忙碌的工作状态，其他同事则为这幅画添加了满月、咖啡等元素，还有人在这幅画添置了一张床，那一刻心里真的很温暖，感觉自己又充满了力量。”陈亦欣介绍，很多基层干部参加完活动后重拾工作激情。

自2023年积极心理学融入社会调解后，全区矛盾纠纷受理数下降20.3%，万人成讼率下降3%。“黄岩的探索，就是想通过积极的心理建设与引导，让大家了解积极心理学，学会激发积极心理，形成良好的心理品质与行为模式。”黄岩区卫健局局长张娴予说。

(据《光明日报》)

基层探索
ICENG TANSUO

“社区物业”激活基层治理“一池春水”

■ 安耀武 李 鹏 王东方

兼职变专职 网格员回归“主业”

“多亏了社区网格员，楼下的路灯才能修得这么快。”2月15日，安徽省阜阳市颍州区奎星社区菜园巷片区居民牛贺玲开心地说。

不久前，牛贺玲所在的居民楼下路灯突然变暗，她担心晚上出门时出现意外，于是将问题反映给负责菜园巷片区的社区网格员周子勤。周子勤随即将问题反馈到奎星社区，社区及时联系市政部门，坏掉的路灯很快就被更换。

除了接收居民反映的问题，周子勤还会主动收集群众急难愁盼问题，解决大家的烦心事和矛盾纠纷。

“我每天要做的就两件事，一是把片区环境卫生搞好，一是与居民打成一片，倾听居民的心声和呼声，及时向社区报告。”周子勤告诉记者。

而在过去，周子勤很难做到两者兼顾。之前，她每个月只有500多元工资，入不敷出，只能另找一份收入高的工作补贴家用。因此，社区网格员对她来说，只是兼职，无法投入太多精

力和时间。

“兼职”的社区网格员很难织密、织牢网格化管理这张网。

“以前，社区网格员的工资是按管理人口数量计算的，一人一月一元钱。在奎星社区，每名网格员平均管理300人至500人，因此月工资只有300元至500元。”奎星社区党委书记鞠艳分析说，这不仅是奎星社区的现状，也是大部分社区面临的共性问题。

2020年9月，奎星社区成立了社区物业公司。该公司在招聘物业网格员时，优先录用社区网格员，实现社区网格员与物业网格员“两员一体”，社区网格员每个月至少增加1800元工资，解决了他们的后顾之忧。

“物业网格员干的其实是保安、保洁工作，活不累，而且就在家门口，大家都是街坊邻居，有啥事第一时间就掌握了。”周子勤说。

社区办物业 老破街巷换新颜

成立社区物业公司，奎星社区的最初目的并非解决社区网格员待遇低的问题，而是破解老旧小区无人管的难题。

奎星社区位于阜阳市老城区，占地面积约1.2平方千米，常住居民4690户13739人。辖区内房屋多为上世纪八九十年代居民自建房，规划设计标准低的单位家属院，基础配套设施先天不足，物业公司不愿进驻，物业管理成了“烫手山芋”。

社区成立了物业公司后，向居民提供基本的卫生环境和安全的生活秩序，并做出“不以营利为目的”的服务承诺，物业费为0.2元/平方米至0.3元/平方米，比市场价低不少。

这么低的服务费，物业公司能运转下去吗？

“没问题。”物业公司负责人徐家昌告诉记者，在物业公司的运营成本中，管理人员的工资占据了很大比例，而他们的公司的管理人员与社区干部是交叉任职的，社区干部不在物业公司领一分钱工资。

物业公司坚持成本定价与开源节流相结合的方式，保证不向群众多收一分钱。

以菜园巷片区为例，3名保安、4名保洁和2名垃圾保洁员的年工资分别为7.2万元、8.76万元、4.8万元左右，合计20余万元。片区有598户，其中100户没有住人不用缴物业费，再去掉由单位代缴

的150户，剩余340多户按每户每年200元至300元计算，收取物业费9.3万元。另外，丰巢快递柜每年收入3.3万元，辖区十几家单位(含代缴的150户物业费)收取物业费7万多元，再加上其他公共收益，基本上能覆盖物业公司开支。

“大门有人看了，卫生有人打扫了，路灯和监控也有了，我们对社区物业非常满意。”居民牛敬堂说。

“四位一体” 破解“肠梗阻”难题

社区治理与物业管理在基层治理中扮演着重要角色。要想做好基层治理，社区治理与物业管理必须相辅相成，相得益彰。

奎星社区党总支根据老旧小区分布情况，将辖区划分为中清、法院、奎星、一建、菜园巷5大片区，按照“一片一支部、一楼一小组”的原则，成立片区党支部，以楼栋为单位设立党小组，把党组织的触角延伸到社区的各个角落。

“我们按照‘党支部建在片区上’的原则，社区‘两委’中的党员到包保片区担任片区党支部书记，同时兼任片区物管会主任，片区物管会、社区物业公司中的党员进入片区党支部担任支部委员，

加强了党组织对片区的精准覆盖。”鞠艳告诉记者。

奎星社区通过探索实行由社区党组织、片区党支部、片区物管会、社区物业公司共同参与的“四位一体”物业协同管理工作机制，可以充分发挥社区党组织的政治优势、组织优势，凝聚辖区多方资源力量。

奎星社区党委委员孙浩不仅是菜园巷片区网格长，还是菜园巷物管会主任，身兼数职的他在开展工作时得心应手。

“‘四位一体’的工作机制，能够确保社区工作‘一竿子插到底’，避免出现‘肠梗阻’现象。”孙浩说，从环境卫生到矛盾纠纷，他都能找到合适的身份介入，而且能从不同的角度解决问题，从而提高工作效率。

文峰街道党工委副书记曾亮告诉记者，奎星社区创新基层治理模式，加强党对基层治理的领导，破解了网格化管理“有名无实”的难题，充实了网格员队伍，真正发挥了社区网格员的作用。目前，该街道辖区内14个城市社区全部成立社区物业公司，49个片区均已成立片区党支部、物管会，老旧小区物业管理服务实现全覆盖。

(据《安徽日报》)



“幼有所育”上新招

山东省日照市东港区聚焦“3岁以下婴幼儿照护”民生福祉，探索打造政府主导、部门协同、社会参与的“托幼一体化”托育服务体系，并按照国家二孩、三孩每人每月300元、600元的标准，根据实际入托月数发放育儿补贴。

上图：2月20日，在日照市东港区知子树托幼园，东港区妇幼保健院的医生教托幼园老师婴幼儿护理知识。

右图：2月20日，在日照市东港区知子树托幼园，老师和家长在陪伴孩子做亲子游戏。

新华社记者 郭绪雷摄



本报消息 据国家医保局消息，截至目前，全国已有29个省(自治区、直辖市)及新疆生产建设兵团上线定点药店比价功能，可实现药品价格在手机上一键查询、实时比对和位置导航等。

陕西省医保部门上线“药品比价”功能，预计将使参保人员的购药成本下降10%至15%；河北省医保部门开发定点药店药品比价系统和定点药店药品价格提醒功能，对于药品价格差异较大、价格明显过高的贵令整改……全国多地医保部门上线“比价神器”，运用精细化算法，帮助参保群众高效购药。

国家医保局有关负责人表示，将坚持数智赋能，增强运行管理能力，通过推进定点药店药品价格监测比对，让药品价格更加透明，群众选择更加方便。

北京 助来京返京就业群体安居

本报消息 近日，北京市举办2025年返工季惠民租房服务活动启动仪式暨首场活动，提供首批优惠房源约12.9万套(间/床)，为新市民、青年人、城市服务保障人员等来京返京就业群体提供租房服务。

在2025年返工季住房租赁高峰期，已有42家租赁中介企业和保租房运营单位响应倡议，提供活动首批房源约12.9万套(间/床)。同时，还提供适配优惠房源、租金押金费用优惠、搬家保洁等多样化租房服务。用户可登录北京市惠民租房服务平台查询房源、优惠信息多元化服务内容。

据悉，这是北京市连续第三年组织开展返工季惠民租房供需对接服务活动。2025年将聚焦就业集中区域需求，因地制宜办好专场活动。北京房地产中介行业协会将组织租赁中介企业进园区、进企业、进街乡、进招聘专场，在重点区域举办返工季系列活动，为来京返京就业人员提供租房供需对接服务。

江苏 加速建设生育友好型社会

本报消息 江苏省日前出台的建设和生育友好型社会有关措施提出，2025年省内50万人口以上的县市和涉农区将全部建成妇幼保健院，全省还将加快健全儿童医疗卫生服务网络，常住人口超过100万的县市和涉农区建设1所2级儿童医院或在综合医院设置儿科病区，农村地区区域性医疗卫生中心、城市社区医院应提供儿科服务。

江苏省还将扩大优质教育资源供给，优化幼儿园布局和城乡学前教育资源配置，完善义务教育优质均衡推进机制，积极推进集团化办学，促进区域和城乡师资有序流动、均衡配置，办好必要的乡村小规模学校和乡镇寄宿制学校。此外，还提出将实行多孩家庭子女入学(园)“长幼随学”原则，统筹安排多孩家庭子女入学(园)同校就读，方便多孩家庭接送子女。

在强化职工权益保障方面，江苏省提出将加强女性就业保障，为因生育中断就业的女性提供再就业培训公共服务，鼓励用人单位制定有利于职工平衡工作和家庭关系的措施，结合实际采取弹性上下班、居家办公等方式，建设家庭友好型工作场所。

浙江 出台细则开展适老化改造

本报消息 近日，浙江省民政厅联合省财政厅等4部门印发《2025年浙江省消费品以旧换新居家适老化改造实施细则》，为常住在浙江的老年人且本人或子女在浙江有房产的家庭进行适老化改造。

据悉，2025年补贴标准为60周岁以上的老年人补贴30%；适老化改造产品目录清单增加了智能监测和辅具类的产品，达到70个种类；不设产品指导价，但单件产品最高补贴限价3000元；改进浙里康养平台适老化改造模块，简化申报材料，优化申报流程；采取线下和线上相结合的方式组织实施。

细则提出，各相关责任单位应加强对适老化改造企业的监管，严防价格虚高，严厉打击以假充真、以次充好、以旧充新、以不合格产品冒充合格产品，保障改造质量，切实维护老年人合法权益。

浙江 出台细则开展适老化改造

本报消息 近日，浙江省民政厅联合省财政厅等4部门印发《2025年浙江省消费品以旧换新居家适老化改造实施细则》，为常住在浙江的老年人且本人或子女在浙江有房产的家庭进行适老化改造。

据悉，2025年补贴标准为60周岁以上的老年人补贴30%；适老化改造产品目录清单增加了智能监测和辅具类的产品，达到70个种类；不设产品指导价，但单件产品最高补贴限价3000元；改进浙里康养平台适老化改造模块，简化申报材料，优化申报流程；采取线下和线上相结合的方式组织实施。

细则提出，各相关责任单位应加强对适老化改造企业的监管，严防价格虚高，严厉打击以假充真、以次充好、以旧充新、以不合格产品冒充合格产品，保障改造质量，切实维护老年人合法权益。

浙江 出台细则开展适老化改造

本报消息 近日，浙江省民政厅联合省财政厅等4部门印发《2025年浙江省消费品以旧换新居家适老化改造实施细则》，为常住在浙江的老年人且本人或子女在浙江有房产的家庭进行适老化改造。

据悉，2025年补贴标准为60周岁以上的老年人补贴30%；适老化改造产品目录清单增加了智能监测和辅具类的产品，达到70个种类；不设产品指导价，但单件产品最高补贴限价3000元；改进浙里康养平台适老化改造模块，简化申报材料，优化申报流程；采取线下和线上相结合的方式组织实施。

细则提出，各相关责任单位应加强对适老化改造企业的监管，严防价格虚高，严厉打击以假充真、以次充好、以旧充新、以不合格产品冒充合格产品，保障改造质量，切实维护老年人合法权益。

浙江 出台细则开展适老化改造

本报消息 近日，浙江省民政厅联合省财政厅等4部门印发《2025年浙江省消费品以旧换新居家适老化改造实施细则》，为常住在浙江的老年人且本人或子女在浙江有房产的家庭进行适老化改造。

据悉，2025年补贴标准为60周岁以上的老年人补贴30%；适老化改造产品目录清单增加了智能监测和辅具类的产品，达到70个种类；不设产品指导价，但单件产品最高补贴限价3000元；改进浙里康养平台适老化改造模块，简化申报材料，优化申报流程；采取线下和线上相结合的方式组织实施。

细则提出，各相关责任单位应加强对适老化改造企业的监管，严防价格虚高，严厉打击以假充真、以次充好、以旧充新、以不合格产品冒充合格产品，保障改造质量，切实维护老年人合法权益。

(据《安徽日报》)