



# 化“访”为“解” 百姓有纠纷 “只进一扇门” “最多跑一地”



稷下街道综合治理中心的调解员商讨群众诉求案件。

“多亏街道综治中心的帮助，在我母亲遇到困难时帮忙调解，用最短的时间化解了我们心里的疙瘩。”1月5日，在临淄区稷下街道一站式矛盾纠纷调解中心，居民周女士高兴地说。

原来，周女士的母亲王女士在稷下街道一生活区从事保洁工作。2022年11月29日，王女士在工作时不慎从楼梯上摔下来，导致右臂受伤。当时自认为只是脱臼，王女士没有告知物业公司，居家休息一周之后，病情没有好转，到医院检查才得知自己右臂骨折，随后便告知自己所在的物业公司——青岛美特保洁服务有限公司。青岛美特保洁服务有限公司在和保险公司沟通后，保险公司的工作人员表示由于王女士已经在家一周，很难界定病情是否属于工伤，所以不予理赔。经过多方咨询，王女士决定到稷下街道一站式矛盾纠纷调解中心求助。

“接到当事人求助后，我们第一时间和物业公司、保险公司取得联系，经过多次协商沟通，最终保险公司决定给予王女士5000元钱，双方当事人对这个结果都表示满意。”崔秀芹告诉记者。崔秀芹是稷下街道一站式矛盾纠纷调解中心崔大姐工作室的负责人，有着8年社区管理工作经验，擅长调解社区居民矛盾纠纷，已经先后调解矛盾纠纷100余件。

稷下街道辖区有33个村、7个社区，常住人口12万多人。由于辖区人口数量多、旧村改造多、城建项目多，由此带来社会矛盾、群众投诉以及民事纠纷的数量种类增多，矛盾调处和安保维稳工作压力较大。为高效便捷化解矛盾纠纷，实现群众“跑一地进一门”就能办成事，街道投入500余万元建设了融合信访、纪检、民生热线、劳动仲裁、治安调解、司法调解、庭前调解等职能的社会治安综合治理服务中心，并构建起了

“七位一体”矛盾机制。综合治理服务中心以民生热线和群众诉求会客厅“一窗受理”为工作出发点，按照“业务垂直领导、调处横向联通”的原则，推动7个机构开展工作，形成了矛盾纠纷摸排—受理接待—分流转办—调处化解—跟踪督办—评估反馈的大闭环运行机制。

在稷下街道一站式矛盾纠纷调解中心群众诉求会客厅，悬挂着一面写有“心系群众，为民解忧”的锦旗，这是街道矛盾纠纷调解中心解决绿茵生活区刘先生诉求后，收到的“谢意”。刘先生的住处靠近一处美食城，长期受到美食城的厨房噪音干扰。接到刘先生诉求后，矛盾纠纷调解中心联合社区、民生热线等多部门现场办公，在美食城现场测试噪音，并协调美食城负责人限期整改，通过更换设施、安装隔音设备等减少噪音干扰，最终让涉事双方达成和解。

“自‘七位一体’矛盾机制运

行以来，街道社会治理成效明显，群众矛盾化解效率提升了，群众满意度也随之提升，矛盾调解不再是吵吵闹闹而是井然有序。”稷下街道综合治理服务中心副主任孙建军对街道矛盾纠纷调解工作有着很深的感触。“街道综治中心坚持宜散不宜聚、宜解不宜结、宜快不宜慢、宜缓不宜激的原则，及时摸清矛盾纠纷，做到小事不出网格、大事不出村居、信访不出街道。”

稷下街道办事处副书记孙波表示，现在辖区群众有矛盾纠纷，最先想到的就是来综治中心，这里成了稷下街道矛盾纠纷的“终点站”。数据显示，2022年自“七位一体”矛盾机制运行以来，稷下街道成功调解467起纠纷，调解金额超200万元，调解成功率超98%；劳动调解受理案件329件，调解成功265件，成功率超80%。街道矛盾纠纷调解平均时限由5天压减至2至3天，年均初信初访数较运行前下降约28.5%。

## ■ 记者有话

### 矛盾化解一站式， 群众都说好！

百姓的自身权益维护和百姓之间的矛盾纠纷调处一直是基层社会治理工作中的“热点”和“难点”问题。去年以来，稷下街道通过打造“七位一体”矛盾机制，实现矛盾纠纷源头预防、前端化解、关口把控，为群众提供了矛盾纠纷解决方案和便民快捷有效渠道。

群众利益无小事，一枝一叶总关情。密切联系群众，当好矛盾纠纷“化解员”，为当事人解难题、解“心结”，真正落实“以人民为中心”的服务理念，用温度、力度、法度促进社会和谐安宁，让人民群众切实感受到公平正义，稷下街道这个“一站式矛盾纠纷调解中心”建得好。

大众日报淄博融媒体中心记者 李鸿斐 通讯员 李凤飞

# 扎根社区的 “医二代”



方霞在工作中。

随着2023年元旦假期的结束，淄博市张店区和平街道的太平社区卫生服务站再次迎来大批就诊的居民。方霞为他们逐一把脉问诊、对症下药，难得休息片刻。趁抓药的间隙，她对记者说：“你应该也注意到了，来的多是上了年纪的老人，以前都是父亲帮这些叔叔、阿姨看病，现在换作我了。”

方霞是太平社区卫生服务站的一名主治医师，毕业于山东中医药大学的她，曾先后获评“淄博市基层优秀中医”“先进个人”等称号。

她属于“女承父业”。方霞的父亲方廷珠是当地一位享有盛名的老中医，这位有着近六十年医龄的老人，曾被山东省中医药管理局聘为“山东省五级中医药传承教师”。受父亲影响，方霞从小便对中医

有着浓厚的兴趣，在父亲的鼓励引导下，大学毕业后更是放弃了留在大城市的机会，回到家乡随父行医。

她青出于蓝而胜于蓝。“‘世上无不治之症，唯有不精之艺。’但光有理想还不行，医者既要博闻强识，又得融会贯通，中医更是如此。”方霞向记者介绍，她在行医的过程中发现，书本上的知识远远不能满足对临床疑难杂症的处置。于是，身边的父亲、大学时的老师以及千里之外的同行，都成了她请教、学习的对象，其综合业务水平也因此得以不断提升。

中医重在传承，贵在创新，贵在坚持。三十多年扎根基层的经历，不仅让方霞积累了丰富的临床经验，也使其成为了名副其实的“多面手”。“一根银针、一腔热情、一心一意

患者；一支艾炷、一团火焰、一生一世济黎民。”她临证或用针、或用灸、或用药、或针药并用，广开治路，不拘一法。不仅针灸取穴精当，且处方用药精简，以良好的医德和精湛的医术延续着父亲留下的良好口碑。

记者在采访现场看到，在这处面积仅一百多平方米的社区卫生服务站外，还悬挂着一块“国医堂”的牌匾。对此，方霞自豪地告诉记者，太平社区卫生服务站不仅是淄博市首批获此殊荣的中医诊所，还是全市为数不多的中医药特色社区卫生服务站。

根据过去一年太平社区卫生服务站的接诊病历显示，来

此看中医学的患者接近九成。恰好前来就诊的、家住太平社区3号楼的74岁老人王厚兰骄傲地对记者说：“别看我们这个小区已经有三十多年历史了，算是正儿八经的老旧小区，但我们在这一‘国医堂’看病也是看了三十多年，多少远道而来的病号都羡慕着呢。”

如王厚兰老人所说，眼下，社区诊所条件有限，有抱负、有本事的年轻医生留不住，若是头疼脑热的小毛病还好，居民如遇“大问题”只能去医院挂号。但是，在太平社区卫生服务站“许多患者就是冲着方大夫来的”。方霞认为，为社区居民消除病痛，是自己义不容辞

的责任，而提高基层百姓特别是老年群体对疾病的重视程度，才是自己作为一名医务工作者所担负的更重要的任务。

“例如一些患有慢性病却服药遵从性差的老年人，错误地认为只要没有不舒服，不服药也没关系，帮他们转变观念其实是过去三十多年间我做的最多的一件事。”方霞说。

新的一年已经开始，这也是52岁的方霞扎根太平社区的第三十六个年头，16岁便随父从医的她希望能为社会带来更多的健康资源，为更多百姓服务。

大众日报淄博融媒体中心记者 姜涛