# 建外街道街道协理员为社区“接诉即办”提速

家住建外街道永安里社区铁路宿舍的吕桂荣，现在还有一个新身份——社区协理员。包括她在内，建外街道组建了一支约100人的协理员队伍，覆盖辖区12个小区。协理员的主要工作，就是参与接诉即办，协助社区处理热线诉求。

协理员吕桂荣上岗没多久，就和社区一起解决了乱停车的问题。铁路宿舍停车乱，曾一度成为诉求热点。“这个小区建于20世纪80年代，没有物业，大门也没人看，我们又邻近建外商业区，白天很多时候停满了车，碰到个紧急情况，外面的车都进不来。”永安里社区书记梅志华介绍，最多的时候，一个月能接到十余起类似诉求。

“咱还是得把大门利用起来，要不给上个锁吧？”“怎样既解决乱停车问题，又不给咱居民带来麻烦？”协理员和社区工作人员一起想办法，大家一合计，决定关上一半的铁门。“如果大门只开一半，外面车就进不来了。咱再给本小区司机配上钥匙，平时进出自己打开那扇关上的门，也不耽误停车。”吕桂荣说。

方案定了，上锁配钥匙的钱怎么解决，也需要协商。“我去给大伙儿做工作。”吕桂荣又挨家挨户做起宣传解释工作，“您看，咱把大门锁上一半，钥匙您装着，您停车更方便了，不愁没车位，咱小区也更安全了。”居民们也很痛快，12户居民自掏腰包解决了上锁的问题。吕桂荣和社区工作人员还在大门口张贴了提示：“司机进出请落锁”，她和其他协理员手上也拿着钥匙，“如果小区有个突发状况，联系我们，随时给开门。”

协理员中，除了社区的热心居民，还有法律专家、心理专家等专业人士。在永安里社区，来自理道律师事务所的史记律师和同事们对居民之间解不开的诉求、潜在的涉法涉诉纠纷，现场普法，面对面解释，将矛盾纠纷化解在源头。

前不久，小区一栋楼发生下水管道堵塞，楼上楼下住户为赔偿发生争议。社区请史记律师来帮忙化解。

“我们家地板、墙面都被淹了，楼上得赔我。”3层的居民先诉苦。原来，由于5层居民家里用水问题，导致楼下两层居民被淹。4层的也觉得自己冤，“我们家的地板也淹了不少，谁来赔我？”

“下水管道漏水的，需要根据漏水原因确定责任承担。”史记一边安慰居民，一边从管道入手，给出专业解释，“漏水的主要原因是5层的洗衣机零件堵在了4层和5层接口的管道中。该管道属于公共给水管道，属于4、5层业主所有，因共有物造成他人损害的，应当根据过错承担相应的侵权责任。”

听史记说完，4层的居民语气不再强硬，“我还是希望少赔点儿，虽然问题出在我们这一层，但也没想到会这样。”5层居民也做出了让步，“我家多赔点儿吧，一共6000元，我们赔3500，4层赔2500。”4层居民也乐于接受这样的结果。不到2个小时，纠纷圆满解决。

“社区里有了这样的法律智囊团，能够把矛盾在激化前化解，也能引导居民正确维权。”建外街道市民诉求处置中心主任金春行说，“很多时候，协理员发挥了‘连心桥’的作用，有了他们，遇事好商量。”

如今，在建外街道，协理员协助办理的热线诉求大约占到社区承办热线派单的20%。协理员的加入，形成了街道、社区、居民齐参与、共治理的管理机制，12345热线诉求办理提质增效，基层接诉即办机制也更加完善。

北京晚报 2023-12-5