



——战“疫”之下的浙江社会治理实践

南湖区： 打造最精最细战“疫”样本



南湖区委副书记朱苗慰问“守小门”的志愿者



城市管理“智慧大脑”助力疫情防控指挥

为民服务“不打烊”

2月11日,南湖区从事食品经营的肖某通过“南湖12345”在线调处,解决了一起7万余元的欠款纠纷。“没想到‘微嘉园’这么快就帮我解决了问题。”在防疫紧要关头,南湖区把社会矛盾纠纷调处化解中心一窗受理平台搬进“微嘉园”,紧急开通“南湖12345”栏目,线上办理群众报事,实现群众有困难、有诉求“全流程”“不见面”“掌上办”。

“南湖12345”接到群众诉求后,及时流转至相应“矛盾联调中心”“公共法律服务中心”“心理咨询服务中心”“劳动人事争议调解仲裁服务中心”“诉讼服务中心”“信访联合接访中心”等分中心,或根据事项需要,再通过“基层治理四平台”转交相关镇(街道)、区级部门进行办理,形成全区线上“一张网”联动办理体系,打造群众办事“掌上闭环”。据悉,疫情期间该区社会矛盾纠纷调处化解中心共在线调处矛盾纠纷47起,涉及金额50余万元;在线接收群众诉求11614件,办结11220件。

智慧防疫效率高

“没想到我刚下高速,这边马上就知道了!”王某感慨道。在前期走访中,建设街道城东社区网格员了解到曾去过某疫区的王某将于2月2日下午返回嘉兴,便立即通过“微嘉园”上报信息。2月2日,区社会治理综合指挥服务中心通过研判,指令该街道工作人员对刚下高速的王某施行隔离措施。

为将防疫措施落到实处,南湖区社会治理综合指挥服务中心以“大数据+网格化”合成作战为指导,将基层治理四平台、社会治理云、12345、一窗受理等27个指挥平台纳入综合指挥平台,建立“南湖区疫情防控网格体系作战平台”,第一时间汇聚各方数据,建立起可查、可溯、可共享的数据库,为区委、区政府研究决策提供信息支撑。

针对大量外地员工返工返岗,南湖区还开发了返岗企业员工管理平台,通过大数据分析,形成疫情地区、审批企业、安全人员三张“白名单”,通过包飞机、包专列、包车等途径,全力保障企业员工返程返岗。同时,该区还建立了开复工协同联动机制,积极协调产业链上下游企业协同复工;面对企业面临的用工缺口,及时推出“企企调剂”供需对接,实现“共享员工”“弹性员工”和“远程工”等多种形式参与企业复工。

织密疫情防控网

“南杨老朱发传单,为防病毒不扩散。挨家挨户敲门谈,不辞辛劳居民赞。”这是南湖区南杨社区居民为微网格长朱水源编写的打油诗。自疫情防控工作开展以来,朱水源每天坚持宣传防疫知识、入户走访排查。不仅如此,他还随身携带着8把独居老人家的家门钥匙,每天上门探望独居老人。在他的带动下,社区10多名年轻志愿者也加入进来,成为老朱得力的“微团”力量。

南湖区不断强化“网格连心、组团服务”机制优势,将区域605个网格细分为7424个微网格,出台《微网格长疫情防控责任十条》。微网格长们在疫情防控责任书上签下自己的名字,承诺做到守土担责,耕好自己的“责任田”。



微网格长协助社区守好小门

一名微网格长一幢楼,一群微网格长一片区。嘉兴科技城16家企业50名工人自发成立“工人护企队”加入园区微网格,开展值守、巡逻等防疫工作;解放街道群众自发组织,形成由微网格长、社区工作人员、党员志愿者组成的“微网格三人行”模式……疫情防控期间,南湖区用一个个微网格串点成线、织线成网,凝聚每一寸微网格的末端群控力量。

架起战“疫”连心桥

2月1日,湘都公寓居民陈建君通过“微嘉园”小程序报名,当起了疫情防控志愿者,协助社区工作人员在自家小区门口开展排查工作。2月12日,三家浜社区居民陈彩明通过“微嘉园”平台,看到居民李菊紧急需要口罩复工的求助后,马上将5个口罩放在了社区居委会并联系李菊自己来取。据悉,疫情期间南湖区有130多名居民在“微嘉园”发布求助信息后得到了热心人捐助的口罩。

南湖区平安办还在“微嘉园”平台推出积分兑换、问卷答题等口罩兑换活动,引导群众通过每日登录、阅读信息、报事议事等方式赚取积分;同时优化“南湖12345”“智慧96345”“一约两会三团”等栏目服务功能,扩展“积分商城”兑换奖励,逐步提高群众使用“微嘉园”参与社会治理的热情。

据悉,口罩兑换活动推出3天便累计兑出口罩9000只。自疫情防控工作开展以来,“微嘉园”成为了南湖区防控疫情工作中的一座“连心桥”,把各类疫情信息送到居民指尖上;居民在了解疫情形势和科学防疫知识的同时,也自发地以自己力所能及的方式参与到疫情防控中,筑起了群防群治的严密防线。据悉,1月25日至6月12日,南湖区通过网格员发布到“微嘉园”的信息达96000余条,收到群众报事26615件,受理率达99.83%,极大促进了防疫工作落细落地落实见效。

见习记者 赵妍

自打响疫情阻击战以来,嘉兴市南湖区以“首善之区”的担当,第一时间组织应战,深入发挥“网格连心、组团服务”机制优势,拓展“微嘉园”线上服务功能,开发南湖区疫情防控网格体系作战平台,全力以赴抓好防风险、护安全、战疫情、守稳定的各项工作,构筑抵御疫情的严密防线,打造最精最细战“疫”样本。



网格员为群众送上“微嘉园”积分兑换来的口罩