

微网格长“云调解”安定微网格

本报记者 李洁 通讯员 赵璟

本报讯 “毛毛阿姨，楼上又扔东西下来，还砸到了车子！”近日，收到小区居民发来的微信，桐乡市崇福镇语溪社区兴鑫家园小区微网格长“毛毛阿姨”，立马赶到现场拍照，保留证据。

最近这段时间，已有好多辖区居民向网格员反映，有人高空坠物。由于小区没有监控，找不到扔东西的人，网格员也十分头疼。这次，听了居民的描述后，“毛毛阿姨”立刻锁定了对象。

回到社区后，她联系了扔东西的户主，同时还通知了被砸汽车的车主。车主小顾一开始并不领情，以为电话是骗子打去的，便挂了；过了一两天，小顾主动找到“毛毛阿姨”，解释误会并寻求帮助。

在派出所的协调下，事情交由“毛毛阿姨”调解。“既然事实清楚，小顾你先去评估一下损失。”考虑到双

方当事人白天都要上班，“毛毛阿姨”在微信展开了“云调解”。

经过多次调解，事情得以解决。据悉，这位“毛毛阿姨”叫顾幸代，因为小名“毛毛”，居民们都喜欢叫她“毛毛阿姨”。今年62岁的她在社区退休后，成了一名小区“红管家”。说起自己人头熟、户数清的秘密，顾幸代说，自己靠的是“一个本、一个群、一片心、一份情”。

所谓的“一个本”，就是将联系户家庭情况记录到笔记本。顾幸代说，自己常年会随身带这个本子，翻开本子，上面密密麻麻记满了她所在的11栋楼、122户人家的详细信息。并且，每户人家都有不同的记号，常住户“打钩”，出租户“打三角”，空户“打方框”；哪一户换人了，居民去哪儿了，她都会及时更新。

这样的习惯，顾幸代已经坚持了10年。特别是今年疫情防控期间，顾幸代和另外4名楼道“红管家”，

组建了“毛毛阿姨工作室”，每天通过微信、电话、上门等形式，收集住户的动态信息，形成“一户一档”民情清单。

为第一时间收集居民最新动态，顾幸代为每幢居民楼分别设置了一个微信群。“‘毛毛阿姨’说找不到人的时候，她就看阳台上白天有没有晾衣服，晚上有没有亮灯。她统计的信息非常精准，有她在，我们特别放心。”社区党委书记陈益群说。

在崇福镇，像顾幸代这样的微网格长有2298名，分别活跃在855个微网格中，他们为居民干实事、解难题、谋幸福，守护着微网格这个“最小单元格”。

如今，楼道“红管家”、热心居民、联社干部、共建单位也纷纷融入微网格长队伍中，建立了一名微网格长固定坐班、一本工作笔记随手记录、一个微信群实时联系、一张联户地图常态走访的“四个一”运行机制，形成了崭新的全科网格工作体系。

小额诉讼快审快结

通讯员 程岩惠

本报讯 近日，宁波市奉化区法院法官通过小额诉讼程序开庭审理一起案件，并当庭作出判决。

2019年11月，何某在某早教培训机构为孩子报名了早教培训，并交纳费用6999元。今年4月，该培训机构以课程有效期已过为由，拒绝孩子上课，且原本承诺退还的培训费用也一直未支付。何某向法院起诉，请求判令早教机构退还培训费用。

承办人了解到，除了原告何某以外，还有十多名家长还未起诉退费事宜，如果能顺利化解这起案件，不仅能解决涉案当事人之间的纠纷，还能助推其余未起诉的十余起纠纷的化解。近日，法院判决要求被告退还培训费用6999元。案件宣判后，被告同时承诺将尽快退还剩余客户的费用。

漏水问题高效解决

见习记者 陈倩

本报讯 “多亏了您，不然这漏水问题不知什么时候才能解决。”近日，居民蒋阿姨对湖州市南太湖新区矛调中心的热线调解员费荣法道谢。

此前，家住4楼的蒋阿姨发现家中卫生间天花板处有水漏出，便找到5楼住户张阿姨沟通，但双方不欢而散。通过热线，蒋阿姨找到了调解员费荣法。费荣法多次上门协调，并请专业人员查找漏水原因，最终化解了纠纷。

近年来，新区矛调中心陆续建立“心福工坊心理工作室”“老费热线工作室”“马长林工作室”，努力实现群众信访和矛盾纠纷化解“最多跑一地”。

安全事故及时化解

通讯员 费亚红

本报讯 “专业机构已对水质进行检测，若报告出来，证明厂方排出的水确有污染，由厂方赔偿处理；若不是厂房责任，村里会协调相关部门查明原因。这样的解决方式，你们是否同意？”近日，在德清县新安镇新桥村网格指导员朱利中的调解下，一起安全事故及时化解。

此前，朱利中走访时得知，该村青虾养殖户张某认为徐某工厂排出的污水导致自家虾塘里的青虾死亡，遂与徐某理论，双方产生纠纷。朱利中了解情况后，从中调解，双方最终同意由专业机构检测水质后，再作进一步处理。

奉上普法“小点心”



近日，温州市鹿城区法院东郊法庭的法官们，为社区群众奉上了一道民法典普法“小点心”。他们一边邀请大家吃汤圆，一边教居民扫码观看该院制作的“一分钟讲民法典”系列视频，取得了良好的普法效果。

通讯员 鹿萱

“湾嫂”为居民解忧

通讯员 高媛

本报讯 连日来，在杭州市钱塘新区新湾街道新北桥社区，居民时常能看到一支“湾嫂”队伍。每天，队员们走街串巷，为邻里服务。

“途经新湾小学的那条直路有破损情况，家长接送孩子有隐患。”在新北桥社区不足20平方米的会议室内，“湾嫂”梁竹玉正向大家报告这件事。“的确，这条路坏了一段时间了……”其余10名“湾嫂”也讨论开来，并立马向街道公共事业管理处反映情况。第二天，路面破损问题得到解决。不仅如此，在“湾嫂”钉钉群里，大家还随时跟进修路进度，将情况一一反馈到群内。

据了解，这支有能力、有活力、有影响力的队伍，由当地村（社）妇联牵头组建。在村（社）妇联执委、“沙地玫瑰”巾帼志愿者队伍的基础上，当地挑选政治素质高、群众基础好、热心妇女事业、有较高威信的妇女代表，组成了“湾嫂”队伍。

“作为‘湾嫂’，我在帮助居民解决问题的同时，还要从自身做起，起带头作用。”王芳对自己能够成为队伍中的一员，感到十分自豪。

据悉，新湾街道以新北桥社区为试点，正逐步推广“湾嫂”经验到全街道，为“平安新湾”创建暨迎亚运城市环境大整治、城市面貌大提升专项行动献出力量。

“群众说事”室里化纷争

通讯员 张碧露

本报讯 “太感谢了！”前不久，新昌县七星街道的“群众说事”室里，张女士拎着一袋现金，不停地向调解员表达谢意。

此前，张女士前夫在婚内瞒着她，私自将一处农村房产（共同财产）低价售卖给他，相关款项用于个人挥霍。张女士发现该房产被处置时，两人已协议离婚多年，

且协议离婚未对该处房产作出分割，张女士认为自己的合法权益被侵害，于是找到相关部门。经“群众说事”室工作人员的调解，最终案结事了。

今年以来，七星街道创新社会治理抓手，启动品牌调解室—群众说事室，特聘2名专职调解员坐班；加强基层治理“四平台”、全科网格建设，网格纠纷办结率达98%以上，实现矛盾化解“一站式”管理、“一窗式”办理、“一条龙”服务。