

“我要投诉”2天后,他点了“满意”

“滨安码”智慧赋能社区治理

本报记者 江南 通讯员 王诗婷

本报讯 施工现场就在家附近,饱受扬尘、噪音等影响,杭州市滨江区西兴街道铁岭花园的住户刘先生拿起手机,扫了扫“滨安码”,点开“我要投诉”,发送了一段语音并上传图片。不到5分钟,网格员就打电话给刘先生核实情况。确认属实后,“滨安码”平台将该投诉信息经区基层智治系统流转至住建部门。在住建部门的督促下,施工方立即进行了整改处理。不到2天时间,工地就设置起了防噪声屏障,并对施工车辆进行限速,最大程度减少噪音影响。9月1日一早,在“评价”环节中,刘先生心满意足地点选了“满意”按键。

“现代社区治理过程中,存在基层服务碎片化、各系统平台无法共用、基层组织与公众联系紧密度不高等问题,难以形成群防共治的良性局面。”杭州市滨江区基层智治系统专班相关负责人介绍,对于如何打通服务群众“最后一米”,破解基层治理难题,高新区(滨江)给出了答案:将

社会基层治理的智慧“因子”融入社区治理,以“滨安码+网格”模式,打造多跨协同工作场景。在前期试运行的基础上,今年8月起,滨江区积极推广“滨安码”应用,助力社区治理现代化。

据了解,“滨安码”包括三大模块:“我要投诉”可对滨江区行政管理、社会治理、公共服务等方面存在的问题提出投诉;“我要咨询”可咨询区内公共服务信息,系统会第一时间发送到相应街道、部门进行处理;“我要建议”可对区内行政管理等方面的问题建言献策,让居民参与到城市建设和治理当中。

根据“滨安码”快速响应机制规定,各街道各部门要做到5分钟响应,紧急事项及时处置到位;一般事项24小时内办结;非紧急事项3个工作日内办结,努力提高群众满意度。

值得一提的是,“滨安码”接入的区基层智治系统,通过整合全区各类咨询求助、服务投诉等事件,可实现跨层级、跨地域、跨领域、跨业务、跨部门的疑难事件办理处置。

外商拖欠货款三年

“老娘舅”妙手解难题

义乌政法融媒体中心 童佳骏 蒋剑锋

本报讯 日前,商户吴某青来到义乌市福田街道矛调中心,反映货款被拖欠3年的情况。工作人员受理后,先登记建档,然后根据案件的性质等,将此纠纷流转至长春社区“调解大联盟”负责调解。

吴某青是义乌国际商贸城的一名经营户,2019年9月,一外国客商来到他的摊位,订购了价值12万余元的饰品,商定交完货后会付款。但是,交完货后,吴某青催款未果。之后,吴某青多次联系外国客商,都联系不上。

长春社区“调解大联盟”调解员朱跃泽了解情况后,辗转联系上了外国客商及其在国内的业务员小王,经积极沟通,最终促使当事双方达成调解协议。外国客商答应于9月25日前支付6万元,剩余6万余元在10月25日前付清,具体事宜由小王负责。

经过双方确认协议书后,由吴某青、小王签字捺印,把协议书拍照发给外国客商保存。至此,拖了3年的货款纠纷圆满调解成功。

福田街道人口密集、外来人口较多、各类经济主体和社会组织集中。针对经营类、邻里关系、劳资纠纷、家庭矛盾、消费维权等矛盾纠纷,福田街道主动会同其他部门,积极探索社会善治新模式,先后成立下骆宅“调解大联盟”、长春“调解大联盟”、荷叶塘“调解大联盟”等,由矛调中心接收纠纷案件,根据具体情况指挥调度,流转“调解大联盟”联动化解。今年以来,仅长春社区“调解大联盟”已调解成功矛盾纠纷100余起,涉及资金300余万元。

“自己剥的虾,吃起来更香!”

本报记者 陈洋根 通讯员 刘伟

本报讯 “自己剥的虾,吃起来更香!”9月1日,杭州市上城区澎雅小学的开学第一餐,特地安排了“健康幸福餐”和劳动小技能“剥虾”考验,同学们都很开心。

开学第一餐,首先要吃得安全、吃得放心,为此,上城区市场监管执法人员现场对学校的食品安全、阳光厨房建设等进行了检查。学校给学生们准备了“健康幸福餐”,每一样餐食都有美好寓意:白灼虾(巧手侠)、胡萝卜山药排骨汤(明目汤)、甜豆玉米(甜蜜豆)、苹果(平安果)。

今秋开学起,劳动课将正式成为中小学的一门独立课程。开学第一餐也成为同学们的劳动第一课,学校特意安排了低年龄段学生剥虾,培养孩子们的劳动技能。



杭州武林商圈迎来首家“共享法庭”



通讯员 拱法

近日,杭州武林商圈“共享法庭”正式揭牌。“三吴都会,钱塘自古繁华。”武林商圈作为杭州首屈一指的千亿级零售“航母”,坐拥杭州大厦、武林银泰、国大城市广场、嘉里中心等众多大牌商业综合体,汇集数千家商铺。为切实提高涉商圈纠纷多元化解效能,“零距离”服务保障武林商圈健康发展、持续优化法治营商环境,拱墅区人民法院在武林商圈设立了“共享法庭”(即武林商圈“共享法庭”)。

核心商圈“共享法庭”亮相

作为全国老牌知名商圈,武林商圈为拱墅区社会消费品零售总额突破千亿作出不可磨灭的贡献。随着产业快速发展,武林商圈纠纷量逐渐增多。

为了更好地护航商圈经济稳健发展,跨区域的武林商圈“共享法庭”应运而生。

武林商圈“共享法庭”是专门为化解大商圈内商事纠纷而新设的一家“共享法庭”。武林商圈“共享法庭”利用现代科技手段,通过“一根网线一块屏”,针对商圈内常见

的消费、买卖、租赁等纠纷开设“绿色通道”,实现涉商圈矛盾纠纷类别化、专业化高效化解,打通便民惠企最后“一微米”。

凝聚多元调解力量

武林商圈“共享法庭”在人员配备上,充分吸收法院、司法局、公安等多方解纷力量。拱墅区法院选派相关专业审判法官,提供类案指导与建议,以司法力量规范和保障调解组织的合法有效运作,推动完善司法与调解的有序衔接,使司法工作充分融入党委政府主导的基层社会治理大体系中。

“武林大妈”是当地人民调解的“金字招牌”,“大妈”们长期生活在这片区域,人头熟、地形熟、情况熟,且具备良好的沟通能力和娴熟的调解技巧,如今也成了武林商圈“共享法庭”的重要解纷力量,让涉商圈纠纷化解更有人情味。

张女士在某美容店充值了28万余元,谁知没消费几次,店就关门了。双方就退款金额发生分歧,在“武林大妈”的调解和拱墅区法院对接法官的指导下,当事双方最终达成调解协议,张女士顺利收回未消费款项20万元。



此外,面对商圈内经济纠纷多、突发纠纷多的特点,武林商圈“共享法庭”还汇集了律所、商会、行业组织、街道社区等多元调解力量,形成“多元调解在先、诉讼托底在后”的基层社会治理大格局。

打好解纷“组合拳”

武林商圈“共享法庭”深度融合“小脑+手脚”警网协同运行机制,依托区街道政法联席会议工作机制,第一时间发现纠纷、统筹处置,实现人民调解、司法调解、行政调解、警民联调等多调联动,将更多纠纷化解在萌芽状态。

同时,武林商圈“共享法庭”借力公安警务指挥平台,推动商圈内非警情类商事纠纷的联合调处,并集成浙江解纷码、人民法院在线服务、庭审直播、裁判文书公开等多种在线平台,实现线上解纷、线上普法,为涉商圈纠纷化解提供智慧支撑。

“千年运河,繁华武林。”拱墅区法院相关负责人说,法院将与部门、街道联合进一步推动武林商圈“共享法庭”实质化运行,为数智赋能推进诉调对接、切实保障消费者合法权益、优化法治营商环境保驾护航。