

# 汇聚“心”力量 绘就新“枫”景

(上接1版)

严云卿随即前往小区查看现场,先安抚居民,再请来主管部门、开发商、施工单位等开协调会。但事情刚开头就陷入僵局:开发商同意维修,但认为两家施工单位有责任,要求费用三方分担;两家施工单位认为开发商包料且工程亏损,应由开发商自行承担;业主代表要求维修,还要求权威机构鉴定检测墙面脱落原因,确保后续不再发生此类事项。

面对这样的情况,严云卿一边请主管部门落实专家审查维修方案,从居民利益出发,劝导居民配合维修;一边多次协同主管部门组织开发商与两家施

工单位召开维修工作协调会,敲定承担比例、维修进度等。经过一年半的努力,这场复杂的纠纷终于得到圆满解决。小区外墙变得坚固,内墙也不再渗水,楼栋还涂上了好看的颜色,居民对焕然一新的小区环境都表示满意。

据统计,今年以来,经开区里像严云卿这样的106名调解员已调解纠纷975件,调解成功率99.79%,其中疑难复杂纠纷307件,涉及金额7630.03万元。

在嘉兴经开区,受群众欢迎的,除了“老娘舅”,还有银龄志愿者。周阿姨就是一位银龄志愿者,她曾在结对会上动情分享自己的暖心故事:“时间过得

真快啊!一开始刘阿姨还不认识我,几个月下来,我们处得跟一家人似的,没事就一起晒晒太阳聊聊天。上次我去找她,她还给我拿水果吃咧!”这个成员平均年龄64岁的银龄互助志愿者团队与辖区空巢高龄老人结对帮扶,每半个月就敲响老人的家门,为老人提供聊天谈心、送医送药、节日慰问、反诈宣传等上门志愿服务活动,到目前已累计服务240余人次。

老严、周阿姨的经历,就是嘉兴经开区基层治理中的缩影,像他们这样的调解员、志愿者、网格员还有很多,大家心往一处想、劲往一处使,汇聚成基层治理“心”力量。



严云卿等人接待企业员工代表,答疑解惑企业腾退搬迁后员工权益保障问题

## 一站到底



振兴基层治理联动工作站

2021年以来,嘉兴经开区嘉北街道振兴社区、城南街道长新社区基层治理联动工作站相继成立。社区负责人介绍:“工作站主要通过‘4+X’的工作模式,即公安、行政执法、市场监管、专职调解员4家常驻单位(人员),以及X家按需入驻的随驻单位,实行常态化联勤制度。”

据悉,基层治理联动工作站紧紧依托“啄木鸟”云治理平台,打通公安、综治等多部门业务系统,汇聚110警情、基层治理“四平台”等18类高频数据资源,实现审核、流转、督办、反馈

全流程闭环运行,打通基层治理“最后一公里”。

“你家空调外机怎么能装在那里,都影响我家了!”“我花钱安的,关你什么事!”网格员莫祥飞在振兴社区巡查网格时,发现两户居民在物业处吵得不可开交。原来,邻居劳某和马某因为空调外机安装位置发生矛盾,随着空调使用逐渐频繁,矛盾进入白热化阶段。

莫祥飞立即将这一情况汇报至振兴社区基层治理联动工作站常务副站长江士平。江士平随即组织城市管理、行政执



工作站联合行政执法、公安等调解邻里积怨

法、公安、律师等力量进行联合调处,晓之以理、动之以情,最终促使当事双方握手言和。

长新社区基层治理联动工作站以党建引领,成立了“阳光睦邻”志愿调解队伍,结合“书记吹哨,部门报到”工作机制,实现基层矛盾纠纷的联勤联动联处。以工作站为支点成立的李姐(理解)调解工作室深受群众认可,“不能到站调,那就现场调;不能当面调,那就线上调。”这位优秀调解员总能把矛盾化解在欢声笑语中。

工作站自运行以来,已化解矛盾纠纷311件,其中疑难复杂纠纷86件、群体性事件12件,涉及金额567.74万元,排查矛盾纠纷调处率达100%,通过“啄木鸟”“四平台”上报解决城市管理、矛盾纠纷等问题1000余起,社会治理成效显著。

长新社区基层治理联动工作站主要负责人介绍:“工作站正在不断以点成线,扩面覆盖经开区全域,从而提高基层矛盾纠纷的排查率、化解率,增强群众安全感、幸福感、获得感。”

## 数字赋能



新禾家苑社区智治中心

智慧小区是什么样子?“智慧小区就是我们小区的样子!”家住嘉兴经开区新禾家苑的梅菊英很是自豪地说道,“有了‘塘汇幸福云’,社区信息我们能随时看到,又简单又便捷!”

2021年4月,新禾家苑搭建智慧小区平台,紧扣智慧民生、智慧治理两大主题,开发智慧安防、智慧物业、智慧养老、智慧医疗等六大功能系统,利用“塘汇幸福云”小程序,构建起5-15分钟居民便利生活圈。

“自从创建智慧小区,我停车都方便了许多。”家住新禾家苑的李先生称赞道,“以前我回家,都要围着小区转一圈,就为了找一个停车位,现在好了,我只要看一眼‘塘汇幸福云’,就知道哪里有空位。”

此外,以养老服务中心为依托,智慧小区还综合运用智慧终端、物联网技术和大数据分析等,为老年人健康安全保驾护航。“我自己一个老太太住,小区就帮我在家里安装了好多设备,随时关注我的健康和平安,有点问题他们比我还清楚,跑得比我都急呢!”李奶奶竖起了大拇指。像李奶奶这样的独居老人可以根据实际需要,自行选择在家中安装门磁、一键报警、红外感应等设备,当老人出现危险时可实时报警,为老年人提供安全保障。

据统计,到目前,智慧小区已服务居民4000余人,平台小程序已注册用户1069人,发布公告36条,处理居民投诉和维修等事项118项。未来,将会有更多智慧小区在嘉兴经开区诞生。