

集纳群众智慧 解决群众难题 绘就基层社会治理新“枫”景

(上接1版)

荷花小区是个老小区,住着2000多户人家,但车位只有400多个。小区里老年人多,子女回家看望老人时,停车成了他们最大的困扰。走访中,网格员听到这些抱怨,社区便利用“荷塘居民议事亭”这一网格议事阵地,召集小区居民代表、党员、物业经理等集思广益,共同探讨设立“孝心车位”。荷花小区将10%的车位设为“孝心车位”,子女回家探望老人时,可到物业备案预约锁定车位,没预约的车位仍向小区住户开放。

商议出解决方案后,网格员挨家挨户上门走访,逐户征求意见,并耐心做好解释。设立“孝心车位”的方案在荷花小区业主大会上顺利通过表决,“停车难”终于不再是“常回家看看”的绊脚石。

除了停车难,老旧小区加装电梯也是个难题。西大街社区香山人家小区建于2002年,老龄化程度较高,近年来业主们对于加装电梯的呼声迫切,但一些低楼层的家庭担心受噪音、采光及安全等方面影响,不乏反对声音。2021年,社区组织业



网格议事



加装电梯



孝心车位

委会、业主代表专题研究,业委会结合小区实际,提出了“每户平摊费用,其他楼层对一楼进行补贴”的方案。经过线上线下多轮议事协商,业主达成一致意见,在无政府补贴的情况下加装电梯,成为老旧小区推动电梯加装的典范。

设置流动垃圾投放车、改扩建老年食堂……越来越多关乎民生的“关键小事”,成为网格议事的议题。临平街道创新打造“一格三问”网格议事日工作品牌,通过“网格大走亲”问需于民、“五议工作法”问计于民、“全过程评价”问效于民,构建了基层网格议事新体系。街道建立网格议事会、网格参事会“一格两会”制度,打造“一网格一议事点”,设置居民意见箱,畅通网络沟通渠道,第一时间收集和回应“急难愁盼”。

今年以来,街道已通过网格议事收集意见建议121条,群策群力解决民生问题60余件。

“聆听”热线 传播解纷好声音

随着手机铃声响起,金丹阳一边接听起手中的“聆听”旧改民情热线,一边翻开笔记本开始记录。金丹阳是临平街道一名退居二线的干部,这



旧改调解

是她自进入热线专班以来,接到的第128个电话。最近,临平街道启动新一轮老旧小区改造工作,这条热线又热闹了起来。

“前几天,我就接到一位大姐的投诉电话,那天刚好下了暴雨,她家没有关好窗,地板被雨水打湿了,她就对小区旧改拆除破旧雨棚的做法非常恼怒。”金丹阳说,她特别能理解对方的情绪,接完电话就带着社工一起上门帮忙清理,用行动和真情换取了居民的理解。

2022年8月,临平街道在开展老旧小区改造的6个社区,首次设立“聆听”旧改民情热线,并成立“银雁”督察协调专班,选派14名“退居二线”的街道、社区干部启动专项监督协调工作,做好信访来电咨询接听、答疑,并联动社区、施工方、职能科办等多方力量,第一时间化解矛盾纠纷。

热线推出不久,金丹阳就接到来自工农新村社区方家弄小区住户的电话。该小区的老式自行车棚影响消防通道,经社区商议决定将其拆除。“拆了车棚,我们临时放点物品就没地方了,以后电动车充电也很不方便。”几位上了年纪的居民,表达了强烈的反对。

金丹阳耐心倾听他们的意见,并告诉他们,拆除车棚是出于安全考虑,且此后小区将打造集健身房、棋牌区、阅览室等于一体的居家养老活动空间,统一设置电动车停放区和充电桩。“这些提升改造,受益最多的恰恰就是天天居家的老年人。”在一次次的沟通中,金丹阳逐渐获得了理解。随着改造工作的推进,如今的方家弄小区已焕然一新。

民有所呼,我有所应。“聆听”热线启动以来,已受理各类问题1133个,办结率达98.17%。

除了金丹阳这样热心的“银雁”调解员,临平街道还依托社区社会组织,培育特色调解品牌,实现“群众点菜、社会运作、专业服务”,形成“平台驱动、五社联动”的调解格局。庙前社区“小罗圆桌会”、西大街社区“一心调解室”、桂芳桥社区“海滨调解室”、庙东社区金秋驿站“五老工作室”……调解力量深耕一线,以理说事、以情换心,真正将矛盾消除在萌芽、化解在社区。今年以来,街道共受理矛盾纠纷案件91起,案件数同比下降35%,调解成功率100%。

“平安码” 创新数治新模式

在临平街道社会治理综合指挥中心,

工作人员正盯着屏幕中的“平安码”数字化管理平台,查看商户们的自查自改情况。在一家包子铺的检查记录中,一行醒目的红字提示“灭火器过期”,一旁的照片显示,灭火器仪表盘上的压力指针指向了红色区域。这些隐患记录,是商户们对照系统中的平安检查清单,逐条自检自查后发现并上传的。

“以前都是监管部门来店里检查,我们对于检查的内容不太了解。现在我们对照检查清单自查,反而学习了更多安全知识,时常能留意到店铺里的安全隐患。”包子铺张老板说。

作为全省“基层治理四平台”的发源地和试验田,临平街道一直致力于探索基层治理的数字赋能。2022年,街道打造自查、巡查、监管、执法一体融合的“平安码”数字化管理平台,创新沿街店铺数字门牌“一铺一码”治理,目前店铺码已覆盖3903家沿街店铺。系统设置了群众、商家、监管三端,群众可扫码查看店铺基本信息,也可对商户进行评价和爆料;商家需要对安全隐患自查自纠,还可以收到灭火器即将过期等预警信息;监管部门则根据网格巡查、专业检查、群众评价,对商户赋“红、黄、绿”码,针对长期未整改的红码商户,由执法监管部门介入,实现差异化治理。

平台还集成“街区治理”“小区治理”等应用场景。“街区治理”结合路面监控探头,对接AI视频巡逻预警功能,实现自动发现、自动提醒、自动复查、自动派单。比如,系统可通过算法模型,识别车辆在人行道上的违停情况,并自动向车主发送违停短信提醒,并提供附近可用泊位导航链接,督促车主在10分钟内自觉改正违停行为,若10分钟后仍未驶离,系统将向附近城管队员推送执法任务。系统运行以来,违停预警驶离率达70%,柔性化执法得到广大市民认可。

据悉,平台上线以来,发现各类问题18620件,办结率97.9%,目前该系统已在全区推广。

“近年来,临平街道以数字化改革、‘141’治理体系迭代升级及大综合执法一体化改革为契机,划分最小责任单元,理清最小责任主体,联动监管部门,建立‘在线自查——扫码上报——键流转——系统研判——快速响应——反馈评价’的智能化闭环机制,为基层智治提供了镇街经验,构建了共建共治共享的社会治理新格局。”临平街道党工委书记潘颖表示。