

# 新时代“枫桥经验”在浙江

2023.10.31 星期二 | 责任编辑:陈毅香 | 版式设计:马丁

## 开辟基层治理新路子 打造“邻里守望”社区治理新样板

(上接1版)

### 收集居民诉求,画出守望相助同心圆



云健社区举行邻里生活节



社区网格员走访巡查收集居民诉求

郭玲芝是云健社区的一名网格员。每天两小时的入户走访,是郭玲芝最重要的工作之一。8月的一天,她一边走访网格区块,一边向笔者讲述网格001的情况:我们网格有13幢住宅楼,共有住户365户,常驻居民约1000人,拥有白云菜场和轮渡路商铺

地带。

“李大爷,我又来看您了。”李大爷打开门,见是小郭,笑脸相迎,赶忙让老伴搬出家里前几天新买的电风扇。茶杯冒着热气,电风扇呼呼作响,郭玲芝问起李大爷近期是否有需要社区帮忙的事项。

“这样我们不仅能及时收集居民诉求,还同他们建立起和谐关系。居民也更愿意参加社区活动,为构建和谐社区献计献策。”郭玲芝说。

为了提升网格治理实效,云健社区在全面摸排基础上,汇总梳理家庭、企事业单位、公园等主体,并结合

“人、房、地、事、物、组织”等实际情况,划分16个网格、58个微网格,按照“一网格一党支部、一微网格一党小组”模式组建,以“日汇报、月研判、季总结”工作机制,实现社区小问题日清零、大问题周落实,将治理触角延伸到最基层。

### 发挥自治强基作用,打造“数智云健”新模式



社区组建“邻聚力”守望队,常态化开展治安巡逻。

“您好,这里是白云派出所。我们检测到您的车辆多次出入云西小区,想问下您是否居住在这里……”在白云街道云健社区联勤警务室,工作人员正在用电话核对流动人员信息。巨大的显示屏上,显示着矛盾纠纷调解、流动人员、常住人口等动态全景画面和相关数据、图表分析图。“这是云健社区打造的‘数智云健’智慧平台,通过搭载流动人口和出租房管理、智慧养老等场景模块,解决基层社会治理中的痛点堵点问题。”辖区民警施吉斌介绍。

云健社区工作人员少、精力有限,光靠社区力量无法管好这么大的地方。从2017年开始,云健社区开始探索数字赋能基层治理,率先使用数字化平台“数智云健”,迈出了智慧型基层治理向社区延

伸的第一步,实现了从信息化到智能化再到智慧化的华丽转身。

“特别是‘智慧养老’,解决了独居老人的安全隐患问题。”云健社区党委书记、居委会主任李赛珍介绍,“智慧养老”场景落地“数智云健”,为独居老人设置水、电、煤气日常监测和红外线人体防跌探测等功能,为社区独居老年人带来福音。

2001年云健社区便提出“聚众力创一流”的奋斗目标,探索打造“我为大家守一夜,大家为我守一年”的“邻里守望”工作品牌。20多年来,云健社区始终坚持党建统领,把邻里守望工作落实到基层治理全过程,发展出具有自身特色的“178”工作法,实现社区治理与居民自治良性互动,探索出“云·治”模式。

### 发挥调解室服务力,共筑人人参与新格局

“好了好了,这件事就是个误会,你们俩是多年老邻居了,咱不留隔夜仇,就让它过去吧。”小吴和林师傅的矛盾化解,在居民调解员陶阿姨家常式的结束语中画上了圆满的句号。

两人的矛盾来自小区业委会投票选举。林师傅在居民群中说小吴在投票过程中没有经业主委托就代投20多张票,而小吴则表示自己是受了业主委托的,两人争执不下。群主引导无果后,立即把事件上报给社区,在社区主任和驻居干部的指导下,将两人暂时移出群,并及时打电话与双方沟通。

线下,专职网格员和居民调解员陶阿姨立即上门了解情况,先安抚双方情绪,再通过电话联系和走访的形式了解投票具体情况,制定调解方案。社区“老斌调解室”第一时间组织双方面对面调

解,社区主任拿出调查的证据摆清事实,陶阿姨和心理老师则打起感情牌,把道理讲透,把心结打开。一天时间,这起纠纷就以双方握手言和而告结。

近几年,“178”治理模式让云健社区更大程度汇聚邻里力量。该社区以自治为中心,纵向联动综合执法、教育等20个部门,横向整合社会组织、企业等28个单位,既破解了执法力量没有真正融入社区队伍、沉入具体网络的难题,又深度挖掘社区资源,让“邻里守望”发挥集成效应。社区组建的“邻聚力”守望队,通过常态化组织开展治安巡逻、参与基层治理,构建联勤联动联处、共建共治共享的治理格局。“老兵调解室”“伊家和家事工作室”等治理品牌,更有效解决了居家养老、健康教育、邻里纠纷等问题。

“178”治理模式是云健社区22年基



“老斌调解室”调解纠纷

层治理的实践总结,为解决融合型大社区大单元治理难题提供了思路,拉近了居民与居民、居民与组织、组织与组织之间的

关系,营造了邻里一家亲的良好氛围。”白云街道相关负责人说,“我们的工作也得到了群众支持,治理效能大大提升。”