

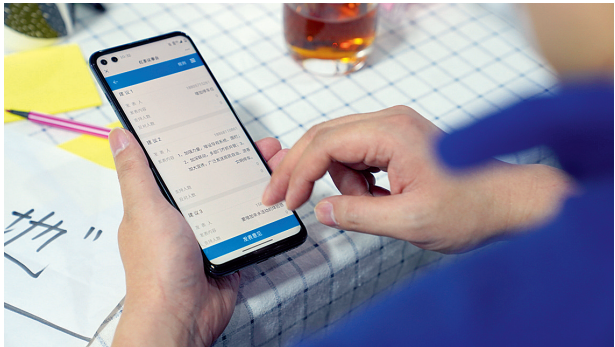
创新“红茶议事会”探索线上议事新模式

本报记者 马丽红 通讯员 俞翔 胡迪锋

小区里的事，都不是特别大的事，但遇上提升改造、停车收费等关乎公共利益的问题，往往意见纷纭。如何让大家达成一致意见，杭州市拱墅区小河街道推出“红茶议事会”，让居民以“茶”叙事，共议邻里间的关键小事。

然而，人多了，怎么议？事情多了，谁来议？提出了解决办法，该如何落地？为破解一系列难题，2021年，“红茶议事会”升级后，从线下“搬”到了线上，实现线上线下相融合，不仅议事范围扩大了，参与的议事员也更多了。传统的民主协商插上了科技翅膀，让基层议事有了“智慧”，也让基层治理有了“温度”。

以数字画“民意”之像 让议题精准回应公共诉求



余杭塘河是杭州市区内重要生态绿化廊道，流经拱墅区小河街道的两千米漫步带怎么建，成了周边居民热议的重点话题，也成为“城市眼·云共治”大数据的关键词。

多方了解群众意见后，小河街道组织周边居民、专家学者、政府部门相关工作人员等32名“议事员”参与“红茶议事会”。在袅袅红茶香气中，“议事员”们你一言我一语，围绕余杭塘河绿道建设主题，进行集中讨论。同时，这一话题还吸引不少年轻上班族线上“打卡”，并随时在平台上提交自己的意见和建议。

“增加停车位，做好导视系统”“空间设计要兼顾老人和儿童的需求”“要提升居民参与度，增加数字赋能，实行运动积分兑换制度”……在促动师沈墨的主持下，经过2个小时的激烈讨论，“议事员”们在微信小程序上投票，形成了即时性的民意数据库，并同步上传至“红茶议事会”在线平台，大家可针对优秀意见建议进行点赞操作，进一步形成共识。

这些意见和共识不仅让参会人员更清楚地了解了漫步带的设计方案，也有助于设计人员进一步完善设计方案，让周边居民生活休闲更人性、更贴心、更智能，极大地提升群众的幸福感。

在“红茶议事会”上，像余杭塘河漫步带怎么建这样的民生热点话题不少。小河街道通过大数据分析比对，收集公共服务、公益事业和居民关心的问题，在“城市眼·云共治”小河网驿平台汇集，形成民意数据库，生成民意热度，出现频次比较高的“关键词”将自动匹配为“红茶议事会”议题，这不仅解决了“议什么”的难题，也精准回应了老百姓的公共诉求。

以数字画“议事员”之像 让“适合”的人参加“合适”的会



“红茶议事会”不仅让居民群众拥有了议事的平台，也吸引更多多人参与到基层治理中来。小河直街历史文化街区的茶馆老板方国乾就是“红茶议事员”。关于街区里的大小事，他都会参与进来。

“之前我们有问题不知道找谁，现在大家坐在一起，信息资源共享，针对主题展开讨论，讨论完后成果直接落地。”方国乾说。

“红茶议事会”升级后，每一场“红茶议事会”都要求线上线下同步。“以前大家到社区进行协商，通常由于事务繁忙等原因难以参加。现在通过网络发送邀请链接，只需随手点开，即可参与云端议事。”小河街道相关负责人表示，“这种方式给了‘红茶议事员’更多的选择权，尤其是吸引了更多年轻上班族的参与，议事主体结构更加优化。”

同时，“红茶议事会”从“议事员”线上签到、参会频率、意见发表与采纳等数据，从关心事项、专长偏好、议事能力等维度形成每名“议事员”的“画像”，并建立“红茶议事员”库。谁更关注哪一类议题，哪一类议题哪些人的意见更专业，一目了然。在议题发布时，就可以匹配那些高度关注相关话题或有专业背景的“议事员”，系统通过数字平台以发送议事链接的形式，智能派单给最合适的“议事员”，做到让“适合”的人参加“合适”的会，从而加强“议事员”与议题的匹配度，提高议事效率。

截至目前，系统共入库“议事员”1600余人，平均年龄从65.08岁降低至45.58岁，党员比例达45.02%，议事主体更多元、民意表达更全面，且平均每场会议可节省议事时间2小时。

以数字画“成果”之像 流程从单一性到全流程闭环

如何让“红茶议事会”发挥更大价值？无规矩不成方圆。2021年3月，小河街道立下“规矩”——《小河街道“红茶议事会”基层协商议事规则（试行）》，对会议全流程进行规范化管理，明确了会议的召开频率和工作机制。

为保证实效，议事规则还规定成果运用分为“转化、落地、评估、反馈”四个环节，对成果转化的类别、成果落地的实施、成果评估的形式和成果反馈的层面都进行了详细的规定。

据了解，以前，在会议结束后，“议事员”都继续投入到自己的工作生活中，没有精力持续关注共识的落地执行情况，街道社区的工作人员也没办法挨家挨户通知事情进展。现在，有了线上会议系统，“议事员”在会后可随时在系统上查看会议简报，跟进结果落地实施进度，对过程进行评价讨论，可以及时与负责人员沟通交流，随时对会议成果追溯、监督、反馈。

“开会讨论不再是枯燥乏味的形式。”小河街道党工委书记卢栋表示，每场会议讨论的成果都将通过分类，分流至街道各职能部门落地转化，且居民可以实时监督反馈过程。“构建全流程、闭环式民主协商新机制，不仅使问题的解决合法合理，也合乎民情民意，还能起到良好的沟通效果，促进基层社会和谐稳定。”

目前，拱墅区“红茶议事会”基层民主协商模式在小河试点成功的基础上，逐步向辖区全面推广。下一步，小河街道将用“小场景”撬动“大治理”，让议事成果落到群众生活的方方面面，不断提升老百姓的获得感和幸福感。

