

纠纷不出楼!

“竖起来的社区”藏着怎样的治理密码

(上接1版)

这样的应急处理场景,在中河街道楼宇社区综治中心并非孤例。在这里,11幢商务楼宇、3080多家企业、5万余名员工共同构成了一个“竖起来的社区”。2020年4月,宁波首个楼宇社区在此诞生;今年3月,楼宇社区综治中心正式投入运行,探索高密度城区的精细化治理新路径。



中河街道楼宇社区综治中心内景



公益律师在综治中心“轮值”



公益律师参与调解合同纠纷



联合踏勘固定隔离桩设置现场



联合整治地下车库堆物隐患

挑战与破局,“竖起来”的治理难题

上午9点,和邦大厦的电梯厅迎来早高峰,白领们步履匆匆,开始了新一天的工作。类似场景,每天在中河街道楼宇社区的11栋商务大厦里同步上演。

“这是一个动态的、高密度的特殊社区。”楼宇社区党委书记叶敏这样形容。她的办公桌上放着一本与众不同的“治理账本”:服务对象不是以家庭为单位的常住居民,而是频繁“新陈代谢”的企业和高度流动的员工。“平均每位社区工作者要服务500多家企业,这确实是个巨大挑战。”

麒麟大厦的电梯更新难题,曾是困扰多方的“死结”。这座由众多小业主共同拥有的大厦,老电梯频繁关人,

安全隐患突出。“在传统社区,可以通过业委会、物业协调。但在这里,企业主们时间宝贵,意见分散,达成共识异常艰难。”叶敏说。转机出现在楼宇社区综治中心介入之后。通过前期调研、意见征集和业主投票,麒麟大厦最终以众筹共建方式通过了电梯更新方案。

楼宇中更大量、更频繁出现的,是具有鲜明商事属性的劳资纠纷、合同违约、知识产权争议等专业问题。“我们面对的是直接关系企业生存发展的实际问题,专业性强、化解难度大。”中河街道相关负责人王晶说。

面对这些传统治理模式难以应对的新挑战,一套专业化、多元化的解纷机制成为破题的关键。楼宇社区综治中心与各方专业力量结为“治理团队”,构建起精准匹配楼宇需求的“一站式解纷平台”,通过打破壁垒、整合资源,实现多元共治。

多元共治,构建“一站式”平台

“沈律师,我都离职了,为啥前公司还让我退还工资多发部分,说是因为财务失误。我是不是遇到诈骗了?”前不久,黄某来到楼宇社区综治中心,向浙江永为律师事务所律师沈峰进行法律咨询。

沈峰给出专业建议,要求企业将此错误打款出具情况说明并加盖企业公章,详细叙述该笔款项的用处和出处;同时提醒黄某,将该笔款项转至公司账户后,要求公司出具相应的收据证明。“这样可避免员工涉及诈骗、洗钱等违法活动,也不影响其个人报税。”沈峰说,类似企业与员工间劳动纠纷、经济纠纷等,她和同事每周二在综治中心“轮值”时常会遇到,他们会提供免费的法律咨询。

如今,像沈峰这样的公益律师,在综治中心有40多位,已成为楼宇社区矛盾纠纷调解的专业力量之一。

除了特邀律师团队增强法治支撑,综治中心还整合了多方资源,构建起了多层次的服务网络:组织社区社工(网格员)定期开展入企走访和网络安全巡查,筑牢基层防线;培育骆飞霞等心理咨询师组建心理疏导团队,开展情绪疏导与防范宣传;挖掘楼宇企业法务、人资主管、办公室主任等加入“观察员队伍”,

延伸治理触角;号召11栋大厦的物业经理和工作人员加入“楼小二”队伍,提升日常服务与应急响应能力。

走进楼宇社区综治中心,信访接待、公益法律服务站、纠纷调解、劳动仲裁申请、心理疏导等公共区域有序排列,司法所、派出所、劳动监察、综合行政执法等部门的常驻或轮驻力量协同办公。同时,综治中心链接和邦警务室、鄞税e站、新侨驿站、鄞法会客厅、人大联络站和石榴红家园等平台,协调各部门治理资源,让楼宇企业及员工办事不再“东奔西跑”,实现“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

“当物理空间叠加经济单元、流动人口,治理的秘诀在于激活楼宇内生力量,以社区综治中心为切入点,推动矛盾化解从被动应对转向主动干预。”王晶介绍,综治中心通过信息汇集、分析研判、预测预警、靠前干预的闭环机制,实现“发现风险在早、化解矛盾在小”,提升治理效能。

作为社区层面矛盾调处的“枢纽”,楼宇社区综治中心接到群众诉求后,根据问题难易程度,进行分流转办。简单问题由社区工作人员直接处理,专业问题引入驻站律师、民警等力量协同解决,复杂问题启动多部门会商机制,重大隐患及时向上级部门报告并请求支援,形成分层分类、高效协同的治理闭环。

柔性赋能,织密“楼宇防护网”

和邦大厦有个大型停车场,楼宇社区综治中心常收到大厦内员工关于车辆刮擦的法律咨询和矛盾纠纷。为此,综治中心探索实施“浙里快处交通事故处理新模式”。“若楼宇内停车场发生刮蹭等事故,事故相关人对情况无异议,可将事故照片上传至交警系统,交警无需到场即可直接处理。”叶敏介绍说。

“这大大减少了处警时间,提高了处理效率,减缓了交通拥堵情况,也保障了楼宇内员工正常工作。”和邦警务室的工作人员姜凯元说。

按照楼宇专属网格,社工(网格员)定点巡查,将发现的矛盾纠纷、安全隐患及时处置化解。“我们按照‘处理一个案子、解决一类问题、完善一套

机制’的工作思路,调解矛盾纠纷。”王晶说。

为进一步填补“硬性治理”难以触及的部分,综治中心积极注入“柔性力量”,将法治宣传教育送进企业,还定制普法“菜单”、活动“清单”等,组织开展技能培训班、企业融资指导等。和邦大厦党委副书记许敏丽介绍,如在走访中发现大厦内的小微企业有融资困难,还会推荐企业申请“和邦贷”,享受专项额度、专项利率、专属通道、专业服务等。前不久,楼里一家国际货运代理公司就利用“和邦贷”的600万元授信,连续斩获2笔订单,成功开拓了新的欧美航线业务。

同时,综治中心将楼宇长廊变为“政策走廊”,联合税务、市场监管等部门举办宣讲活动,强化企业防范和应对风险的能力;组织“公益红娘”活动解决企业青年员工婚恋难题;通过“金融诊室”为中小微企业对接税贷服务;开展暑托班、假日课堂等为企业员工解决后顾之忧。

在中河街道楼宇社区,一个综治中心组织就了一张韧性治理网络。下一步,综治中心将持续深化智慧治理赋能,升级“一站式”平台功能,扩容专业服务团队,增强“楼小二”力量,并聚焦企业发展与员工需求,优化定制化服务场景,健全风险预判机制,推动治理效能与服务温度双提升。