

## 创新推出物业费纠纷“四色预警”、痛点难题多方“联合会诊”……

## 我区纵深推进三方协同治理迈向2.0版

本报讯(记者 叶露 通讯员 黄俊杰) 社区居委会、业委会、物业公司作为小区建设与管理的“三驾马车”，因分工不同，角色各异，在居民办事过程中时常出现纠纷。2017年我区首创“三方办”基层治理模式，力图将“三方角力”转变为“三方合力”。在这一过程中，如何提高办事效率、解决合力问题、增加主动性成为基层破难的题眼。今年，区三方办探索破难又有新动作，创新推出《预防和化解物业纠纷工作机制》，对突出“疑难杂症”开展“专题议事协商研讨”，纵深推进三方协同治理工作迈向2.0。

## “绿蓝黄红”四档预警 提前介入化解物业费收缴纠纷

一组来自区法院的数据显示，近三年来，我区物业费纠纷案件数始终保持在较高数量，平均不到3天就有一起。而在去年，我区各街道涉及业主与物业的纠纷中，关于物业费纠纷的占比，有5个街道达到100%，还有2个街道也超过了80%。可以说，解决物业费纠纷，已经成为化解小区基层治理矛盾首当其冲的问题。

“业主认为物业服务没有到位不愿付费，物业认为业主享受了服务就应该交费，双方僵持不下，特别是到要换物业费的时候，矛盾激化就闹到法院去了。”区三方办副主任谭建明表示，针对这个“死结”，今年区三方办制定了《预防和化解物业纠纷工作机制》，就是

要探索实践“溯源治理”的方法和路径。

在建立物业服务关系之前，联动住建、属地街道、司法局、法院等单位部门设置“高门槛”，把好前面的关卡是预防的第一步。在解决“费用收缴”这个核心难题上，该机制的关键是引入了“预警程序”。由区住建局牵头，物业公司开设专号，及时录入每期费用收缴率，根据收缴率由高到低，分设“绿蓝黄红”四档预警。当收缴率在50%到70%，物业服务合同不足3个月，说明情况颇为紧急，将被列入“黄档”。此时，区住建局、物业行业协会就会引起警惕，督促物业改善服务问题。而当物业撤离在即，物业费收缴率低于50%时，解决物业费纠纷迫在眉睫，这种情况会升级到“红档”。社区律师、人民调解员、微法庭等会加强联动，主动介入调解纠纷。

引入“预警程序”，让解决矛盾有了“温度计”。实现矛盾早发现早解决，将之遏制在萌芽状态。

## 专题专议“联合会诊” 多方合力破年度难题

“我们区三方办自成立以来，一直高度关注小区物业纠纷情况。尤其是有关物业费收缴的问题，矛盾比较突出。”“我们法院近年来关于物业纠纷的案件始终保持在较高数量，如何更好地化解物业纠纷是摆在我们面前的一道难题。”4月16日下午，区三方办三方互动室里，三方办代表作为“主讲

人”，区委政法委作为“主持人”，区法院作为“主议人”，三方围坐一桌，围绕“预防和化解物业纠纷工作机制”这一主题进行解读、评议。区司法局、区住建局、街道代表、物业公司代表、业委会主任代表和律师代表等作为参与单位，也参与建言献策。相关部门集中把难点、痛点问题摆到台面上来，开展多部门“联合会诊”。

这是今年区三方办全新推出的议事协商机制——专题议事协商研讨会。要解决基层治理中“难啃的硬骨头”，除了广泛地动员群众参与外，更要有效建立多部门协作的联动工作机制。区三方办将定期组织业委会联谊会、物业企业行业协会、第三方中介机构、专家学者、政府部门等人员集中探讨，做到“专题专议”。每次议事协商的主题，聚焦以往工作中出现的高频问题。根据主题的不同，列席议事的“三方”和“多方”也会作出相应调整。目前已经确定的主题有“完善业主大会指导规则”“细化物业管理服务”等内容。

## 今年聚焦六大重点工作 进一步拓深基层治理方法路径

除推出《预防和化解物业纠纷工作机制》和“专题议事协商研讨会”外，今年区三方办还将



## 今年吃不到娘娘庙的乌米饭了? 省级非遗传承人教你在家DIY

本报讯(记者 叶露 通讯员 江雯 贺晨晨) 一年一度的“半山立夏节”已经成为拱墅人的传统节日，当天来参加的人，还有机会吃到热气腾腾的乌米饭。今年由于疫情原因，线下活动取消，吃不到那一口熟悉的“乌米饭”，这个立夏节是不是有点不完整? 本周，记者联系到省级非物质文化遗产立夏节传承人倪爱仁老先生，请他亲身示范，让你自己动手，在家也可以吃上仪式感满满的“立夏乌米饭”。

“乌米饭的精髓，就是要用到这个乌饭叶，乌饭叶是从一种叫

南烛的树上采下来的。现在农贸市场买买也很方便，10块钱1斤，一家人都用不完。”74岁的倪师傅指着叶片说，“叶片微微泛红说明正好，是今年新长的嫩叶。”把枝干去掉，只留下叶子，然后用清水搓洗叶片，洗干净用清水泡上12个小时，泡出茶色的汁水，就可以用来焖饭了，叶和糯米的比例是1比6。

“泡完的渣可以当花草肥料，这个乌饭叶到秋天还会结果，果子酸酸甜甜很好吃，吃完嘴巴都变红了。”做乌米饭的功夫，倪师傅不

禁回忆起往事。他是老底子的半山人，后来到了拱宸桥边的杭州丝联厂上班，就在附近安了家。但儿时的这段经历，始终是他记忆里珍贵的一帧。

焖好的乌米饭，扑面而来的是一股植物清香，每一颗米饭都吸饱了汁水，散发出紫黑色的光泽。吃的时候根据你的口味，可以撒上适量白糖，也有创意吃法，加入坚果、豌豆这些加以点缀。“立夏节半山人把做好的乌米饭，第一个拿到娘娘庙里，祭奠半山娘娘，祈求她保佑我们平安。”据了

解，立夏吃乌米饭的传统，可以上溯到唐代甚至更早。立夏作为春夏之交的一个节气，据说在这天吃乌米饭，夏天不容易中暑，而且可以避免蚊虫叮咬。

四时天气促相催，一夜薰风带暑来。5月5日，又是一年“立夏节”，虽然大型活动举办不了，但我区各街道纷纷展开了小规模线下活动，比如，康桥街道康运社区将在这天下午，组织儿童称重、斗蛋、品尝乌米饭；小河街道阳光老人家将在中午派发乌米饭，并上门慰问孤寡老人，等等。

做好“巩固基层党建引领核心功能”“开展街道三方协同赛”“实施老旧小区长效管理”“提升‘三方办’模式创新成果”等4大方面的工作。

以“开展街道三方协同赛”为例，今年“协同赛”采用百分制，其中“党建引领核心作用”“美好家园创建特色成果”各占10分，“三方工作精细化水平”“老旧小区长效管理机制”各占30分，“住宅小区矛盾杂音去化”占20分。一季一排名，一年一大考，将阶段性排名和年度综合评价相结合。

针对我区大规模开展老旧小区改造提升的现状，今年区三方办及时推出“老旧小区长效管理”机制，按照“改造一个，管好一个”的原则，对计划完成改造的98个住宅小区落实好“两规两员一房”，即制定小区《管理规约》和《议事规则》两个规章，选定“业委会人员”和“物业服务人员”两类人员，落实好“物业管理用房”。

“我们将通过以考促治，把老旧小区综合改造后的长效管理也会被纳入全区‘三方协同赛’，计入街道年度‘三方工作单项考核’总分，有效巩固老旧小区综合改造成果。”谭建明表示。

## 独城社区

## 倒车失误掉河中 网格员急速救人

本报讯(通讯员 罗琦) 近日，电厂河北岸(原独城社区3号)一辆小型汽车在倒车过程中不慎坠入河中。独城社区网格员龚红军得知情况后立即赶赴现场，第一时间联系120救护车和消防车进行救援，并协助被困人

员实现自救。据了解，车上一共3人，1名60岁的司机和2名80多岁的老人，当天他们是来走亲戚的，因对路况不熟，不慎发生了意外。事发后，3人被送往杭钢医院作进一步检查治疗。

## 米市社区

## 助力垃圾分类 “天降奇兵”来帮忙

本报讯(通讯员 周瑛) “三官弄17号围墙北面的垃圾房经常有偷倒垃圾的行为，往往因取证难而无法处理”。过去，米市社区志愿者常常为此苦恼。不过最近，他们“请”来了一个好帮手。

社区在三官弄19号外墙上安

装了网络监控摄像头，这部摄像头具有移动侦测智能录像功能，且白天和夜晚画质都很清晰，一来能准确监控偷倒垃圾之人，二来有了视频证据，便于追根溯源。这一举措打击了垃圾乱投乱放陋习，得到居民群众的一致好评。

## 桥西社区

## “桥西之家”党群服务中心恢复开放

本报讯(通讯员 郑维莉) 随着疫情防控形势好转，越来越多公共服务中心恢复开放。近日桥西社区传来好消息，“桥西之家”党群服务中心已复工，各社会组织活动场所也在有序恢复开放。

目前，心巢文澜大学正进行

尝试性“复课”，居家养老服务也已恢复，像理发、擦身、修剪指甲、清洁卫生等高频“点单”服务也在火速跟进中。而针对低幼年龄段孩子们的贝贝学堂也没落下，他们通过微信群每周开展线上公益活动，丰富孩子们的生活。

## 西一社区

## 书场恢复营业 又能听到杭州评话啦

本报讯(通讯员 陈雨霞) “窈窕风流杜十娘，自怜身落在平康。她是落花无主随风舞，飞絮飘零泪数行。”经历了近三个月的“闭关”，大关街道西一社区的百姓书场于近日恢复营业。恢复营业的第一天，但见说书先生坐在高台，他声情并茂的演绎，引

来在场观众的阵阵喝彩。目前书场实行网络预约制，每次听书人数严格控制控制在35人左右，社区会提前对场地进行清洁消毒，保持通风，同时要求书迷戴好口罩，保持座位距离，并配合做好测温、亮码、登记工作。

## 1天只要1块钱 便民亲民的“百姓健身房”喊你动起来

本报讯(记者 叶露 通讯员 印师源 金慧) 疫情期间宅家太久的朋友们，是时候动起来了。据悉，祥符街道“百姓健身房”于近日恢复开放，目前除操舞房还未对外开放外，器械区已全面开放。

“百姓健身房”位于祥符街道党群服务中心(春雀街90号)三楼文体中心，建筑面积约350平方米。在选址之初，祥符街道就进行了大量的调研、走访。据了解，辖区蓝孔雀社区常住人口5700多人，其中年轻人占不少

比例，因此健身房成为集中的需求。为最大限度地满足各年龄段居民需求，街道首先完善了基础配套设施，除乒乓球桌等，还引进了专业的器械配套，有跑步机、椭圆机、立式健身车、动感单车、哑铃椅、坐式推胸训练器等各类健身器械30余台，根据不同划分了有氧练习区、力量练习区、操舞房、乒乓球室、室外休闲区等区域。

有了硬实力，软实力也要跟上。目前健身房已成立专业的后

勤队伍和运动爱心师资队伍，对器械进行日常维护。为开展丰富多样的健身活动，街道还引入了第三方社会组织来运营。有了专业人士的合理规划和指导，辖区百姓可进行更加科学的锻炼。截至目前，场馆已储备专业一级、二级运动员、教练员超50位，开展过瑜伽、街舞、跆拳道等课程20余种。

为了让辖区居民“想进来、能进来、经常来”，街道始终秉持“百姓健身房”的宗旨，除了在配

套上“便民”，在定价上更体现了“亲民”。每天只需1元钱，居民即可使用场馆内所有器械，还可得到一定的器械使用指导。除了常规锻炼，瑜伽、街舞、跆拳道等一些受到大家欢迎的课程也常常在此出现，在配备优质名师、保证课程质量的同时，以10元每课时的价格提供给居民，远低于市场价。人勤春来早，锻炼正当时，这样高性价比的健身房，你不容错过。

## 留住一段坚强的岁月 我区企退人员推出抗“疫”公益明信片

本报讯(通讯员 沈松峰 叶佳) 为纪念抗击疫情的艰苦历程，记录最美逆行者的无私大爱，近日，区大运河集邮文化社推出了一套名为“最美逆行者”的抗疫公益明信片，以图文形式记录可歌可泣的英雄故事及战“疫”历程，这在全市还是首次。

“每一个职业都可以在自己的领域为疫情防控发光发热。”区企退党员、大运河集邮文化社的杜铭峰表示。“新冠肺炎疫情来袭后，看到那么多医护人员、志愿者们都不顾个人安危参与到战‘疫’中，我们文化社就想着可以发挥自身优势，以明信片的形式讴歌英雄、记录历史，这也是我们设计的初衷。”大运河集邮文化社是区人社局、湖墅街道共同扶植的



文化品牌，文化社每年都会举办企退人员邮展，极大丰富了企退人员的业余文化生活。

该套明信片一共18枚，邮集共4框64片，以抗疫为主线，串起

中国人民同舟共济、抗击疫情的经过，包含中国医疗专家团队志愿出征多国、杭州新增病例清零、复工复产、学生上网课等内容，同时把居民进出通行证、电子消费券等内

容也编排了进去，涵盖了抗疫的各个重要时刻。

在明信片版面内容上，把目光更多地聚焦于基层防疫一线，见证了平凡的伟大。“像这张，主人公是珠儿潭社区的00后志愿者小许，他一直坚守在防控一线，彰显了年轻一代的担当，让我们看到了希望的接力。”“这张是卖鱼桥社区工作者在给居家隔离户送快递，每天的步数不少于两万，每个岗位都在全力付出!”杜铭峰介绍道。该套明信片5月中旬将在杭州市集邮协会抗疫邮展上展出，届时希望能成为弘扬爱国主义的鲜明教材，为传播社会正能量、增强民族凝聚力作出一份贡献。

## “护苗2020”专项行动

关注网络安全，让孩子文明上网

