

“米市协商铃”为社区治理按下“快进键”

本报讯（通讯员 朱芷霄）通过“线上+线下”“网络+数据”，构建街道、社区、居民的信息化渠道，实现“群众按铃，各方响应”。自米市巷街道探索建立“小区协商铃”一键式源头协商平台，创新开发手机端“小区协商铃”微信小程序以来，越来越多社区治理问题，开始变得“简单”。

让群众成为“吹哨人”

“叮铃铃……”区企退人员管理服务中心相关负责人和米市巷公共服务中心工作人员同时收到了来自沈塘桥社区“协商铃”，原来是沈塘桥社区维元弄的企退人员陈森林无法认证回杭人员身份。事实上，2019年6月，陈森林就曾来认证过回杭人员身份，但是，由于他的落户时间未满一年，不符合回杭人员认证条件，老人只得悻悻返回嘉兴桐乡。

2020年6月，“米市协商铃”正式上线，对此，小区专员替远在嘉兴的陈森林按下了“协商铃”，并将审批材料上传，由上级职能部门依次审核，区、街道、社区三级协同高效完成了其回杭人员身份

的核实确认，保证了陈森林第一时间能享受到企退人员福利。

“米市协商铃”搭建起“吹哨”平台，疏通居民意见反馈渠道，便于街道、社区人员了解居民的想法，进而为居民提供更加精准的服务。同时，“米市协商铃”平台赋权应用主体，广纳多方协商需求，重点保障基层居民和社会组织基本权益及诉求。

让铃声成为“动员号”

“动一动手指按下‘协商铃’，我们反映的问题就能得到及时解决，方便高效！”说起街道“小区协商铃”创新举措，不少居民都竖起大拇指。原来，“协商铃”平台统筹多方力量，集结社区、街道、区级部门以及社会专业力量等各方力量、各类资源，践行“一呼多应”。

随着电商行业的迅速发展，位于红石板社区沈塘铭苑沿街的邮政储蓄网点，由于邮政包裹每日运输到网点的货车卸货需要半小时左右，而每次卸货时，货车占据了人行道所有的横截面空间，导致早晚高峰时交通堵塞。

为此，居民按响了“协商铃”，小区专员了解情况后第一时间召集了邮政网点负责人、小区物业主任、业委会主任、城管中队和居民代表召开协商会。会上，城管中队明确指出了机动车占据人行道的违规行为，但表示会人性化执法；居民代表认为货车卸货必须错开早上8点和下午5点两个高峰时间段；邮政网点负责人表示愿意与总部沟通协调解决，尽量避免占道卸货；小区物业和业委会表示将共同承担起管理和监督工作。

在“协商铃”的集结下，各部门分工明确，打破了信息壁垒，找到了协商平台，让各类问题在协商过程中得到有效解决。

让案例成为“大数据”

“‘协商铃’平台帮助居民群众便捷反映诉求，助力街道社区在源头发现并解决问题，有效降低辖区社会不安定因素，推动了辖区社区和谐发展。”街道负责人介绍，“协商铃”数字系统平台，实现协商事件记录、处置、答复数字化，确保事件全程记录留痕，在按照街道六办三中心科室进行大分

类的基础上，进行下辖十项科室业务职能的细化分类，通过对各类事件处置的案例分析，形成对同类事件的大数据支撑。

截至目前，“协商铃”平台共有用户1728人，工作人员137人，“按铃数”共计436件，受理数410件，另有26件经认定为非协商事件，成功解决和列入代办的各类事件334件，解决率81.5%，群众满意率达到92%。据统计，米市巷街道今年一季度城建城管（旧改）类居民信访数185件，同比2020年下降48.9%。

“米市协商铃”作为社区微治理数字化的有益探索，初显了数字化处置能力与成效，使社区治理在有“智商”、有“情商”的基础上，更向有“数商”迈进。下一步，米市巷街道将进一步升级“米市协商铃”，积极调动辖区资源，扩大服务范围与层次，打造集警情服务铃、法律服务铃等24个服务铃为一体的“数字家园服务铃”，使之成为小区治理有效载体，走好为民办事“最后一公里”，将群众最需要的服务落到实处，真正实现“家园数字化，服务‘铃’距离”。

181人，16750元 老浙麻人众筹采购织机再现“浙麻精神”

本报讯（记者 杨凌紫 通讯员 徐吟翎）5月13日上午，拱宸桥街道温州路社区荣华里小区格外热闹，在完成旧改后全新亮相的浙麻文化广场上，老浙麻人们认真地参观了大厂昔日风貌照片展示长廊、文化墙、黄麻织机。“我们都有着很深的浙麻情怀，在这儿能重温记忆，心里非常激动。”最后一任黄麻分厂厂长林高潮说道。

据介绍，浙江麻纺织厂是浙江解放后自主新建的第一个国有企业，是全国乃至东南亚最大的黄麻纺织厂，鼎盛时期拥有职工上万人，人人以能进到浙麻工作为荣。而随着时代变迁，大厂沉浮，

如今，浙麻厂房已经不在，曾经的浙麻职工宿舍荣华里小区历经40年风雨后，也到了需要改造提升的时候。

“我们这儿的居民基本上都是浙麻厂的老职工，甚至两代人都是，这次旧改大家很希望能把‘自力更生、艰苦创业’的大厂精神传承下去。”温州路社区党委书记徐斌说。为此，“保留并凝练浙麻元素，重现浙麻骄傲”的旧改主题应运而生。如今，走在浙麻文化广场，可以看到玻璃顶下的廊架经纬纵横，结合了麻纺织品设计，展示收集来的浙麻厂老照片，并保留着金华路原11块浙麻文化木质浮

雕、镂空花窗隐雕碑牌。

更让人眼前一亮的是，广场一侧有一座大玻璃罩子，刻有“浙麻印象”，里面放着一台“有故事”的黄麻织机。“这么多年过去，大多原厂的老黄麻织机已破损或消失了。这台织机是过去从浙麻厂流传出去后改造过的，经我们辗转多地，最终在河南找到的。”林高潮介绍，为了在小区的文化长廊中安装一台麻纺织机，打造一个精神象征，181位老浙麻人专门成立了众筹管理小组，筹集了16750元，用于购买、安装、维护保养该黄麻织机。

“除了展示浙麻文化，在此次

提升改造中，我们还对不同楼幢存在的问题采取了针对性的解决措施。”徐斌说，如集中解决了屋顶漏水、空中“飞线”、车位紧张等问题。12幢旁“堵”了40年的平房被拆除从而打通了小区消防安全“生命通道”；5幢2单元的全街首台无障碍加装电梯投入使用；小区还新建了生活垃圾分类投放点、社区文化家园，并在地上设立了三色线引导小区大循环。同时，每个月，小区新引进的专业物业还会组织浙麻红盟凝聚力之荣华里市集，开展便民服务及优质产品联销。“全新的荣华里让居民们住得更暖心也更舒心了。”

打造“花园式”美好家园 我区又一安置房项目迎来主体封顶

日前，石桥地区民生工程灯塔单元永丰1安置房项目（XC0701-R21-06地块）顺利完成主体封顶。

该项目位于石桥街道，东至竹清路，南至永祥街，西、北至北景枫丹苑。建设内容包括4栋住宅及4栋配套公建房，总建筑面积3.9万平方米。

据悉，永丰1安置房以高起点、高要求的设计标准，以“宽景、公园、家”的设计理念，将绿色空间引入，做到景观资源最大化。通过架空层的设置实现全龄化室外公共活动空间，能满足不同年龄段居民需求。建筑展现经典三段式立面，古典比例与现代材料细节相结合，运用细节线条强调横向水平感，舒展而平整，稳重而精致，打造“花园式”美好家园。

主体结构封顶标志着该项目将进入二次结构及全面装饰装修阶段，项目计划于年底前竣工交付。

寿锦怡/图文



美美睡一觉 精神一下午 即日起，“午休课”全面走进全区中小学

本报讯（记者 胡俊威 通讯员 沈星凯）中午12点半，位于我区三墩路上的永正实验学校校园内格外宁静。“你看，同学们睡得多香，有几个都开始打呼噜了呢！”一年级1班班主任孙恬老师轻手轻脚地走进午睡教室，帮爱踢被子的同学掖好被角。

今年4月以来，作为全区试点“午休课”6所中小学之一，永正实验学校的同学们成了这项“福利”的首批受益者。学校特意腾出4个教室，将它们布置成温馨的午睡室，每天12点10分至12点50分，同学们会在老师的带领下来到这

里，铺好垫子、盖好毛毯、戴上眼罩，在柔和的安眠乐曲声中，开启一段为期40分钟的午睡时光。

“一开始，有些同学兴奋得根本睡不着。老师会用奖励卡、班级积分等小妙招，鼓励他们快速入睡。”永正实验学校校长郁明表示，经过一周的适应，目前大部分同学都已经养成了午休的习惯。“午休课”让同学们得到了充分休息，上课效率和学业成绩都有了显著提高。“这一举措的真正目的是把午休时间还给孩子，对于那些难以入睡或不想睡觉的同学，学校另外准备了一间教室，让

他们可以在里面看书、画画，或者做一些自己喜欢的事情。”郁明说道。

试点学校的成功经验，为“午休课”在全区中小学全面推广奠定了良好基础。据悉，五一假期归来，区教育局发布了《拱墅区中小学校午休管理的实施指导意见》，全区中小学纷纷对课程表进行微调，挤出40分钟左右的午休时间，因地制宜在校内各年级逐步推广“午休课”。在硬件配套上，各学校也是用尽了心思，有的学校挖掘利用空闲教室、音乐教室；有的学校通过设施改造，让教室就地“变

身”午休室；有的学校还贴心地为同学们准备了包含了眼罩、毯子、枕头等“午休大礼包”。

对于这项新增的“课程”，同学们的感受如何？前不久，育才京杭小学针对“午休课”做了一个调查问卷，结果显示，94%的同学支持午睡，92%的同学表示喜欢午休，87%的同学认为午睡有助于缓解疲劳。“每天上午上完语文、数学课还是有点累的，所以中午真的很需要休息一下。一觉睡醒之后，整个人感觉就像是‘满血复活’，连下午上课都更有精神了。”五年级学生曹祎璐表示。

石桥街道打好反诈骗宣传“组合拳”

本报讯（记者 毕天姿 通讯员 张观春）近年来，电信网络诈骗手段层出不穷，受害群体不断扩大，已然成为威胁人民群众财产安全的一颗“毒瘤”。为有效遏制电信网络诈骗案件高发、多发势头，切实提升居民群众识别诈骗的能力和水平，营造全民反诈浓厚氛围，日前，石桥街道反诈领导小组开展了全方位、多角度、广覆盖、无死角的防范电信网络诈骗宣传活动。

街道党工委高度重视，由“一把手”亲自挂帅，下设工作专班，建立工作例会和定期通报制度，研究分析辖区电信网络诈骗案发特点和点位，抓好防范电信诈骗工作落实。积极整合辖区企事业单位资源，组建反诈联盟，并围绕发案数、发案增幅两个维度每月进行通报排名，形成“红黄绿”三色预警图。

巧用平台，发挥新媒体传播便捷高效的优点，让宣传更“入脑”“入心”。借助街道微融媒体中心视频网络直播平台，邀请民

警开展“全民防诈你我他”直播，并以转发微博、微信链接以及短信提醒等方式，解读反诈形势、解剖典型案例、解锁防范技巧、解析防范经验，提高群众的安全防范意识。

在认真分析辖区电信网络诈骗新型犯罪案发类型、区位和受害人年龄结构等数据基础上，划定防范重点区域和重点人群，开展“敲门行动”。街道平安办会同石桥派出所对辖区单身公寓租户和医院职工开展反诈知识培训，从电信网络诈骗特点、种类、防范对策等方面进行深入讲解。同时，安排2名特保在辖区新冠疫苗接种点，在协助做好疫苗接种现场秩序维护的同时，向前来接种的人群开展反电信网络诈骗宣传。

截至目前，已张贴反诈系列宣传单3万余张，发放《告辖区居民群众防范电信诈骗的公开信》7万余份，努力做到家喻户晓、人人皆知，让电信诈骗犯罪手段“见光死”，确保辖区居民群众财产安全。

应家桥社区多措并举推进旧改工作

本报讯（通讯员 吴璐怡）不改、改什么、怎么改？面对这些旧改问题，朝晖街道应家桥社区积极向居民征求意见，凝聚各方合力，把老旧小区综合提升改造这件好事办实办好。

三个“多”，聚合群众力量。跟居民“多商量”。老旧小区改造的主体是居民，面对改造过程中的不同诉求，社区在充分尊重群众意愿的基础上始终坚持倾听不同声音，确保与居民多商量。让居民“多监督”。搭建沟通议事平台，主动了解居民诉求，邀请居民参与监督和后续管理等各个环节。让居民“多参与”。老旧小区改造完成后的管理和维护，是影响小区品质的关键，通过激发居民主动参与的积极性，将老旧小区改造与居民自治机制建设、社区服务体系建设有机结合，不断提升社区治理水平。

四个“举”，推进拆违工作。一“举”逢拆必到。居委会负责人、分管责任片人员等必须到场，为居民与施工方搭建沟通桥梁。二“举”走家入户。对准备实施拆违的住户，提前对违建情况进行摸底，下发拆违通知书；对有困难的居民，及时进行宣讲引导，引导居民正确认识并支持拆违工作，最大限度减少拆违工作阻力。三“举”一视同仁。对每户违建家庭都一视同仁，推进和谐拆违。四“举”每日报告。全程动态管理，实行拆违工作日报制度，争取问题不过夜、措施有实效。

旧改不仅要“对硬件”进行提升，还要实现社区治理“软件”同步升级，不断创新完善居民自治机制，推进形成共建共治共享的治理格局，在老旧小区改造中找到最大公约数，绘就民心民愿最大同心圆。

东新物管站互助式交流探索微治理新生态

本报讯（记者 毕天姿 通讯员 黄秋波）随着城市化进程加快，住宅小区不断增加，物业企业、业委会和小区业主之间如何和平相处，已经成为最需要解决的问题。

近日，东新物管站联合滨江区绿城明月江南小区开展了“开拓视野 创新治理”互助式交流活动，旨在通过互助式分享和参观体验的形式，借鉴小区自治管理的优秀方法，更好地解决小区治理中的难题。

明月江南小区业委会有杭州市“最美业委会”美誉，物管站一行在该小区业委会主要负责人吴涛的带领下，参观了小区的环境、布局、设施设备和微型消防站等。随后，明月江南小区物业、业委会与东新物管站的工作人员们进行了座谈交流。会上，三方就业委会的工作模式，小区物业经营性收支工作，日常与物业之间的友好协作、沟通技巧，小区党

支部工作，业主活动开展等情况进行了经验分享。

物业管理企业是一个小区服务管理的实施主体，而业主委员会是小区服务管理的监督主体，两个利益不同的主体一旦协调不好，势必会产生矛盾冲突。“一个小区的业主委员会和物业服务企业应以服务业主为己任，在大方向上三方是共生、共利、共同协作的关系，像今天这种跨小区之间的参访与交流既拓展了业委会新的工作思路，又提升了业委会的管理水平和组织能力，更好地推动了小区治理。”东新物管站相关负责人说道。

在互助式交流活动中，物管站还就辖区业委会临时支部建立、联盟参与物业专项巡检等工作进行了相关调研和信息采集，为后期探索建立规范、协同、共建的业主委员会做好准备。

拱宸社区举办“古今穿越”游园会

本报讯（记者 胡俊威 通讯员 莫雯雯）家住上塘街道金麟府小区的小徐同学，在“城门”下一阵击鼓，先后闯过幸运趣投盘、欢乐套圈圈、美食大力神、神足蹴鞠王等关卡，通过幸运大转盘抽到了心仪的礼品——泡泡机。5月9日，一场古风游园会在金麟府小区拉开序幕，这场由拱宸社区举办的首届小区睦邻节活动，让居民们在“古今穿越”中传承中华优秀传统文化，重拾邻里和谐相处的传统。

活动现场，除了深受“小伢儿”喜爱的游戏互动区，还设有汇集手工艺、美食、文创、跳蚤市场等众多摊位的“好市发生”市集，充满浓浓春日江南风情的全

家福合影区，以及感恩母亲节专区和便民服务区等多个活动板块，吸引了不少居民前来体验，其中大部分更是一家三口齐上阵。

“今天收获满满，又吃又玩，还认识了好多新朋友，大家相互加了微信，还约好了以后一起出去玩呢！”和父母一起在游园会玩了一天的小徐同学开心地说。

下午4点，热闹了一天的小区睦邻节落下帷幕，不少居民还有些意犹未尽。“这是我第一次参加社区举办的睦邻节，现在生活节奏快，一个小区的业主们大多互不相识，这样的活动拉近了住户之间的关系，也拓宽了我们的人际社交面。”参与了活动的住户们纷纷表示。