

协商铃一键触发聚人心

米市巷街道打造基层智治共治新格局



“

老旧房屋燃气管道老化产生漏气怎么办? 小巷内绿化花坛严重破损谁来修? 楼上漏水, 楼下遭殃, 多次协商都没有效果?在米市巷街道打造的一键式源头协商平台上, 只要居民敲响“小区协商铃”, 写明协商事项, 留下联系方式, 就会得到及时反馈。

2020年以来, 为解决矛盾纠纷易发、基层治理能力不足、数字化手段缺乏等基层治理难题, 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, 构建起贯通街道、社区、居民的信息化渠道, 通过“线上+线下”“网络+数据”, 实现“群众按铃, 各方响应”, 推动第一时间在源头发现问题、在源头多方协同、在源头化解矛盾, 开辟了基层智治、共治的治理新格局。

在这一新的协商机制促进下, 强大基层治理效力日益显现, 一批关乎城市发展、社会民生的痛点、堵点、难点问题得以解决, 为推动米市巷街道社会和谐发展提供了坚强有力保障。

自“协商铃”平台启用以来, 已有效解决打通密渡桥路断头路、小河东村“飞线”问题整治、文一大院居民楼漏水、左家新村大树遮荫等多个居民群众急难愁盼的问题。

“协商铃”带来的快速和有效也受到了群众的好评。截止目前, “米市协商铃”平台有用户共计10879人, 总按铃1645次, 受理1052件, 完成率93.16%。



”

“小区协商铃”工作步骤



参与协商的几个层面



拆除安全隐患

民意听取在基层, 协商落实在基层, “小区协商铃”进一步下沉重心、前移关口, 在听民声、解民忧、聚民心上成效显著。

密渡桥路14号旁有一堵处于管理边界地带的围墙, 一些居民借着墙搭起了车棚, 还有人沿墙搭起了小厨房、开起了小吃店, 这不仅存在着消防隐患, 用餐高峰期油烟的排放更是让密渡桥路2号和8号的居民们苦不堪言。于是小区陈阿姨来到半道红社区, 在小区专员赵虹的引导下按响了小区“协商铃”。

引入专业力量

楼道摔伤、泳池溺水、车库滑倒、门禁设施伤人……如今, 社区为居民提供了多种多样的生活便利设施, 同时也产生了不少安全隐患与法律风险。

近日, 米市社区一清新村小区内新安装的宣传栏玻璃门因未上锁到位而被大风吹开, 导致一位居民路过时被迎面撞伤。由于未能就赔偿事项达成一致, 居民向社区申请协助, 小区专员陈思阳帮助这位居民按响了小区“协商铃”。

居家隔离送服务

社区是疫情联防联控的第一线, 在疫情防控工作中, 社区工作者扮演了多样的角色: 居家防疫中有居民心情不好, 他们就是心理辅导员; 有居民快递到了不能去拿, 他们就是快递配送员……这不, 近日来城巷社区的一位小区专员又化身采购员, 为居家健康观察的人员提供了帮忙采购的服务。

家住左家新村的孙女士和孩子从外地回来在家居家健康观察, 8月6日, 孙女士求助“小区协商铃”: “你好, 我是居家健康观察人员, 我女儿牙龈肿痛, 饭都吃不下, 小孩子疼得要受不了了, 能不能麻烦你们帮我们去

“铃声”处置有速度

密渡桥路的小区专员赵虹到现场时, 正值中午, 小店生意较好, 又没有排烟管, 炒菜的油烟全部排向居民楼; 另一边, 车棚虽安装了安全充电装置, 但是里面杂物堆积, 缺少消防设施, 存在安全隐患。

半道红社区接到小区专员赵虹的反馈后, 立即约请街道旧改办, 会同居民代表多次召开小组长会议, 听取居民意见, 敲定最终解决方案。

拟定方案后, 半道红社区组织社工、网格员对434户居民进行入户征求意见, 进行多次走

访沟通的工作。最终, 同意拆除围墙的居民达到77%以上。

近日, “小区协商铃”再次多方联动, 在街道旧改办、派出所、半道红社区、运河物业、旧改施工单位的通力协作下, 进行了围墙、违章建筑及私搭车棚的拆除。随后, 社区对施工现场进行了进一步清理。曾经饱受油烟滋扰的杨阿姨表示:

“说拆就拆了, 速度真快的, 我们街道社区的解决问题效率越来越高了, 为我们居民也提供了不少便利。”

“铃声”调解有力度

物业人员到场查看了宣传栏的情况, 实地模拟了事件发生的情境, 随后召集了一清新村小区旧改施工方负责人与物业到会议室进行讨论, 最后决定邀请专业机构介入共同协商赔偿的事项。

不久, 小区专员、物业公司、旧改施工方与监理、律师、社区调解员便一同来到社区会议室参与了协商会议。在律师的科普下, 几方了解到, 物业公司作为小区设备的管理人, 应当对小区相关设备进行日常管理和

维护, 设备存在安全隐患的, 物业公司应当设置安全警示标志并及时维修, 以保障他人使用设备的安全, 物业公司未尽到该职责造成他人损害的, 应依法承担相应赔偿责任。

与此同时, 小区专员针对赔偿数额、由谁来赔偿等问题进行了协调。经过两个半小时的商讨后, 物业最终取得了受伤居民的心情, 小区专员又化身“知心大姐”和孙女士聊起天来, 耐心地进行心理疏导, 并叮嘱孙女士, 有需要帮忙的时候请随时告知社区工作人员, 也欢迎孙女士再来找她聊天。

“铃声”惠民有温度

收到药后, 孙女士非常感动, 特地打电话向社区小区专员表示感谢。电话中, 孙女士还敞开心扉, 向社区工作人员倾诉了居家健康观察期间郁闷的心情, 小区专员又化身“知心大姐”和孙女士聊起天来, 耐心地进行心理疏导, 并叮嘱孙女士, 有需要帮忙的时候请随时告知社区工作人员, 也欢迎孙女士再来找她聊天。

最后, 孙女士感慨的表示: “我只是简单地按了一下‘铃’, 却得到了这么周到的服务, 千言万语只化成两个字‘感谢’!”

士送去。

最后, 孙女士感慨的表示: “我只是简单地按了一下‘铃’, 却得到了这么周到的服务, 千言万语只化成两个字‘感谢’!”