米市巷街道「暖心大姐」巧用数智手段化解矛盾在基层

55岁的万菊光是锦绣社区党支部书记，也是“锦家园好大姐”志愿服务队的发起人之一，虽然已经退休，但她依然活跃在社区里巷，帮助居民化解矛盾，解决难题。近日，万大姐的志愿工作多了一个“好帮手”——“小区协商铃”。

“小区协商铃”的接入，成功为社区志愿服务提供了一个“好大姐＋数智”的全新思路。除此之外，“锦家园议事荟”的成立，也让社区的矛盾化解工作集聚集体智慧、志愿队伍、信息手段，取得了立竿见影的成效。

“锦家园好大姐”志愿者服务队

锦家园议事荟

“社区合伙人”共商共治解难题

近年来，随着人们生活水平的提高，文化素养的提升，老旧小区集聚社区逐渐呈现出人口密度高、居民追求幸福生活层次高、居民参与社会治理和服务意识高、居民参与自治空间少等“三高一少”的特点。建于上世纪90年代的锦绣社区正是如此，仅有的37幢住宅楼，容纳了6000余名居民，再加上历史欠账较多、社区人手短缺，一度导致投诉不断，社区信访量激增，平均每月达20多起。如何化解这个久拖不决老大难问题成了社区书记徐云丽的一块心病：“锦绣社区均为楼龄20年的老小区，社区小人员密集度却不低，随着社区的基础设施逐渐陈旧老化，各种各样的问题也浮现出来。但过去居委会、物业、业委会缺乏有效沟通机制，居民对三方各自的职责范围也不是很清楚，有事不知道该找谁，治理效果差。”

为解决这种难题，锦绣社区成立了“锦家园议事荟”，创新“1+3+N”社区治理体系，“1”即社区党委；“3”即三个小区专员；“N”即红盟单位（智囊团），包括两新组织、辖区单位、律师、支部书记、居民骨干、小区领袖等，各方都是社区治理的“智囊团”，共同参与社区治理。

“锦家园议事荟”定期组织议事协商，展开“头脑风暴”，凝聚各方共识，形成克难攻坚的合力。施工噪声扰民、邻里摩擦纠纷、污水管道堵塞倒灌、垃圾分类难推行……在“锦家园议事荟”的共同协商下，一一得到解决。

向“锦家园议事荟”成员发放聘书

锦家园好大姐

热心老党员架起沟通“连心桥”

五一新村边上有一条公共道路，年久失修，“晴天一身灰，雨天二脚泥”，提起这条路住在边上居民直摇头。

“我家的房间窗户朝着小巷子开的，每天推开窗，不是碎石就是扑面而来的灰尘，眼前糟糕的环境让我们很是苦恼，到现在即便是大热天也不愿意开窗通风。”说起那条小巷，家住五一新村的严大伯就不住声地抱怨。为了化解严大伯的心病，小区专员引导严大伯按响了协商铃。

“锦家园好大姐”主动接铃，赶到现场查看，发现这条不足60米的巷子，道路破损严重，还打了不少“补丁”，看得出来以前也修修补补过，问题却没有彻底解决，路面到处都是水泥、石子。了解情况后，“好大姐”们第一时间向社区反应了情况，在社区的助力下，当即召集了街道旧改办、物业公司一起商量解决方案。

这条小巷坐落在五一新村外，现有的旧改项目并未涵盖，道路铺装经费也无从落实。协商会上，“好大姐”们据理力争，细数这条小巷为居民带来的不便，最终决定根据原定旧改项目预算，在小区墙绘与道路铺装中二选一。出于实用性和居民受益角度考虑，社区最终舍弃小区内的墙绘项目，选择道路铺装。

“活儿不能全让社区做，我们也是一分子。这也是我们这个团队成立的宗旨，用我们的力量让我们辖区居民的生活幸福指数越来越高。”万阿姨表示。

锦绣社区面积小人员密集度却不低，仅有的9名社工在管理和服务方面的力量难免左支右绌。为更好地服务居民，也为统筹各方力量，社区主动牵头动员过硬党支部书记万菊光和企退联谊会副会长钱静芳，组织了由小区党员、居民骨干等组成的“锦家园好大姐”志愿服务队，让社区的服务力量进一步充实。

“锦家园好大姐”进行环境卫生及平安心巡

锦绣大厦协商议事

小区协商铃

彰显数智协商强大优势

除了“锦家园议事荟”和“锦家园好大姐”，锦绣社区还接入了米市巷街道推出的一站式协商平台“小区协商铃”，让矛盾调解搭上了“数智”治理的直通车。

系统接入以后，锦绣社区积极动员年龄比较轻、文化程度比较高、经验比较丰富的“锦家园好大姐”志愿者，及时注册安装，并在“锦家园议事亭”及“红五心驿站”分片设点接铃。这样，居民群众有任何纠纷要调解，只要按响“小区协商铃”，“锦家园好大姐”接到信息后，第一时间赶往现场，协助社区党委和居委会进行和风细雨式的协调，快速化解纠纷。

近日，一幢多年“散户楼”在协商铃的助力下，终于纳入小区物业管理。锦绣新村9幢、10幢一直没有纳入物业管理，停车、卫生、安全等方面问题多多。为此，家住锦绣新村9幢的毛大姐按响“小区协商铃”。“锦家园好大姐”钱阿姨接铃后，联动社区一起召集物业主任、小区专员、小区支部书记、小区民警等，召开了“锦家园议事荟”，会上大家开展“头脑风暴”，找准症结，制定方案；随后，又带领小区书记、小区专员、自管会成员，走访89户居民，协商一致：每户按照0.15元/平方米的标准，向物业公司缴纳物业费，物业公司把9、10栋楼纳入物业管理范围。

如今，新的保安岗亭立在9、10幢门口，往日的“散户楼”完全融入小区，受到居民群众的一致好评。

近年来，随着社区不同形式地激发居民参与社区自治，如今锦绣社区的居民生活参与度越来越高，对社区治理的满意度也越来越高，社区信访量大大减少。“无论是‘锦家园议事荟’还是‘锦家园好大姐’，还是如今为我们提供便利的‘小区协商铃’，正是因为有了这些便民措施的推进，才让我们有了参与社区治理，参与问题协商的途径。”钱静芳大姐表示。

成立“锦家园议事荟”、组建“锦家园好大姐”志愿者服务队、发动全域安装“小区协商铃”以后，锦绣社区的居民群众切实感受到小区环境更美了，治安更好了，管理更有序了，关系更和谐了。

本版供稿 汪娜