

“邻礼通”蹚出柯城现代社区智治新路

郑晨 王钰婕 葛锦熙

“叔叔，柯城区现已全域全时段禁止经营和燃放烟花爆竹。您登录‘邻礼通’，就可以查看并签订‘双禁’承诺书。”12月1日晚，在柯城区荷花街道松园社区，社区网格员万雯耐心指导居民通过“邻礼通·三民工程”应用(下称“邻礼通”)在线签订“双禁”承诺书。

11月初，松园社区在“邻礼通”上传承诺书，网格员通过电话、小区微信群转发链接等举措，通知居民查看、签订承诺书。如今，社区1300余名居民已通过“邻礼通”在线签订了“双禁”承诺书。

这是“邻礼通”助力柯城现代社区精准智治的片段。2019年7月，信安街道聚焦基层智治和现代社区治理，开发了“邻礼通”特色应用。2021年9月，“邻礼通”在“浙里办”上线。目前，“邻礼通”已被列入“一地创新、全省共享”“一本账S0”，并获评2022年浙江省数字化改革最佳应用。

如今，依托“邻礼通”，柯城打造民情信息“全量化”采集、重点人群“分类化”管理、社区治理“多元化”参与、便民服务“一站式”集成的线上线下管理服务体系，更好地实现了“寓管理于服务中、寓监督于参与中”，蹚出一条党建统领现代社区智治新路径。

“数据活”带动“底数清”

“多亏了‘邻礼通’，我找到了满意的岗位。”信安街道书院社区居民郑雪妹今年3月离职后在家中待业。浙江省公共数据平台把失业信息推送至“邻礼通”，将其列入红色帮扶对象。该社区接到“邻礼通”推送的消息后，立即予以核实并帮她办理了失业金，还引导她参加民宿管家能力提升培训班。通过培训，郑雪妹发现自己对茶艺很感兴趣。目前，她在一家

茶艺馆上班，想等技艺成熟后自主创业。

郑雪妹的获得感，得益于不断夯实的民情数据底盘。以往，社区通过纸质民情档案、电子民情档案记录居民信息，普遍存在更新不及时、数据不精准、内容不齐全、共享不充分等问题，常常出现流动人口底数不清等情况。

为此，柯城打造“邻礼通”数字民情档案，动态归集人、房、户、车、场所五大类全量信息，涵盖居民的身份信息、工作信息、政治面貌和房屋的业主、居住人员、物业费缴纳情况等40余项信



斗潭未来社区 许军 摄

息，打通公安、卫健、人社等11个部门2200万余条数据，生成“一户一档”城市居民档案15.6万份。

“通过数字民情档案，初步形成了‘人房户’精准匹配的城市沙盘，所有社区工作者都可以在自身权限范围内查询、调用、更新民情信息。”柯城区现代社区专班数字组组长陈雪芬说。

同时，数字民情档案还对残疾人、空巢老人、待业人员等14类重点人群进行“红黄绿”分类管理，提供个性化服务。例如，针对空巢老人，子女不在同城、身体不好的标注为红色；有子女在同城，但身体欠佳的标注为黄色；虽然独居但身体状况好的标注为绿色。目前，全区已将1.35万名重点对象纳入分类管理，开展服务2.2万次。

“民情网”联结“邻礼圈”

10月8日晚，白云街道双岭社区观棠府小区的业委会选举唱票结束，选出了小区首届业委会。此次选举投票共收到有效票703张，其中697票来自“邻礼通”小程序线上投票。“‘邻礼通’线上投票发挥了99%的作用，大大

提高了选票收集的效能。”双岭社区党支部书记董蓉感叹道。

观棠府小区似一滴水，折射出“邻礼通”赋能社区智治的生动实践。

白云街道2/3的小区为新建住宅，入住率低、空房率高、人户分离等现象较为突出，开展业委会选举、物业公司选聘等工作不是很方便。今年以来，白云街道在“邻礼通”开通线上投票功能，先后幸福社区幸福家园、南湖社区翡翠湾小区、玉龙社区翡翠滨江小区等，以“线上+线下”的方式开展业委会选举、物业公司选聘工作。各社区在“邻礼通”上发布投票通知，尤其是对数字民情档案标注的未入住业主，逐一发短信提醒。80%的业主在3天内完成投票，选举时间缩短1/2，工作人员减少2/3。

“邻礼通”畅通渠道，实现邻里间“平日常里认得到、紧急时找得到、遇困难帮得到”，变“陌邻”为“睦邻”，有效推动居民自治。

目前，全区58个小区实现业委会线上选举，339个小区实现议事会线上全覆盖，累计召开议事会议2185场次，近年来，“邻礼通”解决各类事件2.1万



租户三色管理

件，群众幸福感满意度大幅提升。

“小应用”撬动“大民生”

10月底，新新街道三衢社区依托“邻礼通”，仅用20天就完成了花园前新村370户居民的卫生费缴纳工作。

据悉，以往花园前新村的卫生费由居民自行来社区缴纳或社区干部上门收取，部分居民因工作等原因忘记及时缴费。2020年11月以来，在区委、街道党工委的推动下，花园前新村开启“邻礼通”线上缴费试点工作，提高了社区干部的工作效率，参与缴纳的居民还能获得积分奖励，大大提升

了居民主动参与的热情。

“两年来，我们一直在‘邻礼通’上收缴花园前新村、蓝天茗苑等小区的物业费(卫生费)，收缴完成时间一年比一年快。”三衢社区党总支书记余海雁说。

三衢社区线上缴费，只是一个缩影。

近年来，“邻礼通”梳理居民高频服务事项，形成社区服务“共性清单”，线上集成“医保通”“南孔助残”“报事报修”“物业缴费”等40余项服务应用和场景，线下打造城市“邻礼汇”、乡村生活馆，为群众精准提供优质服务。如斗潭未来社区“邻礼汇”集成共享食堂、养老中心、健身驿站等13项服务场景，有效服务7300名居民，百姓不出社区就能享受到就业、医疗、养老等优质服务。

既有“共性清单”，更有“个性清单”。柯城在外卖骑手等新就业群体较为聚集的社区建设“37驿站”，开通“随手拍”，外卖骑手等可通过问题爆料、不文明现象上传获取积分，用于兑换“37驿站”贴心服务。另外，针对重点就业帮扶群体，柯城通过“邻礼通”累计点对点推送就业信息9800余条次，开展就业培训151场次，帮助7670名失业人员实现再就业。

做实民情档案、做畅民情沟通、做优为民服务，离不开党建统领的有力支撑。柯城以社区大党委为龙头，构建起“街道—社区—网格(小区)—微网格(楼栋、楼道)”一贯到底的组织体系，全区339个小区、6300个楼道实现党组64个社区，1.3万名党员在所在社区“亮身份”，参与疫情防控、文明建设等工作，解决联系服务群众“最后一公里”的问题。

小小“邻礼通”，一点就灵通。下一步，柯城将大力推进“邻礼通”迭代升级，做优高频服务，做实数据质量，打造好用、管用、实用的用户端。同时，加快推广农村版“邻礼通”，聚焦村民需求、兴村治理和共同富裕需要，推动新时代“三民工程”在农村落地落实落细。

(图片由柯城区委宣传部提供)

德清：深化找寻查挖行动 全力打好治水攻坚战

冯秋兰

初冬时节，走进德清县新安镇舍北村西贡塘港，只见清澈的河面上点缀着生态浮岛，千年的古桥与沿岸的徽派建筑交相呼应，勾勒出一幅景美人好的生态画卷。今年伊始，德清县紧盯全年“五水共治”目标，聚焦靶心，强力推进“找寻查挖”专项行动，全力以赴打好治水深化战，确保水生态环境质量持续向好。

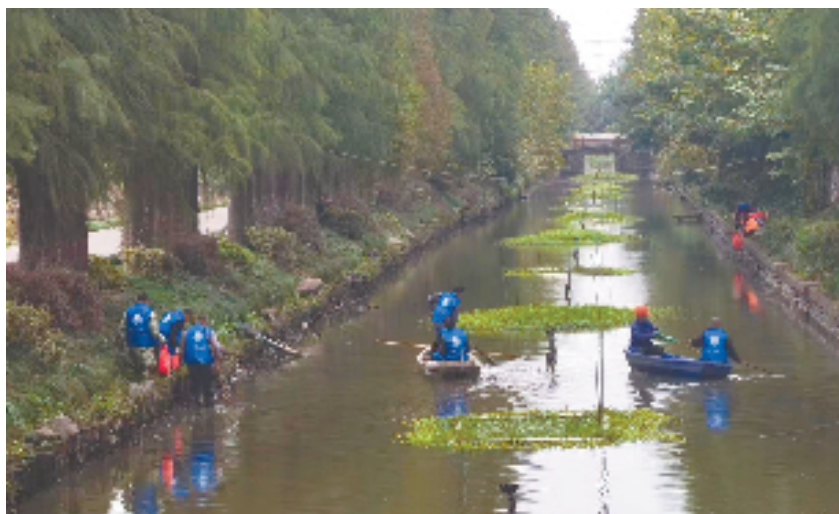
“每周至少过来看两三次，看看岸线有没有垃圾，河道有没有污染物。”沈鹏飞是舍北村的一名“民间河长”，在德清县新安镇，像沈鹏飞这样的“民间河长”监督员有15名，他们经过培训，持证上岗，守护着治水工作的“最后一公里”。新安镇五水共治办相关负责人介绍，为提升全镇水环境，他们充分发挥监督员、巡查队和宣讲团三支队伍，担当“治水主角”，推进“找寻查挖”再发力，形成守护碧水的强大合力。

近日，由新安镇治水办、人大代表、新乡贤、行政村组成的“五水共治”巡查小分队，在对重点河道和入河排口水口进行定期巡查中，发现直港东北侧一雨

口水口有晴天排水问题。通过走访排摸，巡查队发现是附近一家企业厂房改造，部分建筑施工冲洗水从井壁渗漏。随后，片区人大代表立刻联系该企业要求及时整改。截至目前，该镇巡查队已出动250余人次，发现问题30余次，其中发现管网破损、堵塞等问题10余次，均及时抢修、整改到位。

清晨，在德清县钟管镇蠡山漾的上空，一架无人机正在通过数字化遥感识别系统巡河，通过360度全方位智能识别，自动生成现场影像、数据信息，实时传输到远程终端智慧平台。近年来，德清县大力推进“治水”领域数字化，提高治水能力，有效依托社会治理“一张网”和镇街“一室四平台”的机制优势，运用无人机(船)、遥感和人工智能等开展科技巡河、监测、走航，助推治水工作。

自“找寻查挖”专项行动启动以来，钟管镇通过无人机(船)巡查、人工探查、乘船排查及村社互查等多种方式，对全镇涉水区域进行摸排，确保无死角、全覆盖。同时，为了将“找寻查挖”行动常态化，该镇治水办根据每月重点



德清县治水工作人员在新安镇舍东村直港开展河道治理工作 德清县治水办供图

工作部署当月“治水课题”，各村社自查上报问题不少于10个，每季度在村社间进行抽签互查，并上报10个问题，由治水办对问题进行整理，并按照整改期限进行验收，形成发现问题—解决—验收的完整闭环。

“接下来，我们将进一步巩固专项行动成果，共同守护好绿水青山，让‘山清水秀、碧波荡漾’一直陪伴在每一位德清百姓身边，浸润德清的每一寸土地。”德清县五水共治办相关负责人说。

靠前服务 助企纾困

拱墅区石桥街道：探索创新商务社区 推动电竞产业高质量发展

潘小青

“之前跑了很多银行网点都找不到符合条件的金融产品，现在量身定制的送上门，真是太好了！”近日，刚刚开始创业的小何参加了石桥街道电竞中心商务社区举办的第一期“稳进提质、助企联心”政企对接会，在这场对接会上，他找到了合适的金融服务产品，更让他惊喜的是，他的企业有了“一对一”的政企服务专员。



石桥街道电竞中心商务社区 (图片由拱墅区石桥街道提供)

据悉，“稳进提质、助企联心”政企对接会是今年10月才成立的石桥电竞中心商务社区推出的一项特色服务，“对接会的一方是带着各种扶持政策和项目的政府部门、银行工作人员，另一方是经前期走访摸排有着迫切需求的两新企业代表。”石桥街道相关负责人介绍，石桥电竞中心商务社区由杭州电竞中心等8个楼宇、园区组成，总建筑面积约25万平方米，共有入驻企业逾500家，青年职工、人才超1万人。

“企业体量大、业态多，大家又分属于不同的市场主体，楼宇、园区以前一直处于多头管理之下，企业真正遇到问题反而不知道找谁解决。”石桥街道相关负责人说。今年以来，拱墅区聚焦破解融合型大社区大单元“小马拉大车”等难题，探索将经济体从属地社区的管理体制中剥离出来，在楼宇、商圈、市场、商贸综合体和两新组织相对集聚区

域探索创新商务社区。“石桥街道成立电竞中心商务社区，就是为了打造一个集党务、政务、商务、服务于一体的实体运转社区，也是进一步擦亮‘电竞产业强磁场、数字新城新高地’特色与招牌、推动电竞产业集聚发力的客观需要。”石桥街道党工委负责人说，石桥街道电竞中心商务社区成立后，把靠前服务和助企纾困作为主攻方向，目前，已经在电竞数娱党群服务中心设置了5个服务窗口及1台24小时办事服务综合自助机，让园区企业和员工“足不出园”就能办理工商注册、税务、社会保险等各项业务。

“为了对接会取得实效、形成口碑，每期我们都会精选一批含金量高、能‘解渴’‘止饿’的服务项目，还邀请多家律师事务所保驾护航，并为达成初步意向的服务项目配备专员，负责跟踪到底。”石桥街道电竞中心商务社区相关

负责人说，在社区成立短短的一个多月时间，已先后举办《元宇宙》《综合政策培训和答疑会》《职场人际沟通与交友》等8场培训讲座和创业故事分享会、政企对接会活动。同时，石桥街道电竞中心商务社区还整合党建、经济、平安、统战、纪检监察等条线力量，组建“政企帮帮团”，累计走访企业50家次，帮助企业解决融资、用工、物流等难题20余个。

这样的服务在拱墅并不是个例。今年以来，拱墅区秉持“像服务企业一样服务企业”的理念，创新探索党建统领商务社区建设，以社区实体化运作、党组织统筹领导、片区集成化服务、多元协商式共治，打造新时代高品质营商服务综合体。目前，拱墅区已成立的16个商务社区覆盖202幢楼宇、14049家企业，楼宇品质普遍得到提升，特色产业更加集聚，营商环境不断优化，精准助力经济稳进提质。

拱墅区文晖街道：小区微治理 让“一老一小”幸福场景落地

任垣洁

“以后小伢儿有地方玩，老年人也有自己的食堂。小区里能腾出这么一片场地，不容易。”近日，家住杭州市文晖街道金都华庭小区的陈大伯收到了一份邻里中心设计方案征求意见稿。设计方案中，居民多次反映的“一老一小”问题在上面有了回应，陈大伯对邻里中心的建设充满了期待。

在“一老一小”服务需求日益增加的当下，金都华庭小区作为杭州市较早一批商品房，配套用房紧缺、服务空间不足等一直是该小区面临的实际问题，也是小区专员周涛一直想解决的难题。

今年10月，拱墅区下发了相关意见，赋予小区专员直接联络机关在职党员参与小区微治理的权限，同时还组织机关党员与小区结对，协调解决小区微治理中的难题堵点。

政策机遇面前，如何向现有资源要空间？小区专员周涛将目光投向了小区7幢的拱墅区旧改指挥部。“当前拱墅区老旧小区综合改造提升行动已迈入收官阶段，这间200平方米的旧改指挥部也闲置了下来。”周涛认为，小区再小，统筹好资源也能做文章。不久前，周涛主动联系了拱墅区住建局住房保障和房地产市场

科，并说明了来意。经过积极协调，仅一周时间，拱墅区住建局就正式将闲置用房移交给小区使用，金都华庭就此突破了老幼服务用地局限，“老幼相伴”的美好愿景近在眼前。

“邻里中心的主要功能区用作儿童活动中心和老年食堂，此外，我们还计划搭建党群议事厅、统战会客厅，不仅满足多元服务需求，也满足议事协商需求，充分把场地利用好。”周涛介绍，金都华庭小区党支部每年都会牵头征集需求，公选出十件年度“关键小事”，老年食堂和幼托中心一直是居民呼声最高的项目。“等设计方案定下来，明年年初就能建成运营，终于可以向邻居们交卷了。”京都苑社区第7楼道支部书记吴军英说。

小区吹哨、部门报到，快速解决群众所需所盼，也是拱墅区聚焦小区微治理的缩影。今年以来，拱墅区以小区专员常驻牵头为抓手，围绕居民百姓需求，补齐小区公共服务供给短板，就地解决小区问题。据悉，拱墅区《打造红色三方治理模式，夯实共同富裕社会基础》还入选了“全国社会治理创新案例”。

“我们将把微治理的小切口融入共同富裕的大场景，继续办好‘治理未梢’的小事要事，共建共同富裕现代化基本单元。”拱墅区委组织部有关负责人表示。



小区专员进小区关注群众需求(图片由拱墅区文晖街道提供)