



## 从小马拉大车,到骏马齐上阵

### 党建引领,巧解基层矛盾纠纷

□本报记者 刘懿 孙婕 通讯员 梅嘉慧

冷冷清清的商圈、矛盾多发的老小区——2年前,遥观镇剑苑社区党总支书记沈澎澎刚来到社区工作时有点发懵。这个社区位于遥观镇核心商业区,违停警情不断、质量投诉频繁、更新改造意见大,全年各类矛盾纠纷超过500起,让人“汗流浹背”。

如今,这里交通有序、环境整洁,居民相处和睦、商户诚信自律,成为党建引领基层治理的示范社区,还催化了群众自治的“化学反应”。

基层社区如何巧解矛盾、定分止争?记者前往剑苑社区蹲点采访,解剖“麻雀”。

#### 主心骨 一网格一部

5月12日,记者来到遥观镇的核心商圈——大润发商圈,只见门前广场清爽整洁,人流往来熙熙攘攘,“季子诚信街区(商圈)”网格管理服务站外墙上,15家红榜商户名称十分醒目。

早前这个商圈治理难题十分突出,尤其是商品质量投诉量居高不下。社区想过许多办法,常常是工作人员费劲干,但效果很一般。

沈澎澎告诉记者,社区工作时常面临小马拉大车的窘境,为此采取了“包区”到人的办法:一名社区干部就是一名网格长,一栋楼或一个商圈就是一个微网格,网格长协调微网格长推动管理下沉,逐渐形成“网格吹哨、部门报到”工作机制。

依托遥观“季子挂剑”飘落宋剑湖的诚信传说,社区打造了常州首个诚信商圈专属网格,并联手镇职能部门成立“遥小安”党建联盟,将餐饮、消防、服务等投诉隐患的焦点制定为诚信经营细则,每季度公布星级榜单。

今年3月底,围绕商品质量投诉矛盾,剑苑社区“和合”矛盾工作站开展了一场联席会议,市场监管、行政执法、消防等部门负责人到场,会后约谈了5家黄金店负责人,现场给出整改方案。

通过靠前服务、规范指导,一年来,商圈商户消费纠纷同比下降三成,纠纷调解成功率上升25%,社区获评市餐饮质量安全示范区、放心消费创建先进单位。

#### 齐上阵 高效解决问题

“网格吹哨,部门报到”统筹了资源



整治后的剑苑新村老小区面貌。

和力量,让很多问题的解决变得高效化、直接化。

剑苑新村是一个老旧小区,没有物业管理。“以前一到夏天,家门口臭气熏天,家里蚊虫滋生。”居民任建兰向网格员反映,她家离垃圾投放点近,邻居总把废旧物品摆在她家门口。社区人员立刻走访,请来综合行政执法和环卫部门清理垃圾,并借助老旧小区改造调整垃圾投放点布局。

大半年过去了,任建兰很满意现状,垃圾点分布在街心公园内,她还主动成为环卫志愿者。

“小矛盾由调解主任、网格员第一时间上门解决,一般矛盾由镇矛盾中心派单联合职能部门共同解决,复杂矛盾由镇领导走进工作站会商解决。”沈澎澎说,社区还创新矛盾化解机制,将党员志愿者、热心居民纳入调解队伍,联合“三官一律”关注重点人员,确保矛盾及早发现、提前介入。

#### 借活力 共建共治共享

打造全市首个常有众伙、爱心驿站、全区首个和美先锋骑士驿站、“和合”智慧管家平台……社区解决问题的办法越来越多,为居民谋的福利也越来越多。其中的秘诀,就是“借力”。

每天工作间隙,中国黄金门店店长郑开颺就会到划分包干的停车场查看情况,看到地砖有缺口便记录下来,“小修小补自己动手,我们也希望这里的环境越来越好,实现商居共赢。”

郑开颺所在的店铺开于两年前,那时店门口的无名路常被电动车堵住。社区牵头召开多轮协商议事会,今创控股集团党委书记戈建鸣、湖港集团党支部书记董道超等企业家党员主动参与,筹集资金90余万元,新建5处停车场及非机动车停车位。路通了,停车不愁,生意更好了,必胜客、瑞幸等品牌商户纷纷入驻。

像郑开颺这样的“社区主理人”越来越多:建于上世纪80年代的剑苑新村,一度私搭乱建状况严重。去年7月,社区结合老小区改造开展“党员请出列”行动,攻坚居民反映强烈的违建较多、随意安装地锁等问题,在党员志愿者的带动和劝说下,拆除近百处“小违建”,并为部分居民房屋旁安装了防护桩。

这支队伍还在不断壮大——市妇联在诚信商圈设立“常阿姐”议事驿站;多名外卖骑手“找茬献策”;江南农村商业银行遥观支行通过支部共建加入……“我们还结对爱心商家,以积分兑换奖品,督促商户诚信经营。”沈澎澎说,将大量问题化解在基层,让社区摆脱了过去没有工作抓手的尴尬。“群众发现向社区倾诉问题、反映情况是有用的,就会更加相信社区,也更愿意为社区贡献志愿服务力量。”她表示。

## 智慧秤进菜场 杜绝“缺斤少两”

□本报记者 李彦

5月9日清晨,位于遥观镇中心的遥观菜场已经热闹了起来,各种蔬果的味道夹杂着此起彼伏的叫卖声,正式投入使用的100台智慧溯源电子秤在商户摊位上“各司其职”。

“您挑的两只花菜一共600克,大屏幕上具体的菜价和重量,您看一下。”当天,在戚墅堰经营饭店的老板程凯来到菜场,开始挑选当天的烹饪食材,从业超过20年,他几乎每天跟各个菜市场打交道,“缺斤少两”并不少见,有了“智慧秤”便安心了许多。

去年11月,遥观镇食安办联合镇市场监管所利用老菜场改造契机开展智慧化管理,在遥观消费品综合市场、剑湖菜场等大型农贸市场推广电子秤统一购置、统一检定、统一管理。

遥观中心菜场为常驻摊位配备的“智慧秤”由一台电子秤、一块商家信息显示屏组成,公示了商家营业执照、产品价格等信息。每台电子秤在分配给各个商户之前,都会进行编号登记,每一摊位对应一个固定的秤,有一个固定的编号,管理起来就只用对照编号,秤是否有问题一目了然。

“相较于传统的菜场电子秤,这个秤的操作界面更简单,商户操作只有开关机、称重、计价等按键,后台系统完全锁定,商户没法私自调秤,所有智慧秤分发到商户前都要通过常州检标院的检测。”

据悉,遥观菜场所有的智慧秤

都由中国邮政集团常州遥观营业所提供,营业所经理柯后光介绍,在消费者透过秤前端屏幕扫码购买后,每一单交易都能在邮政银行系统内查询追溯,方便处理消费纠纷,除了固定摊位外,营业所还为菜场内的临时摊贩免费提供提供了200台功能简单、设置防作弊的防作弊秤。后期,市场内非统一配发的电子秤不予检定,全方位对缺斤短两行为进行规避。

柯后光向记者演示了结算的全流程,记者看到,商品摆进智慧秤秤盘后,前端大屏幕立刻显示菜品的单价、质量,以及商家的营业执照、交易时间。如果是没有编码入库的新鲜农副产品,也可根据商家协商好的定价在秤上留下交易记录。“智慧秤操作简单,商户使用上手快、体验好。”柯后光向商户承诺,有任何使用上的问题和质量问题都可以找他。

“之前有很多顾客对这个秤很好奇,有些不放心的顾客还到秤上称一称再走,现在大家都习惯用这种秤了。”“95后”小伙、市场管理工作人员朱永吉每天早上都对入场菜品抽样快检,抽查结果都可以在“我的常州”APP上实时查询到,朱永吉说,如今的遥观菜场越来越智能了。

“我们的尝试,得到了商户、消费者、菜场管理方的三方好评,今年我们将继续扩大防作弊秤的覆盖领域,遥观镇区域内商户携带本人身份证,可以到遥观邮局免费领取防作弊秤,让公平秤进入麻辣烫、海鲜店等使用场景。”遥观镇市场监管分局工作人员说。

## 救助政策进社区 幸福生活在身边



本报讯(何奕欣 韩昊霖)5月17日上午,常州经开区“社会救助宣传月”政策进社区活动在遥观镇大润发广场举办。围绕“苏扶助困 幸福万家”主题,进一步提高全区社会救助政策知晓率,兜稳兜牢民生基本盘。

“我的儿子患有精神残疾,已经享受了一些补贴政策,还想更全面地了解一下。”高爷爷是家里唯一的劳动力,担心儿子独立生活后缺少经济来源,特地赶来咨询。“顾奶奶,这个康复辅具可以调节高度,不用的时候按一下按钮就可以折叠起来。”在工作人员介绍下,顾奶奶还了解了辅具租赁补贴政策。

在社会救助展位上,区社保局工作人员认真解答了300多位居民关于低收入人口范围和认定标准、家庭收入核算办法、家庭财产认定标准等问题,对咨询过程中发现自述情况符合重残单人保、特困办理条件趋势的群众,做好记录,并将情

况反馈相关村(社区)持续跟进关注。

在心理咨询展位,心理咨询师高丽正在给居民做家庭格盘心理测试,通过让居民在格盘上摆放不同颜色、大小的木偶代表自己和家人,来观察不同的家庭关系和自我认知。“平时家里如果比较困难,居民很难有机会接触到心理咨询。本次政策宣传,不仅想在物质上提供帮助,更重要的是帮助他们了解自己的心理状态,改善个人情绪与家庭关系。”高丽表示。

除此之外,现场还设置了就业、残联、社保、医保等救助帮扶政策宣传展位,满足不同群体相应救助政策咨询需求。

近年来,常州经开区社会保障局深化社会救助服务品牌化发展,常态化开展社会救助政策进社区活动,构建社会救助大格局。下一步将加大临时救助帮扶保障力度,推行“党建+社会救助”“网格+社会救助”等工作方法,提升基层社会救助服务能力。

## 打造“经品颐养”名片 多元服务让“幸福养老”再升级

□本报记者 何奕欣 通讯员 凌钰昊

4月28日,常州经开区《2024年“经品颐养”养老服务工作计划》发布,区社会保障局聚焦“居家养老”基础服务、“社区养老”普惠服务、“机构养老”品质服务再提升,“医养结合”融合服务、“康养示范”引领服务再升级,构建与经开区经济社会发展水平相适应的高品质养老服务体系,全力打造“经品颐养”名片。

#### 居家养老有温度

“李奶奶,开下门,我是小蒋。”5月7日下午2点多,戚墅堰康养老服务中心助老员蒋龙英来到位于戚研所新村的李美英家,为老人提供护理按摩服务。

“小蒋啊,你先坐下歇一会,橘子不吃,这边还有糖。”李美英热情地招呼着蒋龙英,3年多的居家上门服务,让两人早已亲如母女。说起蒋龙英的服务,李美英竖起大拇指,“好好好,呱呱叫的那种好!”李美英今年85岁,她每周通过电话预约不同服务,涵盖按摩、理发、足部护理、居室清洁等多个项目。“一开始李奶奶还担心诈骗,我们上门沟通了3次才成功进门。”蒋龙英笑着回忆。

蒋龙英告诉记者,她做这份工作不仅是为了工资,老人们发来的问候、打来的视频电话、分享的日常小故事,都是她放不下的牵挂。每次上门服务,除了完成基本工作,蒋龙英也会主动跟老人聊家常,天气冷了提醒他们加衣服,日常叮嘱他们吃药、关煤气。“我一个人在家,洗澡的时候担心自己会晕倒,每次我就给小蒋打电话,让她来帮我看一下。”李美英说,只要自己有需要,蒋龙英就会及时赶到。

除了居家上门服务,李美英家各个角落里,一些适老化的改造也帮助她“乐享银龄”。“门口的小夜灯,厕所里的智能



马桶、防滑扶手,厨房里的烟雾报警装置,都是社区去年帮我装上的。”李美英表示,社区根据实际需求安装合适的设备,让生活幸福感在细枝末节里蔓延。

#### 社区养老有保障

“我们期盼很久了,想要一个活动的场地。”“每天我都要来这里跟大家聊聊天。”5月8日上午,在年初新投用的东方公寓养老服务站——悦馨共享客厅,老人们三三两两的坐着,有的在下象棋,有的在读报纸,还有的在看电视。“这边环境很好,以前我们都是自己搬个凳子,在楼下找个地方一起坐坐,遇到下雨天还没地方去。”今年76岁的曹怀良表示,如今这里不仅遮风蔽雨,配备桌椅、饮水机、空调、电视机等基础设备,还划分了助餐区、阅览区、活动区等功能分区,固

定的场所成为他们的温暖港湾。

上午10点半,家住东方公寓18栋的邓荷琴准时来养老服务站取餐。她告诉记者,自己一个人在家,之前都是在家里简单对付一口,用前一天的剩饭煮个泡饭,或者下个面条。孩子们担心她营养跟不上,又怕她忘记关煤气有安全隐患,但因为要上班,没什么更好的办法。如今她每天的伙食都不重样,红烧鸡块、花菜炒肉片、炖豆腐……口味清淡又软烂的家常小菜,让邓荷琴赞不绝口。

值得一提的是,养老服务站还配备了东方红议事厅,广泛发动老年群体参与社区治理。“最近几个月,我们就东方公寓多功能室的规划管理、小区改造提升意见、车库粉刷层剥落和顶层渗水等三个问题开展了议事会议,大家的参与热情很高。”潞城居委会副主任冯丽娃表

示,议事厅不仅能发挥老年群体的经验智慧,解决社区问题,也提升了他们的自我价值感和社会参与度。

#### 机构养老有品质

5月9日一大早,横山桥净慧养老院的院子里,丁根新、郭桂珍两口绕着小池塘在彩虹步道上散步,这里是常州经开区首家三星级养老机构,他们不知不觉已生活了1个多月。“这里环境、服务搞得很好,每天有人打扫卫生,还带我们做操、唱歌、听相声、玩游戏。”郭桂珍说,只要有活动,她都会积极参与,每天动一动身体也更硬朗了。今天早上她发现药吃完了,护理员马上送来新的。老伴丁根新身体不好,经常有个头疼脑热的小毛病,一按床头呼叫铃就有医生护士来检查,这也让她放心不少。

“去年7月,我们养老院成立了护理院,并实施卫生准入医保定点解决了医保问题,将老有所养与老有所医深度融合。”净慧养老院院长钱云霞介绍,养老院开设了全科诊疗科室,配备专业医疗工作人员,不论是血压血糖日常监测,还是挂水换药简单检查,甚至是中医理疗康复,在这里都能实现,养老院还安装了智能健康监测设备,让家属随时了解老人情况。值得一提的是,养老院2楼配备了急救室,每天安排2名医生、3名护士值班,“去年金雪凤奶奶昏倒,护理员发现后,及时抢救后把她送到医院,这才转危为安。”护士长李桂敏介绍。

接下来,区社会保障局将深入贯彻落实《2024年“经品颐养”养老服务工作计划》,以深入推进市场化居家适老化改造、推动特殊困难老年人居家安全监测设备安装、打造“睦邻小厨”助餐服务品牌等重点工程为抓手,不断提升老年群体的获得感、幸福感、安全感。

## 水土保持审批提速增效

本报讯(李彦 赵玉涵)“审批太省事了,只要做个报告表,获得专家库的专家签字,没有评审会环节,省钱省时间!”今年年初,联东U谷常州数字经济及智能制造产业园办理水土保持方案审批时,对高效审批和精准服务连连好评。

水土保持技术评估,是指具备相应水土保持技术条件的技术服务单位对生产建设单位履行《中华人民共和国水土保持法》法定义务情况开展的综合评估,包括水土流失防治、水土保持监测、水土保持设施运行及管理维护等。

“凡是涉及到动工建设的项目,以往企业都得找第三方机构,编制水土保持报告书,企业没有专业人员,缺少相关基础数据,耗时花钱又

费力。现在只需编制报告表,区域内各项评估成果可直接提取使用,办理时间节省了一个月,还节省了企业5万元的支出。”企业工作人员表示。

常州经开区农工局工作人员夏天宏介绍,目前常州经开区水土区域评估范围以运河为界分为南北两块,规划总用地面积为5662.94公顷。办理审批事项的企业,不再组织专家评审,只要编制水土保持方案报告表即可。这样不仅避免了园区和入驻企业重复进行水保方案评审,还简化了项目前期方案编制和材料准备工作,降低市场主体制度性交易成本,压缩办理时间。监管部门将通过加强事中事后监管,确保水土保持工作力度不减、实效不打折扣。

据悉,常州经开区农工局水土保持条线工作连续三年获评市级优秀称号。