

基层治理创新

“太平湖新村老省道的路灯坏了。”近日，余姚丈亭镇龙丰村的便民服务微信群里跳出这样一条信息，并附有照片。村干部在微信群里立即响应，“马上派人去看，如果情况属实，明天联系维修人员。”

第二天晚上，太平湖新村老省道路上的路灯重新亮起。“以前，我们要反映问题，一般得到村委会去。如今有了便民服务微信群，随时随地都能‘说事’，还能用照片‘说事’，解决速度也比以前快得多。”村民董建林感慨地说。

借力微信畅沟通提实效
丈亭：“五群联动”助力“村民说事”



村干部讨论村民在微信群里的提议。(何峰 摄)

本报记者 何峰
余姚记者站 谢敬军

利用微信群这一高效便捷的沟通方式，丈亭镇去年启动“五群联动”工程，以建制村为单位，建起村干部、党员、便民服务、各片区“前哨”支部和党员联系小组五大微信群。五个微信群之间相互补充，互相联动，形成广覆盖、高效率的基层信息采集、沟通、处理和反馈平台。

根据成员不同，五大微信群在功能上有所差异，便民服务群和党员联系小组群以反映、反馈和议事为主，村干部、党员、各片区“前哨”支部群以议事和协调为主。丈亭镇制作并公布村干部和各群管理员的电子名片，村

民可以根据自身身份和需要选择加入微信群。

“五群”联动后，丰富了“说事”阵地，推动了村事民说的电子化。“书记，菜场里的垃圾堆能不能取缔？不是有垃圾桶吗，干嘛还要倒在菜场里。跳广场舞的时候，气味难闻，请尽快解决”。龙丰村一位村民直接@了村党总支书记李建立，并附上了照片。村里迅速派人实地踏勘，并移除了垃圾堆。李建立说：“微信群既是反映问题的渠道，也是监督工作进度的窗口，有图有真相，大家都看着，必须在规定时间内给村民交代。”事事有回音，件件有着落，该村便民服务群已经得到了村民的认可和信赖，目前有400多户加入，占全村户数的70%

多。“议”事方便，反馈及时，微信群推出不久便成为“说事”的主阵地。根据“五群联动”模式的试点经验，丈亭建立村民诉求分类议事机制，确立常规事项和其他事项的分类标准，同时规定了处理时限：对群内反映的路灯损坏、车辆拥堵、邻里矛盾等常规事项，直接进入办事环节，明确处理方案和责任，在24小时内有效解决或处置，并立即在微信群内通过文字加图片形式进行反馈。对于其他事项，登记之后按照流程办理。

去年冬天，龙丰村的村民在微信群里提议，快到年底了，为了全村的安全，建议招募志愿者义务巡逻。村干部和党员随即在

干部群里开始“议事”，最初，考虑到时间长、天气冷，由3个人一组夜巡。由于村民踊跃报名参加夜巡队，最后决定，每4人一组，每周28个人。当这个决定发布在服务群里后，村里的爱心人士为夜巡志愿服务队送来了16件棉大衣。

“微信群里说事，不能一说了之。”丈亭镇组织委员叶吉松说，“五群联动”有着严格的规范，镇里制作微信群专用登记表，由群管理员根据群内历史记录进行填写；完成评议工作后，由处事责任人、群管理员对该事“说、议、办、评”全过程进行简单总结和梳理。此外，为确保“阳光”说事，赋予村民“监督员”“考核员”“交流员”的角

色，微信群内全程跟踪公开“说、议、办、评”四个环节，接受所有群成员的监督。微信群里还建立了电子公开栏，动态公开村务、党务、财务等重点工作，及时进行政策宣传和澄清不实言论，替代了以前的“大喇叭”。

“以前，因为信息不对称、沟通不顺畅、缺少发声平台等因素，成了横在村党员干部与群众之间的鸿沟，不少群众有事不知道到哪儿说，也不知道向谁说。”叶吉松说，将“五群联动”融入“村民说事”制度，进一步畅通了村民诉求表达渠道，强化信息公开、问题搜集和干群互动，有力促进了“村民说事”制度的长效落地和农村基层党组织战斗堡垒作用的发挥。

街镇微发布

主持:王博

陆埠: 旗袍秀走进小镇



作为推进“一人一艺”全民艺术普及工程建设的活动内容，余姚市陆埠镇举行了一场礼仪旗袍风采大赛。40余名旗袍爱好者登台走秀，献上了一场富有江南韵味的文化盛宴。

(余姚陆埠镇)

爵溪: 缴获非法成品油1450吨

日前，武警宁波边防支队爵溪边防派出所联合渔政部门在象山渔山南部海域一举查获三起无合法齐全手续买卖成品油案件，缴获成品油1450吨，查扣作案船舶3艘，抓获违法犯罪嫌疑人20余名。经查，三艘船舶从福建装满油准备来象山海域进行买卖，还没靠岸就被一举查获。

(象山爵溪街道)

掌起: 冬日施工忙清淤



近日，施工人员忙着在慈溪市掌起镇周家段村树滩湿地清淤。该工程于去年11月底开工，目前已完成疏土方约13000方，预计于1月底竣工。

(慈溪掌起镇)

明楼: 十九大精神宣传进基层

日前，鄞州区明楼街道机关第三党支部的三名青年党员来到明南社区，走进行动不便的老党员屠秀玉家中，送去最新版党章，并与老党员交流十九大精神学习心得，征求其对街道发展的意见建议。为扎实推动十九大精神在基层落地，鄞州区明楼街道于近期推出“十学十行”行动，88个党支部、2253名党员共同学习十九大精神，并结合各自职责“对标对表”，推进辖区各项工作顺利开展。

(鄞州明楼街道)

章水: 番薯枣子卖火了



日前，番薯枣子这一农家小零食在海曙区出尽了风头，成了前往章水镇李家坑旅游的市民争相购买的“抢手货”。图为村民烘烤番薯枣子。

(海曙章水镇)

新明: 精准扶贫暖人心

为呼吁更多人关注弱势群体，高新区新明街道近日开展了一场“爱暖新明”活动。街道工作人员和社区志愿者将精心准备的年货礼包送到辖区内的贫困户和孤寡老人家里，让这种邻里的暖意深入每个人的心窝。

(高新新明街道)

北仑戚家山: 物业自治带来老小区新变化

流，楼道里贴满了“牛皮癣”，还经常发生自行车被盗、居民争抢车位等事件。2013年，戚家山街道投入800余万元，对小区实施改造。从这里发生了翻天覆地的变化，乱搭乱建没了，道路更宽了，绿化更多了，还新装了监控摄像头。

为了保证小区维护等事项正常运转，蔚斗社区给小区居民们想了个法子——成立业委会自治管理，让居民参与到小区管理中。经过选举，去年3月，翁如珍、程明法等七位居民当选。7人年龄在50岁以上，为小区服务没有任何报酬。“一上岗，他们就自费印制了名片，还建立了业主微信群。业委会主任翁如珍熟悉小区每家每户的人头，就连

租房子住的访客也能对得上号。

“遇到居民要问候，看见老人提重物要帮助……”程明法对“沟通”的理解很简单。有一位年过七旬的朱大妈，一家四口身体都不太好，业委会成员平时就主动上门探望，问问有什么困难，需不需要帮助。有一位年过八旬的徐老伯，有天突发疾病，程明法一接到电话第一时间将老人送往医院。

为了保持小区的整洁以及保障居民的正常生活，业委会还从居民中聘请了两名保洁员、三名保安和一名水电工，确保一天两次清扫，全天24小时有人值班，为居民开展物管服务。去年以来，他们已经为小区居民提供服

务100多次。这些服务包括为居民疏通污水管道、上门更换保险丝、修理屋顶漏水等，大部分是免费的。

贴心的服务感动居民，去年小区物业费收缴公示一贴出，便有业主主动找到翁如珍缴费，不出数月，除了5户长期出门在外的业主，其余579户业主都交齐了物业费。居民说，自治之后，服务好了，环境也好了，大家住得更安心了，交物业费是应该的。

“这个小区真不简单。”戚家山街道社区办主任郑如盛认为，老小区自治物业管理，一直是个“老大难”，把居民动员起来，引导到社区建设的主阵地当中，大家都是家园的主人。



业委会成员正在检查小区环境。(王绍其 厉晓杭 摄)

本报记者 厉晓杭
通讯员 柴晓晓 郑如盛

一个近30年的老小区，去年物业费缴纳率超过99%，完成了一个几乎不可能完成的任务，这是如何实现的？

蔚斗新村一区位于北仑戚家山街道，建于上世纪九十年代。小区有17幢房子，全部为多层，共584户，其中一半以上是出租

户。据蔚斗社区主任李秀英介绍，此前小区物业费缴纳率一直不到50%，2013年物业公司撤出了小区。

现在物业自治，居民却主动掏腰包，这个转变是如何实现的？小区业委会副主任程明法道出服务心得：把居民当自家人的，平时多沟通。“一句话，要有老婆婆的嘴，儿媳妇的腿。”

不少居民还记得当时小区的情景，垃圾乱丢，一下雨污水横

身边人·身边事

在海曙区南门街道马园社区看见舒国芳阿姨时，她正乐呵呵地教居民跳健身舞，舒展的舞姿、健美的体态，根本看不出她今年已经66岁了。作为一名退休党员，舒国芳活跃在社区文体活动、志愿服务等各项领域，被居民称为“文体达人”“志愿劳模”等，传递着满满的正能量。

舒国芳: 退休党员成“居民偶像”

本报记者 陈朝霞
通讯员 牛虹懿 严裕成

舒国芳的人生格言是“先人后己”。退休前，她是某单位的工会主席，处处为一线工人着想：加工资，别人先；分房子，别人先；就连加班工资，也向辛苦的一线工人倾斜。

退休后，舒阿姨发挥自己的文艺特长，先后组建柔力球、健身球球队、暖洋洋健身协会等，成了社区文体团队的“活跃分子”。多年来，在马园公园，几乎天天能看到她的身影，柔力球、健身球、花式腰鼓、剑舞、扇子

舞、红绸舞等，一招一式，精彩纷呈。在她的带领下，更多中老年朋友走出小家，融入集体，收获了健康和开心。只要居民有需要，她会把自己的“技艺”悉数传授。居民钦佩地感叹：“舒阿姨，你怎么什么都会啊？真是太牛了！”舒阿姨则谦虚地回答：“想到要带动居民快乐健身，我就在各类培训中、老年大学、碟片上不断学习，只有自己不断进步，才能带动大家一起进步。”

去年，“文体达人”舒阿姨又多了一个新称号“服务达人”。在文化服务之余，她积极参加社区党委组织的“两学一做”活动，在一本学习笔记本上，密密麻麻地

记录着学习要点和新的感悟。“党员既要严私德，又要明大德，要在实践中充分发挥先锋模范作用。”舒阿姨说，以前，她集中服务于身体健康的老年群体，但是马园社区是个老社区，还有大量高龄，行动不便，长期卧床的特殊老人，普通的文化活动无法涵盖到他们，必须深入他们生活中，给他们关爱，真正为他们服务。

为此，舒阿姨立刻集结社区的“热心肠”，建立了一只致力于为老服务的志愿团队——“580我帮您”志愿服务队。“要做志愿服务，就要做到最好，要有自己的特色。”在这样的理念引导下，



图为舒国芳参加社区文艺汇演。(马园社区 供图)

“580我帮您”志愿服务队通过前期对社区老人状态的大数据摸排，以居住情况、收入来源、健康状况、亲属分布、情感需求这个五项评定标准，划分老年人服务类别，探索创新五星级服务标准和动态化管理理念。

贴心的服务让社区特殊老人真切感受到温暖。家住柳汀街362号的方奶奶由于截肢导致卧床不起，家里积尘严重。“580我帮您”团队将方奶奶定位为五星

级服务对象，为其建立健康档案，定期上门测血压、打扫卫生等。在大家的帮助下，方奶奶心情开朗多了，家里也整洁亮堂。随着为老志愿服务的深入，社区敬老爱老热潮涌动，更多居民加入服务行列中。

每每遇到点赞的居民，舒国芳总是说：“帮助别人就是帮助自己，这让自己更充实、更年轻。只要人人献出一份爱，社区就会更加和谐美好。”