

■温度 ■热度 ■力度

探寻基层治理密码(42)

55个社区一岗通办百姓事

看全市首个“和谐社区”评定标准为两江新区带来什么变化

□本报首席记者 张莎

2月13日,两江新区翠云街道翠渝路社区尚格博园小区,社区综合岗工作人员周洋正对居民进行回访,“这块空地久而久之成了垃圾堆,前不久,大家在幸福议事会上提出改造意见,现在建成了垃圾房和晾晒点。我问了一圈下来,大家都挺满意的。”

近年来,立足“新时代新社区新生活”,两江新区创新探索开展“和谐社区”等级评定工作,按照国家质量管理体系标准,孕育孵化出全市首个“和谐社区等级评定规范”团体标准,并以此为抓手,通过降级、保级、升级的方式正向激励和良性竞争,在社区治理体制创新和治理能力提升方面取得一系列实践成果。

打破逐级申报、按照水平优先 “和谐社区”等级评定这样划分

记者了解到,两江新区于2018年开始探索《两江新区和谐社区等级评定办法》,立足国家级、市级、区级和谐示范社区创建原有标准,在体现“科学性”、调动“积极性”上下功夫,创新从管理有序、服务完善、文明祥和等维度设置3个一级指标、12个二级指标和86个三级指标,涵盖社区建设各个方面工作,其中将健全落实社区党建和民主制度、开展居民自治、实施特色服务项目、广泛推行专业社工服务、提升社区凝聚力和打造社区特色亮点等作为重点评价指标。

两江新区社会保障局相关负责人介绍,这套等级评定办法突破以往“和谐社区”创建申报方式,打破传统的被动开展评定、逐级申报评定、等级限额过低、部门为主评定以及“一评定终身”,明确无需社区申报,凡经首次选举成立一年以上社区均纳入评定范围。

参评社区不论资历,最终根据评定得分定级,由低至高依次为A级、AA级、AAA级,分别占参评总数的50%、30%、10%。康美街道银竹苑社区居委会一名刚参加工作不久的应届毕业生表示,她上岗后学习的第一个文件就是“和谐社区等级评定”办法,“各项指标非常细化,从怎么开展组织生活,到如何提供公益服务,社区应当干什么、如何干得好、将来怎么干的脉络清晰,很适合新人上手,让我们少走弯路。”

降级、保级、升级 带来正向激励、良性竞争

两江新区规定,“和谐社区”评定动态管理,能上能下,周期为1年,期满后通过区级部门现场查验、第三方机构监测、街道交叉查验重新定级。

为充分发挥社区等级评定激励导向作用



2月13日,两江新区人和街道和睦路社区,社区工作人员联合公安在社区“美美国际之家”为居民出国提供咨询和证照办理业务。 记者 崔力 摄/视觉重庆

用,两江新区将评定为AA级以上的社区优先推选参与市级、国家级和谐社区评定,对社区评定得分未达到70分的,进行通报批评;对工作出现重大失误、造成严重影响被通报等情形的,取消当年年度资格。

“没有创新绝对拿不到AAA牌子!”这是几个AAA级“和谐社区”党委书记的“保级”心得。

为创新社区供给服务,康美街道银竹苑社区推广线上智慧平台,为居民提供方便、快捷的办事渠道。半年时间,近3000名居民注册“渝快社区”App,2400多名居民应用办事。

人和街道和睦路社区内有一个重庆市外籍人士集聚小区,居住着来自27个国家的外籍人士1000人左右。为此,和睦路社区聚焦打造国际化服务社区,建起了“美美国际之家”,设立社区移民事务服务站,为外籍居民提供签证、居留等相关证件的视频面签、法律法规和政策咨询服务。同时,13支志愿者队伍中留学生志愿服务队和外籍居民志愿服务队尤其活跃,他们在垃圾分类、中文培训、外语翻译方面发挥所长。

和睦路社区党委书记姚红梅告诉记者,他们在2018年、2019年是A级“和谐社区”,那时小区实行开放式管理,各类硬件缺失。2020年起,社区对小区实行围合式管理,引入景观微整治,建起社区体育公园,果然连续两年摘得AAA级牌子。

“这块牌子含金量太高了,不仅街道要给予办公经费倾斜,各级部门也愿意给我们投入更多资源,形成良性循环,居民的获得感、满意度同步提升。”姚红梅说。

翠云街道翠渝路社区党委书记刘仕荣认为,“和谐社区”评定体系的核心是让社区工作者真正从办公室里走出来,沉到小区中去,落到群众中去,推动社区从根本上去行政化、去机关化、去形式化。

翠渝路社区有6个居民小区,远的走到社区需要15分钟到20分钟,如何方便居民办事、反映心声?

2020年起,除社区居委会所在小区外,翠渝路社区在另外5个小区建起15平方米至150平方米不等的社区综合岗,由一名社区工作人员任组长、两名网格员做配合。不仅白天有人,晚上9点半前,居民都能在综合岗找到人问事、办事、说事。

翠渝路社区综合岗在居民中大受欢迎,2022年,两江新区总结社区综合岗服务经验并写入“和谐社区”等级评定标准,设立“百姓的事都能办,一岗通办百姓事”的“百通岗”,在全区快速推广复制。

目前,两江新区55个社区已全部设立百通岗,各社区在大幅压缩办公区域的同时,积极引入第三方多元化服务和智慧化改造。群众文化空间、无障碍交流国际会客厅、共享办公室等共享空间来了,全天候咖啡屋、智慧书房、加班能量补充站等24小时便民利民服务点有了,居民、企业职工享受到国际化、智能化、便捷化、多元化的贴心服务。

标准化最终让居民成为最大受益人

“经过前期广泛调研、专家讨论、试用

空调地暖经销商疑似跑路 上百消费者维权无门

律师建议寻求司法救济

□本报记者 周松

在大型家居卖场预订了知名品牌的空调、地暖,不想经销商突然关门,负责人也联系不上,而商场拒绝代为赔偿,上百消费者维权无门,近日,本报新闻热线接到反映后,记者进行了走访调查。

门店人去楼空 消费者聚集寻求解决

2月11日下午2点,记者来到重庆宜美多暖通设备有限公司位于渝北区第六空间国际家居城B馆的门店了解情况。

据了解,重庆第六空间国际家居城是第六空间集团旗下的一家精品家居建材市场,总面积约4万平方米,分为AB两个场馆,于2017年开业至今。

走进家居城B馆平衡的大门,右手边第一家就是重庆宜美多暖通设备有限公司的门店,门店门口写着“日立中央空调智慧空气馆”的字样。

记者看到,门店已没有工作人员,但店内的空调样机展示区、办公区等一应俱全,并且空调外机样机、办公电脑等物品都摆放得整整齐齐,只是前台散落着不少纸质文件,略显杂乱。

记者赶到时,20多名消费者正聚集在门店,准备找商场寻求解决办法。

消费者宋先生告诉记者,他是去年3月在该门店签订合同,花费89000元购买了地暖、空调、新风系统等家装设备。从去年3月至去年11月期间,陆续有工人到他家安装了空调、新风系统等,但是地暖一直还未安装。“大概整个工程进行了一半吧。”

去年11月,受疫情影响,工程停工了。12月,宋先生电话询问门店销售员,销售员说前年工人紧张,年后继续开工。但1月底,销售员突然告知他,老板去世,公司没人管了。节后第一天,宋先生来到门店查看,发现门店已没有了工作人员。

“现在装修无法继续进行,我都不晓得该怎么办了。”宋先生说。

其他消费者的经历,大都与宋先生类似。不过,有的消费者是去年10月才订的货,至今还没开工。

“说是老板去世了,我还怀疑是不是跑



顾客到门店讨要说法。

记者 周松 摄/视觉重庆

路了呢。并且,哪怕是老板去世了,公司也不能不管了啊?”消费者黄女士表示,她去年3月在这个门店购买了日立的中央空调和能的地暖,共花费约66000元,目前尚有1万多的地暖设备未安装完毕。她还告诉记者,消费者已建立了微信群,目前有100多人。

商场称正寻求法律途径进行维权

随后,消费者找到第六空间国际家居城寻求解决办法。家居城客户部工作人员雷雷告诉记者,他们确实听说了该公司负责人张章去世的消息,但目前无法证实。他们随后联系了张章的妻子,希望对方能出面协商解决善后,但是对方一直未出面。

不过,雷雷告诉记者,该门店入驻时,他们审核过对方的相关资质,并收取了一定的保证金。

消费者提出,商场应当对消费者的损失代为赔偿。但雷雷表示,商场也是受害者,他们将消费者的购买情况进行登记,看能

否促成双方协商解决。同时,准备通过法律途径起诉进行维权。

消费者还希望商场提供门店负责人张章妻子的联系方式,但商场予以了拒绝。

记者通过国家市场监督管理总局的“国家企业信用信息公示系统”网站进行了查询,重庆宜美多暖通设备有限公司成立于2017年7月,为自然人独资公司,公司注册资金300万元,公司股东为张章,主要人员还有监事傅娟,目前公司仍为存续(在营、开业、在册)状态。

在该系统中,记者并未查询到其他该公司的违法失信相关信息。截至发稿时,记者未能联系上宜美多公司负责人。

消费者陷入维权困境

消费者试图通过法律途径维权,但却陷入欲诉不能的情况。

消费者黄女士查看了其与宜美多公司签订的装修合同,条款规定:“甲乙双方同意

凡因合同履行所发生的纠纷,双方应协商解决,如协商不能解决时,交付重庆市仲裁委员会进行仲裁。”

“这就意味着我想去法院起诉都不行,只能申请金融仲裁。”黄女士说。

随后,记者登录重庆市仲裁委员会官网,通过官网的费用速算功能查询得知,金融仲裁费用分为两大块,一块是受理费,一块是处理费。

这两部分费用都会随着争议金额的增加而增加,以争议金额1万元为例,其受理费需要支付322元,处理费则为2100元,共计2422元。

“我也担心,哪怕仲裁赢了,公司账上的钱早就转走了,我不是又要亏一笔钱进去吗?”黄女士向记者表达了自己的担忧。

律师说法>>>

启动法定程序 寻求司法救济

究竟还有没有其他的维权方法呢?记者联系了京师(重庆)律师事务所高金宽律师,咨询相关法律。

“其实,负责人去世与公司履行合同没有太大关联。”高金宽律师表示,哪怕公司负责人去世,公司也应该继续履行合同。

不过在本案中,由于公司系一人独资公司,且法定代表人(或负责人)就是公司股东,在负责人去世后,就无人可以代表公司处理相关事务,公司就会存在经营困难的情况。作为公司顾客,可以先通过合同约定的争议解决途径,启动法定程序,寻求司法救济,比如向仲裁委员会申请仲裁,主张合同债权及相关权益。

仲裁申请获得支持后,在公司缺乏支付能力的情况下,公司顾客可以向法院申请对公司进行破产清算。

高金宽律师还特别提到,“如果该公司负责人并非去世,而是卷款跑路的话,就有可能涉嫌诈骗罪。”



一周热点排序

事项分类	占比
1 劳动人社	28.47%
2 住房城建	19.53%
3 医疗卫生	9.02%
4 市场监管	7.39%
5 交通运输	4.50%
6 治安管理	3.34%
7 司法	3.21%
8 区县服务	2.36%
9 民生服务	2.26%
10 城市管理	2.20%

这些事解决了

商场外墙瓷砖掉落 排危抢修

市民反映:渝中区金禾丽都商场A栋外墙瓷砖掉落,存在安全隐患,希望相关部门核实处理。

渝中区朝天门街道办事处回复:已责成小区物业公司切实履行安全主体责任,设立明显警示标牌,组织排危抢修,确保过往行人和车辆的安全。

店外修车占道经营 查看整治

市民反映:九龙坡区石桥铺加油站附近修车店铺,存在店外修车占道经营现象,阻碍市民通行,希望相关部门核实处理。

九龙坡区石桥铺街道办事处回复:接到市民反映问题后,立即安排执法人员到现场查看整治,并对负责人进行批评教育。后期街道将加强对该处的巡查与值守。

共享单车乱停乱放 清理整改

市民反映:两江新区龙湖舜山府小区附近人行道上,共享单车乱停乱放,阻碍市民通行,存在安全隐患,希望相关部门核实处理。

两江新区人和街道办事处回复:执法大队工作人员已联系共享单车所属公司,清理乱停放车辆,禁止将该地点作为停车点,现已整改完毕。

下水道污水外溢 核实疏通

市民反映:渝北区天一华府小区后门下水道堵塞,污水外溢,臭气扰民,希望相关部门核实处理。

渝北区龙塔街道办事处回复:接到市民反映问题后,立即安排工作人员进行核实,现已对此处管道进行了疏通。

人行道地砖塌陷 安排修复

市民反映:合川区合阳城街道锦城路135号附近人行道地砖塌陷,存在安全隐患,希望相关部门尽快核实处理。

合川区城市管理局回复:经查情况属实,已安排工作人员将塌陷、破损的地砖进行修复。

划线停车位私装地锁 整治拆除

市民反映:黔江区城东街道官坝社区城墙路37号附近,市政划线停车位被私装地锁,影响其他机动车辆正常停放,希望相关部门核实处理。

黔江区城东街道办事处回复:城东街道城管大队对此开展了现场整治,拆除了城墙路多处地锁。

人行道堆旧家具 立即清理

市民反映:铜梁区南城街道白龙二支路38号人行道上,堆积废弃大件旧家具,阻碍市民通行,存在安全隐患,希望相关部门核实处理。

铜梁区南城街道办事处回复:立即安排环卫工人进行清理,向周边居民宣传了城市管理相关条例。

公园内路灯不亮 维修恢复

市民反映:秀山县体育公园内路灯不亮,市民夜间出行存在安全隐患,希望相关部门核实处理。

秀山县路灯管理所回复:经核实体育公园2号路灯不亮,系灯泡损坏导致,经工作人员维修处理,现已恢复照明。

(记者 周松 整理)

这些事还没解决

市民来电:巴南区中坪太阳城2期附近安装的公共座椅被拆除,给老年人休息带来不便,希望相关部门核实处理。

市民来电:九龙坡区斌鑫中央国际公园小区A栋地下室,堆积大量垃圾,臭味扰民,影响周边居民正常生活,希望相关部门核实处理。

市民来电:武隆区建设西路国平时代天街小区4栋的排烟管道被人为破坏,导致管道不闭合,产生油烟扰民,希望相关部门核实处理。

(12345提供 截至2月13日)