

【探寻基层治理密码】

■新重庆-重庆日报记者 崔曜
实习生 何凝青

“周婆婆，漏水的问题解决了没？”“解决了，楼上已经重新做了防水。”12月25日，在北碚区朝阳街道新房子社区，社区网格员张小华用手机上的微信小程序回访了周婆婆家的近况。前几天，周婆婆发现天花板一角出现了水渍，水珠向下滴落。

“楼上邻居漏水了，但我联系不上业主。”周婆婆打开了微信上的“朝阳事事通”小程序上报了漏水问题，接到任务的张小华多方寻找终于联系上了业主，妥善处理了漏水问题。

北碚朝阳街道打造的“朝阳事事通”综合服务平台，集成网格管理、民生服务、数据分析等多项功能于一体，可实现群众大小事“一键式”上报与反馈，极大地拓宽了居民参与基层治理的路径，被称为北碚朝阳群众的“掌中宝”。近日，记者走进朝阳街道感受这里的新变化。

争分夺秒 险情早发现早处置

前不久，朝阳街道综治巡逻队队员黄云、颜华、周天成在沿江巡逻时，突然接到“朝阳事事通”通报的险情：在北碚滨江路泰吉滨江海事段，有居民发现两小孩不慎落入水中。

“当时，我们距离现场最近，只有五六百米。”赶到现场时，只见其中一名小孩拼命向岸边游来，另一名小孩则被卷入江中。周天成来不及多想，“扑通”一声跳入寒冷的江中，迅速向两个孩子游去。很快，他拉住了向岸边游的孩子，把孩子抱到了后方的队员。然后，又迅速向另一个孩子游去，托着孩子的腰把孩子带回岸边。

“幸亏有了‘朝阳事事通’平台，我们能在10分钟黄金救援时间施救，不然后果不堪设想。”周天成庆幸打贏了这场生死救援战。

这只是依靠“朝阳事事通”综合服务平台，将险情成功化解的一个案例。据了解，由于“朝阳事事通”综合服务平台实现了问



▲朝阳事事通小程序“事件上报”功能“一键式”上报。

题即时发现、即时拍摄、即时上传，提速了辖区各类事件的前端感知，让不少危险状况被早发现早处置，避免了事态恶化。

“着火了！着火了！”近日，朝阳街道解放路社区吉林巷居民周宜云在家中做饭时，突然发现对面楼栋一居民家厨房冒出白烟，还伴随着偶尔闪烁的火花。

周宜云对着对面窗户大喊无人响应，随后他立即拨打了火警电话，并通过“朝阳事事通”小程序上报了火警。

在消防队员到达之前，街道应急工作人员、业主接到平台报警后立即赶往家中，看到火势不大，就用灭火器扑灭了厨房里的明火。

有了『掌中宝』 北碚朝阳群众 群众大小事『一键式』上报与反馈

▼朝阳事事通小程序积分功能。



整合资源 平台链接更多志愿服务

“蒋老师，五单元3楼、4楼的路灯不亮了，麻烦你来看一下嘛。”前几天，朝阳街道南京路居民通过“朝阳事事通”呼叫蒋蒋东。随后，他马不停蹄地赶到维修，两天内，南京路五单元的路灯又亮了起来。

原来，蒋蒋东是“朝阳事事通”平台“鲁

班到家维修队”的志愿者。

“我们将志愿服务与‘朝阳事事通’平台相结合，通过平台上报，志愿者可以及时发现居民需求，开展精准服务。”朝阳街道党办负责人唐娜介绍，平台已成立“鲁班到家维修队”“支部书记调解室”“楼院帮帮队”等9个志愿服务队。话不多人实在、维修技术还靠谱的蒋蒋东第一时间报名了“鲁班到家维修队”，利用自己所长为居民服务。

结合志愿服务，街道各社区还因地制宜，打造不同品牌的民生服务项目。新房子社区老年群体多，发起低龄老人帮助高龄老人志愿活动，让低龄老人“老有所乐”发挥余热，同时让高龄老人“老有所养”；大明社区实施“滨江守护者”项目，让热心居民参与地灾、危房巡查和防汛安全宣传等工作……

参与激励 平台引入“积分制”

为了激励群众参与基层治理，朝阳街道还在“朝阳事事通”平台开通了积分累计功能，对辖区群众参与志愿服务以及见义勇为等予以积分奖励。

“当居民完成志愿服务，就可以获得积分，积分可在入驻平台的商家进行消费。”唐娜说，大部分志愿服务获得的积分都是一分、两分，特殊情况会实行“一案一奖”，对典型案例进行特殊奖励。例如见义勇为的居民，街道奖励了500积分；发现火灾燃气等安全问题，及时上报、处置的居民，街道奖励了200积分……此前勇救落水儿童的周天成，就在平台上获得了500积分，每一积分约等于1元人民币。

目前，“朝阳事事通”平台已引入包括超市、电信、餐饮、理发店在内的十多个商家，向居民发放积分248820分。后续，还将引入更多商家。

如今，在朝阳街道，社区大小事居民不再袖手旁观，他们既是基层治理的参与者，也是基层治理成果的受益者。数据统计，截至目前，该平台共收集群众反映的问题50351条，解决50333条，问题解决率达99.9%。



一周热点排序

事项分类	占比
1 人力社保	40.04%
2 住房城建	23.50%
3 市场监管	9.11%
4 公共安全	7.28%
5 公共服务	5.10%
6 交通运输	4.62%
7 科教文卫	2.76%
8 环境资源	2.65%
9 财税金融	2.60%
10 经济发展	1.23%

这些事解决了

报销补考费用被拒 全额退费

市民反映：在黔江区渝黔驾校(神龟堡分校)报名参加驾驶培训，工作人员承诺补考费用由驾校承担，群众补考后向工作人员申请费用报销被拒。多次协商反映未果，希望相关部门核实处理。

黔江区交通运输局回复：经核查，教练员未能向学员清晰解释相关事宜，导致学员误解。驾校已将学员补考费用全额退还。

水压偏低用水不便 维修恢复

市民反映：江津区几江街道五举村的自来水水压偏低，给村民日常生活用水造成不便，向自来水公司反映未果，希望相关部门核实处理。

江津区几江街道办事处回复：经核实，属减压阀损坏所致，已组织水务公司专业人员前往现场更换维修，现供水已恢复正常。

快递站拒绝收快递 批评教育

市民反映：江北区鸡鸣桥城小区内的菜鸟驿站拒绝接收其快递物品，向菜鸟驿站反映未果，希望相关部门核实处理。

重庆邮政管理局回复：经核实，情况属实。已对涉事快递服务站工作人员进行批评教育，同时责令相关企业强化员工培训，切实提升服务质量和用户满意度。

生活垃圾阻塞河道 全面清理

市民反映：梁平区聚奎镇石牛村第三组附近河道内堆积大量生活垃圾，造成河道阻塞，希望相关部门核实处理。

梁平区聚奎镇政府回复：立即安排工作人员对该河道进行全面清理，现已清理完毕。同时，为提升周边居民的环境卫生意识，组织召开坝坝会议，普及相关环境卫生知识。

司机未按站点停靠 通报批评

市民反映：在大足区南门派出所公交站候车时，204路公交车驾驶员未按站点停靠，给市民出行带来不便，希望相关部门核实处理。

大足区交通运输局回复：经调取视频核实，情况属实。公交公司扣除涉事驾驶员当月服务质量绩效，并进行通报批评。下一步，将加强对驾驶员规范操作及服务质量的培训力度，防止类似事件再次发生。

司机加价被拒骂人 罚款扣分

市民反映：通过滴滴出行平台预约网约车时，司机要求加价被拒，对其使用不文明语言，向滴滴出行客服反映未果，希望相关部门核实处理。

涪陵区交通运输局回复：经核实，情况属实。依据《重庆市道路运输管理条例》第七十七条第一项规定，对该驾驶员作出行政处罚200元的处罚，同时在其信用评价中扣除5分。

人行盲道地砖破损 维修更换

市民反映：长寿区小峰寺大桥周边的人行盲道多处地砖破损，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

长寿区万顺镇政府回复：接到市民反映问题后，立即安排施工人员进行检查维修，现已完成盲道地砖的更换工作，确保公众出行安全。

人行道广告牌妨碍交通 拆除恢复

市民反映：荣昌区广顺加油站周边人行道上设置大型广告牌，妨碍市民通行，希望相关部门核实处理。

荣昌区广顺街道办事处回复：经核实，情况属实。加油站负责人已安排工作人员拆除广告牌，道路通行恢复正常。

废品回收站占道经营 清理整改

市民反映：垫江县滨湖那小区周边的废品回收站存在店外占道经营情况，影响居民正常通行，向小区物业反映未果，希望相关部门核实处理。

垫江县桂阳街道办事处回复：经核查，情况属实。已对该店铺负责人进行批评教育，要求其清理堆放的废品。该店铺已按照要求完成整改，人行道恢复畅通。

道路照明熄灯过早 动态调整

市民反映：合川区太和镇中国农业银行至太和小学方向的道路照明熄灯时间过早，影响行人出行，市民希望延长照明时间。

合川区太和镇政府回复：接到市民反映问题后，已将路灯开启时间调整为每日18:00至次日7:30，并将根据天气状况对开关灯时间进行动态调整。
(新重庆-重庆日报记者 朱婷 整理)

志愿服务，重庆如何走出国际范

■新重庆-重庆日报记者 杨妮紫

“感恩重庆这片包容的土地，让我在每一场志愿服务中感受到重庆人满满的善意，也特别感谢相关部门给予留学生如此多的实践机会和历练平台，让我们在异国他乡收获成长和温暖，让我更加热爱重庆这片土地。”日前，“渝渝渝美 志愿重庆”主题志愿服务活动开展，来自四川外国语大学的俄罗斯留学生莉娜分享了作为一名国际志愿者的经历与感受。

当天，重庆国际志愿服务研究中心、重庆陆海国际传播公益基金会国际志愿服务专项基金分别进行了授牌。

国际志愿服务，为何在此次活动中高调推出？作为“志愿之城”的重庆，又该如何走出志愿服务国际范？

平均5个重庆人就有一个志愿者

志愿服务的参与程度，彰显着一个社会的文明程度；千千万万志愿者，展现着一座城市的文明形象。

在重庆，志愿服务队伍庞大，志愿服务精神早已融入城市血脉——

数据显示，全市志愿服务组织总量4.2万个、注册志愿者687万人，平均5个重庆人就有一个志愿者。

近年来，重庆培育了“蓝精灵”赛会服务、“山城雪豹”抢险救灾等具有重庆辨识度的志愿服务特色品牌；广泛开展文明实践“六讲”、渝邻有爱、健康义诊、川渝“河小青”生态环保等志愿服务活动143万余场次，参与志愿者1543万余人次，全市志愿者活跃率达25.90%。人民群众的志愿生活高品质的志愿服务而更有温度、更加美好，重庆成为名副其实的“志愿之城”。



十二月十日，市民在志愿服务集市上感受志愿服务。

国际志愿者，成为文化 交融的人文纽带

全球化背景下，国际志愿服务扮演着促进国际交流、增进国际理解的重要角色。

2024年1月，莉娜通过学校招募，成为了渝俄经贸洽谈会暨产品展销会的一名俄语翻译志愿者。这是她第一次参加规模如此大、规格如此高的国际化大型展销活动。

最终，莉娜的表现获得认同和赞扬，她备受鼓舞，“这份肯定，会激励我在未来继续为更多人讲好中俄友好的故事、美丽重庆的故事。”

近年来，随着重庆向国际化大都市迈进，这样的国际志愿活动并不鲜见。

前段时间，渝中区委社会工作部在化龙桥街道红岩村社区启动“国际志愿服务进基层”系列活动之多彩世界篇，邀请外籍志愿者走进社区，为当地的少年儿童带来外国文

化分享。活动中，3名志愿者受聘为“渝中区国际志愿服务者”。

这被视为渝中区推动国际志愿服务体系建设的初步探索。

渝中区，重庆母城，有13家外国驻渝总领事馆。截至目前，渝中区已在南纪门街道、石油路街道等，组织俄罗斯、印度、泰国、柬埔寨等外籍志愿者在文化交流、旅游咨询、医疗健康等领域服务中外游客和居民千余人次。

九龙坡区推动国际留学生参与重庆动物园科普、研学等创意活动，提升动物园服务水平，服务外籍游客，传播中国文化，展现良好的重庆风貌。

国际志愿者，通过志愿服务，成为文化交融的人文纽带，这不仅推动了不同文明间的交流互鉴，增进了全球范围内的互敬互信，同时也让各国青年在合作中增进了解，在互助中建立信任，开辟了中外人文交流的新路径。

构建志愿服务国际合作交流新格局，重庆拉开序幕

为重庆国际志愿服务研究中心、重庆陆海国际传播公益基金会国际志愿服务专项基金授牌，拉开了重庆构建志愿服务国际合作交流新格局的序幕。

国际志愿服务研究中心由市委社会工作部联合四川外国语大学打造。

“我们学校拥有多语种的志愿服务队，外语优势明显。”四川外国语大学科研处处长林移刚介绍，该中心依托四川外国语大学，将聚焦语言技能、国际形势、国情教育，建立健全一套多语言赛会、重大活动志愿服务总队培训体系，设计和完善一套重庆国际志愿服务标准体系，组建能够服务国际赛事与重大活动的国际化志愿者队伍。

研究中心将培养由外国留学生等外籍人士组成的国际志愿者队伍20—30人，能服务重庆国际赛事与重大活动的多语种国际化志愿者30—50人，以及8—10名国际志愿服务项目设计专家、项目管理专家和项目执行专家人才。还将与区县合作，培育国际志愿服务组织，并建立国际志愿服务信息与研究成果发布平台。

据悉，重庆陆海国际传播公益基金会国际志愿服务专项基金由重庆陆海基金会与重庆亚美欧文化产业发展中心联合发起，将向内拓展国际志愿者服务岗位，向外与海外高校等建立国际志愿服务网络，实现国际志愿者资源的共享与匹配。

同时，基金会还将通过搭建国际志愿服务平台，打造国际志愿服务品牌，建立集志愿服务项目展示、志愿者招募与培训、国际交流与合作、服务记录等功能于一体的综合性服务场所和展示窗口。

未来，通过走出去、迎进来，重庆志愿服务将呈现更多的国际范。

【身边的民法典】

离婚后“彩礼”变“借款” 丈夫要求返还

法院驳回全部诉讼请求

■新重庆-重庆日报记者 黄乔

生活中，夫妻双方离婚后，却屡屡因彩礼返还纠纷发生矛盾冲突，甚至引发恶性案件。在民事审判实务中，离婚夫妻一方则往往以民间借贷关系向另一方提起诉讼要求返还彩礼，此类主张能否得到法院支持？近日，巴南法院公布了一起涉彩礼纠纷案件。

原告杨某之子杨某甲(男)与被告毛某(女)于2022年6月登记结婚。同年4月，杨某曾向毛某转账88000元。杨某甲与毛某举行婚礼时，收取亲友结婚贺礼47900元。

2023年4月双方登记离婚。随后，杨某甲向法院提出主张认为前述转账及贺礼均

为向毛某支付的借款，遂请求毛某予以返还。

毛某辩称，双方不存在借贷关系，其中88000元转账系杨某给女方的婚前彩礼，婚礼上收取的47900元贺礼中，一部分来源于己方亲属赠与，另一部分系男方亲属赠与，且双方离婚原因为杨某甲沉迷赌博致使夫妻感情破裂，属男方过错。

巴南法院经审理认为，本案的争议焦点为原、被告双方是否存在借贷关系。本案涉及款项有两部分，一部分为88000元转账，另一部分为47900元结婚贺礼。关于88000元转账部分，杨某举示了转账凭证欲证明出借事实，毛某则认为该转账系杨某支付女方的彩礼，根据《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》

第十六条规定，法院结合该款项转账时间、登记结婚时间、婚礼举行时间、转账金额数字可能包含的特殊含义，并考虑到当事人所在地民间风俗等，综合认定该款项性质为彩礼。

对于47900元贺礼款项，杨某未举示证明双方存在就该金额达成借款合同的合意。故法院在审理查明案件事实的基础上，驳回原告的全部诉讼请求。

法官说法>>>

自然人之间的民间借贷是指一方将资金借给另一方，并约定在未来的某个时间点归还该资金的民事法律行为，其主要特征包括双方存在借贷的合意、有资金的转移行为等。而彩礼、贺礼系婚姻缔结、举办的一种

民间传统习俗，彩礼通常基于双方家庭的意愿与约定，由男方向女方家庭支付一定财物或金钱，旨在表达对未来婚姻生活的美好祝愿。贺礼即日常所称“份子钱”，为参加婚礼的亲友向举行婚礼的新人所赠送，属于双方婚后的夫妻共同财产。

本案中所涉款项实际是杨某之子与毛某结婚的彩礼、贺礼，均不符合借款的特征，杨某的诉求自然无法得到法院的支持。对于当事人明确就彩礼返还提起的诉讼纠纷，应适用《最高人民法院关于审理涉彩礼纠纷案件适用法律若干问题的规定》予以调整，该规定对彩礼的范围、返还的条件、当事人的确定等予以规范，人民法院应以此规定为依据对是否满足有关特定条件进行严格审查。