

“五善之治” 社区治理新样本构建“县域善治”新格局

近年来，嘉善县坚持党建引领，充分依托“善文化”这一根植于老百姓内心的文化基因和价值认同，深挖“善文化”新时代内涵，通过整体善谋为核心、居民善议为基石、社会善联为主线、技术善用为支撑、公约善循为保障的“五大路径”，融合创新基层治理方式方法，从治理主体、治理方式等层面持续创新推进，积极破解邻里互助氛围不浓、居民自治意识不强、社会治理体系不健全等问题，形成成人诚善、家庭和善、邻里友善、组织为善、社区融善的“五善之治”良好局面，构建起“县域善治”的基层治理新格局。

强化“整体善谋” 构建党组织领导的社区治理体系

加强顶层设计。围绕基层治理体系和治理能力现代化建设，不断强化“四治融合”“五社联动”双轮驱动，着力构建基层治理新格局。高起点编制发布现代社区服务体系规划，科学规划社区布局，近三年来调整优化社区22个。

完善服务设施。全面实施城市社区党群服务中心提升行动，高质量建设“居民会客厅”、社区服务综合体等社区服务设施。挖掘居民活动用房、物业用房、社区用房等各类空间资源，打造小区党建客厅、构建“熟人社会”，推动形成“县、镇街、村社三级党群服务中心+小区党建客厅和善城驿站+温暖嘉、红茶坊”“一核多点、四级联动”的10分钟社区服务网络。

提升服务能级。深化社区减负增效，建立健全社区工作准入制度，切实厘清社区职责。强化社区工作者队伍建设，实施领军人才培养工程，率先建立“三岗十八级”薪酬体系。全面加强城乡社区工作者队伍建设，严格按照“每万常住人口拥有社区工作者不少于18人”要求，配足配强专职社区工作者。

强化“社会善联” 打造多方参与的社区治理结构

推行网格治理。深化城乡社区网格化

管理，以“1+3+N”模式，划分网格821个，创新制定网格“六制”工作法，系统性提升基层治理实战效能，坚持支部建在网格上，实现网格党支部(党小组)全覆盖，推进网格架构与基层组织体系深度融合。科学制定网格事项准入办法，制定10大类59小类专职网格员报事清单，出台网格员暖心关爱“六条”，不断提升网格服务水平。网格“六制”工作做法被评为平安浙江建设20周年优秀成果。

创新“四单”模式。建立“居民出单、社区派单、委员接单、群众评单”的微治理机制，精准高效解决和回应居民需求，构建“秒接快办”服务机制，形成“处置微闭环”。现已建立楼道服务队和社区老干部“银辉志愿队”等服务团队276个，解决各类问题2200余个。

整合社会力量。积极探索社区基金会助力社区治理模式，依托基金会整合社会资源支持社区治理和公益服务项目，激发社区治理内生动力，在全省率先实现县镇两级社区发展基金会建设全覆盖，推动设立村级共同富裕、乡村振兴等专项基金32个，形成“1+9+N”社区治理支持体系，目前已筹集社会资金超过3300万元。

强化“居民善议” 创新协商治理的载体和机制

打造“五和众议”议事协商品牌。聚焦群众当下关切和共富发展问题，大力推进“睦邻议事亭”“红茶坊”“民生议事堂”等村民家门口的议事协商阵地建设，常态化开展板凳议事、廊下说事、民情恳谈等议事活动，建立社区协商制度，形成公共事务、为民服务、公益事业等协商事项清单10大类55项，全面实现社区议事协商会全覆盖，有效打造经济和顺、环境和美、乡风和睦、治理和谐、服务和享的“五和众议”品牌。近年来，共开展议事协商活动1281次，破解社区治理难题690个。天凝镇洪溪村被入选为全国村

级议事协商创新实验试点单位。村级议事协商改革经验在省《竞跑者》《中国社区报》等媒体刊登报道。

深化“五湖四海一嘉人”服务模式。聚焦“家园共治、平安共建、服务共享、生活共融、发展共创”五个方面，出台村社治理“三十条”清单。制定出台“服务新居民二十条”政策，成立“新居民互助工会”，培育新居民群众骨干，选树新居民党员示范岗、示范户，把更多服务对象转变为治理力量，以“优服务”“精治理”为落点，绘就生活“幸福卷”。惠民街道优家村“睦邻善治”模式获全省推广肯定。

创新社区治理民主决策机制。全面推行重大事务决策公决制度，建立“八步工作法”，让群众在决策前知情、决策中参与、决策后理解、执行时支持，创出一条“权力公授、村务公开、群众公信、结果公开”的协商治理新路，真正实现从“为民做主”到“由民做主”的转变。“重大村务公开”获中国全面小康十大民生决策，“县域善治”实践案例被评为全国城乡社区高质量发展典型案例。

强化“技术善用” 拓宽智慧治理的实现路径

智慧防控织密社区安全网。以数字化改革为统领，综合运用互联网、大数据、物联网等信息化手段，高标准推进智安小区建设，实现县城城乡社区信息化全覆盖，已建成292个“智安小区”，有效提升居民群众安全感。该创新做法被评选为全国“社会治理创新最佳案例”。

智慧管理拓展场景应用度。创新建立“颐养智享”智慧养老、“云诊室”智慧医疗、“云管家”出租房屋管理等数字化平台，拓展特色智能应用场景，以新技术新业态新模式提升社区服务的精准化、精细化水平，切实打造“精密智控社区版”。

智慧服务增强群众获得感。全面深化“最多跑一次”改革，依托浙江政务服务网和



天凝镇百桌千人宴 俞永华摄

浙里办平台，深入推进居民服务事项“网上办”“掌上办”应用，创新推出“一件事”办理，推行群众无感知办理，提高服务效率。

强化“公约善循” 实现规范化的有序治理

完善“两约”内容。坚持以制定完善村规民约(社区公约)为重点，探索新形势下加强和创新社会治理的良方。明确“该做什么、不该做什么、倡导什么、摒弃什么，规定违反后怎么办”等问题，因地制宜地引导社区全面开展两约修订完善工作，不断推动“两约”与时俱进，确保符合社会发展规律和时代要求。

制定专项公约。聚焦移风易俗、垃圾分类、环境治理、物业服务、纠纷处理等矛盾问

题，采取“一事一约”的方式，制定社区治理专项公约，全县各村(社区)均制定符合自身实际的各类专项公约，形成“1+N”公约体系。

强化执行监督。建立健全公约执行管理机制，组建监督管理队伍，依托“和阿姨”“老娘舅”等志愿服务组织，开展广泛宣传和监督，完善奖惩考核机制，建立“红黑榜”和“曝光台”，探索推行“善治积分”，将村民履行村规民约情况通过“积分制”方式与村民奖励、年终分红、评先评优等相挂钩，通过“精神鼓励”“政策激励”“物质奖励”多管齐下，切实把履行公约有效转化为村民的自觉行动。

■本报通讯员

网络购物引纠纷？法院判了！

网络购物模式的普及，不仅为消费者提供了便利多样的商品选择，也为商家搭建了更为广泛便捷的商品交易平台，但随之产生的纠纷也日益增多。近日，嘉善法院就审结了这样一起信息网络买卖合同纠纷案件。

邓先生在某网络购物平台上看中一款手表，想着朋友生日快到了，正好可以买来作生日礼物，便在某贸易公司购买了1块皮带女款手表、1块钢带女款手表，每块298元，直接寄送到朋友家。谁知，这次购物却让邓先生生起了气。原来朋友告诉他，收到的快递中只有1块手表，且手表并不是某知名品牌手表，而是与该品牌英文首字母相同的其他品牌手表。直呼上当的邓先生认为贸易公司属于欺诈消费者，遂怒而诉至法院，要贸易公司“以一赔三”，赔偿订单金额的三倍即1788元。

该贸易公司则称其出售的本就是其他品牌手表，邓先生在下单时并未表明要某知名品牌手表，且两者价格相差较大，故公司并不构成欺诈，而公司当时已按原告确认的收货地址发了2块手表。

法院审理后认为，根据现有证据显示，贸易公司在网络平台宣传的本就是其他品牌手表，而非邓先生认为的某知名品牌手表，尽管两者英文缩写存在相似之处，但也存在明显区别，且两者价格相差较大，对此邓先生应当知晓。同时，邓先生也未提供证据证明其下单时购买的手表品牌为知名品牌手表，故无法证明贸易公司存在欺诈行为。关于案涉手表实际发货数量问题，1块皮带女款手表加快递包装盒重量约230克，与快递面单显示邮重重量250克相近，如果发送的是2块手表，重量合计应超过300克。综上，嘉善法院依法判决贸易公司退还邓先生1块手表的货款298元。

法官提醒广大消费者，购物时应当遵循理性消费原则，避免盲目消费，选择网购商品一定要在正规电子商务平台和官方网站进行交易，同时也要提高自身辨别能力，确保详细了解商品情况后决定是否购买，购买后要保存好交易记录、交易账单、电子发票等可供维权的证据，以便维护自身合法权益。(当事人均为化名)

■善法



在嘉善，邂逅浪漫！

县总工会打造“工会红娘”IP，擦亮“工”字婚恋服务品牌

11月12日晚，华灯初上，干窑镇欢乐羊村内人头攒动，一场主题为“窑”秋日·邂逅浪漫的青年人才秋日联谊活动在热闹的舞曲中缓缓拉开序幕。来自我县50多名青年人才暂时远离城市的喧嚣，一起踏上了道“窑”秋日的自由烂漫之门。

婚恋活动，缘何吸引嘉善年轻群体趋之若鹜？县总工会的答案是：坚持以职工为中心，以需求为导向，将婚恋服务纳入职工关爱服务重要内容。针对单身青年职工交友难、交际少等问题，努力做优职工婚恋服务，持续打造“工会红娘”IP，不断擦亮“工”字婚恋服务品牌。

精准定位 吸引年轻人“奔现”

嘉善地处吴根越角，这片人杰地灵的土地从不缺浪漫的爱情故事。美丽的水乡富家女子五姑娘爱上了勤劳质朴的长工徐阿天故事就被创作成《五姑娘》广为传播。一直以来，县总工会更是立足“工会红娘”的角色，为嘉善青年“牵线搭桥”。

青年职工社交圈狭窄、时间不足、交友途径有限……如何成家？这些现实问题摆在众多单身青年面前。今年以来，县总工会就如何进一步做好职工婚恋服务工作，进行了细致的调查和分析。结合产业工人队伍建设情况调研，走访各镇、街道多家不同行业、单位了解新时期青年职工婚恋新需求新期待。

每场交友联谊活动结束后，县总工会还会积极开展活动满意度问卷调查，根据问卷反馈认真整理和详细分析，倾听青年职工对组织开展联谊活动形式的看法和诉求。通过深入基层掌握青年职工交友所需所盼，了解他们的年龄层次、兴趣爱好、择偶观念等，为下一步精准定位活动形式和内容，改良婚恋服务工作模式，吸引更多青年人“奔现”。

三级联动 扩大年轻人“圈层”

7月，“王婆牵红线，缘分在眼前”单身青年职工联谊活动圆满落幕；8月，“青春印记·快乐旧时光”8090怀旧主题联谊活动圆

满举行，“七夕寻缘·共惠未来”交友派对完美收官……今年以来，一场场别具一格的联谊活动让单身青年收获满满。

这些活动的成功举办，离不开县、镇(街道)、企业三级工会组织的合力支持。近年来，县总工会积极打造县、镇(街道)、企业“三级联动”模式，创新“交友+文旅”，推出“一镇一品”，让青年职工们在寻觅情缘的同时，打卡网红新地标，增加城市新引力。另外，县总工会还积极创新活动载体，整合县域多部门资源，适时举办“交友+派对”主题特色联谊活动，活动形式不再局限单一的游戏互动，还引入音乐会、读书分享、民俗手工艺制作、运动等形式，帮助青年职工寻觅良缘、开阔视野，助力青年人扎根嘉善、安居嘉善、融入嘉善，在这片土地上“落地生根”。

多方协作 做强“工会红娘”品牌

一丝不苟地与男女嘉宾电话确认时间，事无巨细地检查舞台布置，在台前幕后连轴转地忙忙碌碌……一场别开生面的单身青

年联谊活动的成功举办背后，离不开一直热心做红娘的志愿者们们的默默付出。

近年来，县总工会坚持以专业力量做实工会普惠服务项目，积极探索与第三方合作，打造了一支由工会干部+心理咨询师+婚庆专业人士组成的专业志愿服务团队，从活动策划、场地布置、游戏设置、后期跟进等细节进行把控，确保每场活动流畅顺利，也为单身青年职工随时提供情感咨询，实行贴心服务。同时，县总工会还依托浙江缘数字工会平台，结合各县级交友基地、工会红娘馆等实体平台，打造具有鲜明辨识度的“工会红娘”IP，为单身青年职工提供可信赖的婚恋交友一站式服务。

今年以来，县总工会已成功举办单身职工交友联谊活动16场次，涵盖高层次人才、新业态从业人员、企事业单位职工多个群体，实名登记认证单身职工1103余名，成功配对83对，活动反馈满意率达98%。

■全媒体记者 郁丽芳 通讯员 钱凯