

# 先行



## 社会治理现代化的浙江实践

# “数智”筑基 法治护航 上城区以“数字法治”打造更优营商环境

严佳璐 郑梅珊子

上城区,是杭州市委、市政府所在地,也是杭州城市金融、经济核心区域。作为城市发展新中心,上城区委政法委始终以“数字是工具,法治是目的”为理念,秉承实用导向、问题导向,深化数字法治改革,多个数字法治“上城精品”落地见效。

今年,上城区委政法委将以“平安护航亚运”为主线,牢固树立“法治是最好的营商环境”理念,持续发挥数字法治效能,以更优营商环境护航经济发展。

### 乘“数字”东风 提升法治服务

杭州金融城的快速崛起,吸引了全省80%的金融机构总部入驻,成为新上城引领浙江金融产业走向“钱塘江时代”的重要引擎。

随着金融业高速发展,金融纠纷倍增,法院审理金融案件面临案多人少、诉讼流程多、周期长、成本高等难题。保障群众财产安全、优化企业营商环境的需求迫切呼唤更高质量、更便捷化的司法服务。

早前,在“凤凰金融智审”3.0版本上线发布会上,一场别开生面的10案



杭州市上城区应急指挥中心



平安上城

联审让“凤凰金融智审”惊艳四座,在AI法官助理“小智”的辅助下,原本需要耗时2天的10场庭审,在1小时内全部审理完毕。

据悉,“凤凰金融智审”系省高院数字化改革在杭州的试点应用,在上城区试点孵化,因坐落于凤凰山脚而得名,完成了1.0、2.0到3.0的迭代升级,构建了金融审判贯通诉前解纷、智能审判、智慧执行“当事人一次都不用跑”的全链路通办新模式,实现金融纠纷快立、快审、快执,为杭州金融产业的健康有序发展和国际一流营商环境建设提供有力司法保障。

“法治是最好的营商环境”,优化营商环境离不开法治固根本、稳预期、利长远的保障作用。上城区委政法委立足上城实际,以数字法治推动优化营商环境实战、实用、实效水平提高,派驻纪检组全程参与监督,避免出现“指尖上形式主义”,“上城特色”的数字法治结出累累硕果。

凤凰金融智审、矛盾纠纷化解一件事、数字化归档(实战落地)、大型综合交通枢纽智治四个应用初步入选《省数字化改革一本账S3》三级应用;“大型交通枢纽智治协同应用”获评省最佳应用案例;“浙里社会矛盾纠纷化解应用”统筹上升为“全省统建”项目;“云上智控”涉众型风险预警引擎项目成功申

报市城市大脑智能模块,获得铜奖;“金融借款合同纠纷案”获省法院试点……数字法治“硬核”成果在上城萌芽、开花、结果,飘香全市乃至全省。

### 建“共享”矩阵 夯实法治保障

2022年6月,朱某向四季青服装市场档口经营者沈某预定了一批价值4万元左右的服装,双方未签订书面买卖合同。后因服装质量问题出现纠纷,双方未能协商一致,朱某向“中国服装第一街”共享法庭申请调解。经由“共享法庭”法律指导和老李调解工作室协调,沈某同意退还朱某已支付金额,并当场履行完毕。

据悉,为优化市场营商环境,保障商户和消费者权益,上城区因地制宜,在四季青服装市场、钱塘智慧城等具有区域特点的产业集聚区设立“中国服装第一街”共享法庭、“数智”共享法庭,联合市场内品牌调解工作室,帮助调处市场内纠纷、进行普法宣传、规范合同签订,把司法服务送到店门口,服务市场和特色产业健康发展。

此外,上城区聚焦实际需求,针对性设立“共享法庭”。市银保调委金融“共享法庭”首创法院、市银保调委、金融网点“三位一体”架构,汇入社会解纷力量,协同打造金融纠纷多元化解纷工

矩阵,助推金融纠纷“一站式”化解,服务区域产业发展;在市住房公积金管理中心、市公安局、市规划和自然资源局设立“共享法庭”服务站,提升行政争议的诉前化解率,服务辖区法治建设。

今年以来,为推进营商环境优化提升“一号改革工程”,上城区着力实施“亲清尚法”工程,在区公安分局设立“护航发展部”,纵合政法系统内部资源,横连政府相关部门优势,充分凝聚法治合力,携手打造法治营商环境特色品牌,让企业家在上城创业有信心、投资能放心、发展更安心。

### 织“上善”之网 优化法治环境

基于“云上智控”等数字化应用手段,上城区利民惠民浪潮滚滚而来:以百警助企、百案讲堂、“尚治”行动、“猎深”行动为载体,构建为企服务绿色通道,进一步加大涉企犯罪打击力度;试行轻微违法“首违不罚、轻微免罚”;建立全国首个“知识产权警务联络站”;强化对涉案财产处置的法律监督,对企业财产处置“轻拿轻放”……上城区正成为企业和企业家“寻梦、逐梦、圆梦”的摇篮。

为使更多企业扎根上城,上城区一体推进营商环境与平安建设,以平安督查、打击犯罪、法律宣传、服务优先等措

施,织密“数智”法治之网。

为应对层出不穷的电信诈骗套路、养老诈骗模式,守好辖区群众的“钱袋子”,上城区坚持打击宣传两手抓,有序推进电信诈骗和养老诈骗打击整治专项行动。依托“12337”智能化举报平台收集案件线索,深入开展分析研判,依法打击一批涉电信诈骗和养老诈骗犯罪活动,优化了辖区营商环境,维护了辖区经济秩序。广泛发动辖区单位、群众,整合线下阵地资源,开展反诈知识宣传进社区、进公园、进广场、进家庭等宣传活动,着力构建全方位、广覆盖、深层次的“反诈”宣防体系,从思想上筑牢法治防线。

作为敢于向短板亮剑的主平台,上城区持续开展线下平安督查,闭环式整改,常态化晾晒,倒逼责任落实,定期进行重点领域专项整治。以“大综合一体化”行政执法改革为契机,探索“综合查一次”,对社区楼道、企业楼宇、沿街商铺、综合市场等开展专项督查。同时,引入多元力量建设平安督查队伍,共创人人有责、人人尽责、人人享有的“平安上城”。

以法治之“优”谋发展之“进”。平安稳定的社会环境、优质高效的服务环境、公平正义的司法环境……上城区正持续夯实法治的数字基石,栽下“数字法治”之梧桐,引得凤凰来。

(图片由杭州市上城区委政法委提供)

# “四大工程”固基护航 上城区打造新时代“枫桥经验”社会治理新品牌

严佳璐 陈 齐

上城区区域类型多元、人群结构复杂,对基层社会治理提出更高要求。

2023年,上城区瞄准“首创首位”定位,探索具有上城特色的新时代“枫桥经验”基层治理体系,重点推进“八大行动”,以基层治理提质增效和平安创建为目标,以“亲清尚法”“网格指数”“礼法善调”“智慧情指”四大工程为抓手,开展固基护航行动,全方位多维度推进社会治理现代化建设。

### “亲清尚法” 清朗营商护企行

为保障企业合法权益,守护消费者健康安全,近日,上城区围绕“打造最优营商环境”开展专项行动。在掌握辖区一家企业正在为市面上该公司的假冒产品犯愁的线索后,上城区协调相关警力分赴6省9市,成功捣毁一制售假冒保健品团伙,一举抓获犯罪嫌疑人13人。

专项行动虽是近日开启,但扎扎实实的助企惠企行动却在上城区持续上演。杭州市是国家首批营商环境创新试点城市之一。上城区作为杭州的中心城区,牢固树立护航发展意识,提升助企惠企实效,助力营商环境“一号改革工程”,构建为企服务绿色通道,进一步加大涉企犯罪打击力度,立足新型政商关系的本质要求“亲”与“清”,打响“亲清尚法”品牌,吸引更多企业落地,上城,生根发芽。

### “网格指数” 夯实基础提质效

网格是基层治理的最小单元。上



上城区社会治理中心

城区坚持把网格建设作为现代社区建设的关键一环,织密共建共治共享社会治理一张网。

上城区通过网格大走访活动,汇集全区9600余名党员干部和网格员力量组成3200余个走访小组,1个月集中攻坚,累计走访70.8万户、136.1万人,收集问题建议7000余条,问题办结率达92.48%,实现1360个网格从形态调整到功能拓展的系统性重塑,有效夯实网格最小治理单元。

一条数据背后,是网格员聚焦群众烦心事、揪心事、操心事,听建议、寻对策、聚共识,办好群众身边的“关键小事”。

为进一步提升网格服务管理工作规范化、专业化、精细化水平,充分调动网格员队伍工作积极性、创造性,上城区创新“网格指数”工程,打造现代社区网格治理品牌,制定网格工作规范运行的相关考核、保障办法,建立健全常态化网格管理机制,为抓好基层网格治理工作提供了制度遵循,切实提升基层社会治理质效。

辖区街道每月开展网格百分制评价,建立起包含源头信息采集、矛盾前端

化解、风险感知报告、服务凝聚群众、承接协同事项、应急快响处置等8项主要职责工作实绩为依据的网格考核评价体系。

### “礼法善调” 资源整合有章法

在上城区定安路某老旧小区,老何、老万两家因加装电梯产生冲突,社区街道多次协调未果,遂邀请社会治理中心介入调解。区人民调解委员会邀请双方当事人和业主代表以及区法院、区加梯办、街道、社区、电梯厂家的代表齐聚一堂,经多次调解,最终双方签订了调解协议,并共同参与监督电梯施工和今后的日常运行。

大处着墨,小处着手,精细有效的社会治理,从关键小事抓起。上城区坚持将防范化解社会矛盾风险作为社会治理的重要内容,全面开展“礼法善调”工程,打造大矛盾体系品牌,将“和”送入千家万户。

依托社会治理中心,采用“线上+线下”服务的一站通办模式,打造社会治理“同心圆”。线上依托“浙江解纷码”,

以一体化服务平台在线为人民群众提供咨询、调解、仲裁、评估、诉讼等服务,居民足不出户即可化解纠纷、调解矛盾。线下引入多元纠纷化解力量,整合行政复议、婚姻家事、城建征迁、教育纠纷、劳动纠纷等功能区调解资源,并与陈文英、红巷老舅妈等社区“调解明星”工作室加强对接,及时将矛盾纠纷就地化解。

同时,充分发扬上城特有的宋韵文化优势,自主创作“五尚文化”“促调解”“劝和歌”“五思三占调解法”等内容,将弘扬“仁、义、礼、智、信”与调解工作相结合,德法并治,共促和谐。

对于已经形成诉讼的纠纷,推进“人民调解+司法确认”的纠纷化解工作机制,由速裁团队优质高效审理、及时有效化解,切实畅通诉非衔接有效渠道,为“一站式解纷”提供有力司法支撑。

### “智慧情指” 联动预警早干预

上城区不断自我革新,开展“智慧情指”工程,努力打造新时代“枫桥经

验”中心城区样板。以区社会治理中心二楼治理端建设为契机,推动基层治理中心“指挥中枢”全面升级,规范化建设各街道综合信息指挥室。平时构建区、街、社、网格四级指挥运转体系,逐级压实责任,一级抓一级;战时根据应急响应等级,迅速利用区街两级指挥平台,形成扁平高效、信息直达的基层智治“141”平战一体指挥运行体系。

在全省数字化改革浪潮下,上城区主动融入,将“基层治理四平台”综合信息系统迭代升级为基层智治系统,有效整合智慧消防、人民意见、监督一点通、市场监管、矛盾调解、金融风险、平安督查等14个部门应用场景的多跨协同事项,实现基层运行“一屏统揽”、网格事项“一库感知”、预测预警“实时透出”,推动各类社会治理事件在基层智治系统上的流转闭环处置,打造上下联动、系统集成、协同高效的基层整体智治。人民对美好生活的向往也在城市管理效能的不断提质增效中写下幸福的注脚。

绵绵用力,久久为功。上城区以“四大工程”为工作载体,努力实现基层智治系统统筹推进,基层治理中心全面升级,矛盾调解体系品牌化打造,网格管理持续深化,打造新时代“枫桥经验”社会治理上城品牌。



义务法律咨询

(图片由杭州市上城区社会治理中心提供)