

先行



平安浙江
SOCIAL GOVERNANCE
· 社会治理现代化的浙江实践

拱墅区:打造“精微信访” 推动信访问题源头治理

姜潇潇 韩松 吕马寿 高举举 余丽

近年来,杭州市拱墅区信访局锚定打造省域信访工作现代化试点拱墅样板,不断健全“党建+信访”工作体系,强化信访工作责任落实,着力提升接访即办信访工作水平。

在日常工作中,拱墅区加强信访数字化建设,强化信访数据分析研判与风险防控,加强信访工作联席会议规范化和常态化运转,实现街道信访工作联席会议全覆盖。坚持和发展新时代“枫桥经验”,积极探索基层信访矛盾精微治理模式,推动将问题发现在早、解决在小。

祥符街道:“独奏”变“合奏” 矛盾纠纷一站调

祥符,是拱墅区18个街道中面积最大、常住人口最多的街道。拆迁后家庭财产分配纠纷、邻里物业纠纷……面对基层矛盾,祥符街道做优做强矛盾调



一站式矛盾纠纷调处化解中心 葛晨程 摄



拱墅区文晖街道“和事佬”在“和茶馆”成功调解一起邻里加梯矛盾 盛璐 摄

解队伍,打造品牌调解工作室,及时介入纠纷类信访问题,以“信访+调解”,着力实现“隐患联防、矛盾联调、问题联治、服务联办”的信访矛盾化解目标。

“我们综合分析了近三年的信访件,80%以上是矛盾纠纷类问题”,祥符街道平安办主任介绍,“街道以党建引领基层治理为抓手,着力打造‘1+7+2’的矛盾调解大格局,实现信访矛盾一站调”。

依托“全国模范、全省枫桥式”司法所,升级完善祥符街道社会治理综合服务中心暨社会矛盾纠纷调处化解中心,该中心设有1个导引区、6个功能区、7个开放式接待窗口等,整合了市场监

管、公安、人社保等力量,“一窗受理、联合办结”,全年调解矛盾纠纷500余起,调解成功率达96%以上。

此外,祥符街道还培育了“费大姐调解工作室”和“黄效红调解工作室”,在社区、综合体内建立了20个调解委员会,组建了180人的调解员队伍。现在95%的消费类纠纷可以直接在商场解决,信访问题源头治理成效显著。

文晖街道:“和事佬”与“和茶馆” 老小区里的善治新说

2008年,杭州市首个“和事佬”组织诞生于文晖街道打铁关社区。2017

年,为了方便议事,街道协调场地搭建平台,取名“和茶馆”,并于2019年全面铺开。群众有了小摩擦,只要去“和茶馆”坐坐,把问题厘清,把心事说开,烦恼就解决了。

近年来,文晖街道依托“和事佬”品牌,秉承“民呼我为”理念,探索出了具有地域特色的基层社会治理模式,为群众解难题、办实事,真正做到将矛盾吸附化解在网格。

现在,文晖街道的每个社区都搭建起了各有特色的“和茶馆”,共帮助居民调解各类矛盾1340余起,切实推动了将信访矛盾化解在源头。

此外,“和茶馆”还参与大和平区块搬迁、草庵村回迁、小区旧改、加梯等重点项目37起。近期,“和事佬”还与时俱进,将“和茶馆”从线下搬到了线上,全方位倡导群众自我服务、自我管理,以“和”文化打通服务群众“最后一公里”。

天水街道:“社区公证员” 助力开启商圈治理新模式

早上7点,杭州武林商圈便开始了一天的繁华,每天近3万人次从城市的各个角落涌向这里。天水街道位于拱墅区大武林商圈核心区,是杭州人流、物流、信息流的中心。在楼宇如此“高密度”的城市中心,安全有序的环境尤为重要。锚定打造“枫桥经验”城市样板

“商圈治理模式”,天水街道推出武林商圈现代商务社区“小脑+手脚”警网协同“楼宇平安哨”,建立守望相助的信访化解大平安共同体。依托杭州国立公证处建立全市首个楼宇社区公证员试点,8名专职公证员覆盖1个商务社区、7个居民社区,线上线下联动开展24小时网格化公证服务,发挥公证在社区治理、物业管理、信访矛盾等方面的作用,已服务居民180余人次,企业15家,推动基层公共法律服务从有形覆盖走向实效发挥。同时,天水街道充分发挥“共享法庭”“检察官办公室”“老蒋调解工作室”力量,建立“1名专职调解员(信访代办)+1名武林大妈+1名律师”服务1幢楼宇的矛盾调模式,提升楼宇纠纷化解、信访处置效能,初步实现了信访源头治理、矛盾属地解决。



天水街道联合杭州市国立公证处开展公证知识宣讲及《民法典》法治宣传活动 李兵辉 摄

擦亮城市新封面

上城区四季青街道:开展“迭代式”基层治理

周静 竺黎燕 付东海

2月5日晚,杭州烟花秀在钱塘江南岸盛大开启。一江之隔的上城区四季青街道有着上佳观景点——城市阳台。活动当晚,瞬时人流高达30余万,面对人流量巨大的繁忙路口,如何顺利地保障好这一活动,考验着四季青街道基层治理能力和水平。

在区保障指挥部统一调度下,四季青街道全域设岗、全员上岗,组织各类保障力量近1000人,开展叠加守护,牢牢守住沿江50米以上可视制高点338幢及江堤沿线重点点位安全。

“街道在钱江新城核心区使用了数字智管模式,以实时热力图反映人流情况,给保障工作带来方向性、实战性指导。”街道分管领导道出“排兵布阵”背后的“密码”。历经三个多小时的精准调度和引导疏散,活动全过程保障安全顺利完成。

作为杭州的“城市封面”,四季青坐拥92幢楼宇,已入驻8000余家企业。如何保障楼宇平安?街道锚定楼

宇服务体系化、管理精细化目标,积极推进党建统领网格智治,设置9个楼宇专属网格,对楼宇实施网格化精细管理,建立了楼宇服务员、楼宇综合管理员和楼宇党建服务员“一楼三员”组团服务模式,从企业入驻地选择、行政审批相关手续办理到企业人员招聘、群团党建等活动开展,提供一系列个性化服务,全心全意当好企业发展的参谋助手、护航帮手。

曾是省市多项改革策源地、享受过巨大改革红利的四季青街道,拥有强大的革新定力,其数字赋能精细管理的触角也在不断延伸,“迭代式”治理早已成为街道基层治理创新的底色。近年来,街道先后探索平安楼宇“一件事”场景,房屋三色管理、不稳定事件预警应用,“十字金街”监测系统。

“迭代式”基层治理也让街道不断刷新城市“颜值”,促进基层治理提质增效。目前,街道已建立一支联动城管、交警、公安、消防等9个部门执法力量的队

伍,街道综合治理中心下设14个中队,常态化路面巡查和平安督查,发现问题及时上传平台,即时流转,全面运行“线上+线下”全时段、全域管理模式,推动1分钟接报、3分钟流转、5分钟到现场处置的“135”事件联动处置机制,全年处置非警务类警情12864起,实现事件处置在早、化解在小,形成高效、快速、精准的四季青“小脑+手脚”工作机制。

为进一步固本强基,街道一站式统筹资源力量,将内设科室、各单位和部门派驻机构等,按照模块化归集,构建立体化、扁平化的社会治理体系,将治安秩序、交通治理、消防安全、司法普法、反邪反诈、禁毒等工作日常综合管理融入方方面面,促进党建群团、基层治理、惠民服务、经济发展等领域深度融合,积极打造中央商务区全国一流基层治理标杆样板。

乘着“大综合一体化”行政执法改革的春风,街道执法队秉承“7分服务、2分监管、1分执法”的“721”工作理念,创



综管中心机动中队在城市阳台执行保障任务

造性地构建起1310工作体系,围绕“党建统领一队执法”总目标,全过程贯彻“网格吹哨、执法报道”“三色赋码、分类执法”“柔性执法、助力营商”等十大举措,进一步夯实高效、精准、闭环的基层治理工作体系。

上城区四季青街道将紧紧围绕

“141”基层治理体系和治理能力现代化建设要求,通过数字化改革,不断迭代升级基层整体智治水平,让群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续,交出高质量发展中平安工作的“高分答卷”。(图片由杭州市上城区四季青街道提供)

一“码”当先 不负众“望”

望江街道:创新打造屋联码“寻点”工作体系

严佳璐 李晓莺

“望江门外菜担儿”是老杭州的记忆。如今的望江,借亚运的契机,“微改造、精提升”让区域面貌和民生品质发生了喜人变化。新城建设,如何在社会治理中寻难点、找堵点、破痛点?望江街道交出新答卷。

在望江街道,每个地址、每个楼幢都有独属于自己的“身份证”——每幢楼的专属二维码,也被称为屋联码。依托该二维码,楼栋有了包含“籍贯”(人、房、事等信息)、“信息”(周边各类生活配套资讯)、“病情”(巡街扫楼过程的实时记录)的“数字体检单”,街道通过预警分析、科学研判,开出“处方单”。

据悉,屋联码是望江街道在“智慧云社区·民情E点通”App基础上迭代升级“数字化赋能社会治理”的全新探索。街道对辖区建筑物包括社区、楼幢、户室、街面门店、写字楼等进行统一地址管理,同时依托网格员走访巡查工

作,赋以人、房、企标准身份编码,将全域要素纳格上图,形成工作全量信息视图,压实走访任务,夯实数据底座。

在屋联码基础上,望江街道重新整合现有治理手段,打造“寻点”工作体系,包含“3端共享、3支队伍、4大领域”,全面提升该街道数智治理水平和基层治理水平,为街道营商环境和人居环境双提升决策提供数据参考和风险提示。其中,“3端共享”分别为居民生活资讯获取端、工作人员信息积累移动端、街道后台问题处置研判端;“3支队伍”即“1+3+N”网格员、执法员、为企业服务员;“4大领域”即为企服务、网格智治、民生福祉、平安法治四大服务领域。

赋码寻迹 三色管理

望江街道以后台“三色”管理机制实时掌握人口、房屋数据,绿色代表半

年内已更新,黄色代表半年内未更新,红色为未更新。同时对房屋进行风险隐患等级研判,分色分类实施管理、监测,既为社区减负,又做到精准掌控。

为提升快速响应处置能力和水平,实现预警信息及时发布,街道还进一步加强网格治理质效综合评估。网格员每月底依托屋联码“寻点”工作法数据仓库数据,统计分析后形成网格月度研判报告,并一键传送到街道级管理中心。综合信息指挥室将各网格研判分析成果与数据进行二次综合分析,为综合管控和源头治理提供有力支撑。

处置留痕 聚点成面

依托该体系,可精准定位各类隐患、预警的具体地址,以便相关人员到现场扫码反馈,街道级处置中心及时跟踪处置情况,处置完毕后,当事人可扫

码对处置人员进行打分,确保高效、准确、闭环处置网格内的各种突发事件。不仅实现实时处置全过程留痕和可回溯追踪、复盘管理,为“小脑+手脚”基层治理模式打开新篇章,还督促基层治理队伍严格规范网格管理及巡查工作,提升基层治理队伍工作效能。

督查复盘 闭环治理

为做实问题解决“后半篇文章”,确保问题整改后的举一反三,望江街道纪工委监察办也将通过对网格智治平台“寻点”,开展数字化监督,对网格员履职情况实时“寻点”,从源头上杜绝虚报瞒报、工作不具体落实,防止“文字整改”代替“脚步丈量”,确保问题处置全过程在阳光下进行。

有了“寻点”的支撑,对于易发高发问题、疑难杂症,街道纪工委通过小微权力“监督一点通”平台,横向连通基



网格员通过扫码对本楼幢发现的事件上报 王雪施 摄

层治理“四个平台”,在线督办、限时整改,鼓励群众参与监督,并根据发现的问题难易程度划分等级,亮灯挂牌督办。通过“寻点”督促具体落实,进一步增强监督在基层治理中的效能,实现问题一键通达、过程可追踪、结果可查询,提升群众的幸福感和获得感。

“寻”问题,更是为了“寻”方法。在基层治理新征程上,望江街道以示范“点”为目标,持续前行。

防风险 优环境 打造示范园区样板

顾志鹏 董华

生物医药行业作为战略性新兴产业,正成为杭州市余杭区高质量发展的重要支撑。为进一步防范和降低园区涉毒风险,护航社会经济健康发展,优化营商环境,余杭区禁毒办多措并举、多管齐下,精准施策为企业服务,成立区易制毒化学品管理协会对企业开展精准帮扶,创建省级禁毒示范园区,打造防范制毒新样板。

高效服务助力审批零跑腿。企业可根据浙江省政务网公布的办事指南全流程线上办理易制毒化学品购买、运输证,公安禁毒部门即审即

批。同时,专管民警和协会工作人员主动上门提供现场帮扶服务。

开展智能备案。对于被评为禁毒守信模范的单位实施智能秒办系统自动通过申请。加大信用评价结果运用,对易制毒化学品企业进行禁毒信用评价。根据禁毒信用积分评选出禁毒守信模范企业,享受秒办、速办服务,并将禁毒信用积分纳入商业信用积分。

值得一提的是,余杭优化区易制毒化学品管理协会协管职能,将新企业入网核查、法律法规宣传及专业业

务培训等协会有能力承担的职能赋予协会,提升为企业服务能力。协会成立易制毒化学品管理专家团队,定期深入企业上门开展指导、帮扶工作。

位于余杭区仓前街道的杭州师范大学国家大学科技园集聚了50余家生物医药企业,杭州市余杭区禁毒办因地制宜、有的放矢,确立该科技园为禁毒自律示范园区,以点带面打造园区禁毒自律省、市级样板。

通过禁毒示范园区的建立,一方面为在园企业提供了便利,另一方面有效解决涉毒物品管理过程中的难

点痛点问题,形成监管机关、园区管理方、园区企业齐抓共管的良好氛围。

余杭区禁毒办负责人说,余杭区全面落实国家和省、市禁毒委的决策部署,坚持守底线、防风险、保平安,全面深化园区禁毒工作,完善园区禁毒管理制度,有效开展园区防范制毒和涉毒物品管理,推动禁毒工作全面、协调、持续发展,努力开创禁毒工作新局面,把园区打造成为具有可推广性和复制性的禁毒示范园区样板。



余杭区禁毒大队工作人员走访杭州师范大学科技园 李可可 摄