

打造市域社会治理现代化“杭州品牌”

李攀 平安君

一域治,天下安。党的十九届四中全会对坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化进行了全面部署,明确要求“加快推进市域社会治理现代化”。2020年,中央启动市域社会治理现代化试点,杭州成为首批试点城市。

面对这一新时代“考题”,杭州市全方位、一体化、高水平谋划试点工作,努力打造具有中国特色、市域特点、时代特征、杭州特性的市域社会治理现代化“杭州品牌”,取得了平安建设考核成绩连续3年居全省前列、连续16年荣获“中国最具幸福感城市”称号、获评“全国文明城市”等一系列建设成果。

守住风险防范底线

居安而念危,则终不危;操治而虑乱,则终不乱。防范化解风险隐患是市域社会治理现代化的题中之义,也是贯彻总体国家安全观、建设更高水平平安中国示范区的必然要求。

在各类风险隐患中,社会矛盾纠纷不仅错综复杂,更直接关系到群众安居乐业和社会安定有序。化解此类风险,杭州有了新“解法”。

去年2月,杭州市余杭区社会矛盾纠纷调处化解中心有了一个新名字——社会治理中心。变更的是名字,迭代的是功能。中心通过重构机制、再造流程、重整资源、重塑动能,开设了人民来访接待区、公共法律服务区、仲裁服务区等10大功能区、26个服务窗口,集成19个

常驻部门和16个行业性专业性调解组织,在这里,群众反映各类诉求只需进“一扇门”,办事维权只用“跑一地”。不仅矛盾化解更高效,风险防范也更及时,依托中心的分析研判、协同流转、应急指挥、督查考核等六大功能,一大批重点领域的矛盾风险被主动发现,消除在萌芽阶段。

去年以来,杭州市坚持和发展新时代“枫桥经验”,迭代完善上下通达、左右联动的基层治理“141体系”,有序推动县级矛调中心迭代升级为社会治理中心,推动中心功能从矛盾调处逐步向以社会治理转变,最大限度地化解社会矛盾风险化解在市域。

杭州在防范化解各领域风险上进行了有益探索实践,其中防范化解社会矛盾风险等经验做法在全国市域社会治理现代化试点工作交流会、研讨会作



为亚运护航,拱墅区武林大妈与浙江省文旅国际志愿者携手成立亚运志愿服务联盟。 杨映震供图

重点发言和书面交流,为全国各地加快推进市域社会治理现代化提供了“杭州经验”。

夯实基层治理“底座”

社会治理的重心在基层,难点在基层,希望也在基层。加快推进市域社会治理现代化,同样要将关口前置、重心下移,不断夯实社会治理基层基础。

日前,临平区南苑街道社会治理中心接到一条来自公安机关的警情通报,一位网约车司机与乘客发生消费纠纷,中心立刻通知街道调解员到事发现场进行调解,不到1小时,双方握手言和。处置迅速、结果满意,但当事人却不是警察,而是街道工作人员?这得益于杭州近年来逐步搭建的“小脑+手脚”基层治理体系。

所谓“小脑”,是指镇(街)社会治理综合指挥中心依托“基层治理四平台”,受理110非警务类警情流转事件、网格员日常工作中发现的各类纠纷矛盾与

诉求及其他职能部门流转事件,并按照“1分钟接收事件、3分钟联动响应、10分钟到达现场处置”工作要求,统一指挥调度处置力量。而“手脚”是一支集公安、交警、司法、综合执法、市场监管、劳动监察等部门执法力量以及村社干部、网格员、调解员等社会治理参与力量。

“非警务类警情往往需要多部门联动处置。过去,公安出警后,常因管辖权问题而产生‘警结事未了’的情况,这也是基层治理中的一大难题。”杭州市委政法委相关负责人表示,以“小脑”指挥“手脚”,不仅释放了有限的警务力量,更重要的是能够精准分流社会治理问题,让各类非警务类报警都有“专业的人”在场,推动形成基层事情基层办、基层事情快速办的整体智治社会治理新格局。

据统计,3年来,“小脑+手脚”警网协同基层治理体系已经在杭州191个镇街实现了全覆盖,整合执法队伍10052人,纳入矛盾调解队伍6167人,实现纠纷类警情下降5.32%。

数字赋能市域治理

数字时代,大数据是生产资料,互联网是生产关系。作为数字化发展高地的杭州,着力以科技创新为市域社会治理现代化引入新范式、创造新工具、构建新思路。

100多个镇街级社会治理单元、3000多个村(社区)、135万多栋建筑……如今,全市域各区县市全部按照杭州创新的统一地址编码,将基层治理单元划入一个个精细的“网格”,并一一对应“网格员”,每天辅助基层公安、质检、消防、应急等处理大小事,助力杭州基层治理现代化、精细化。

事实上,这一基层治理现代化场景,得益于杭州统一地址库的创新建设与应用。

“以前,我们的公安、城管、质监部门在进行基层事务管理时,经常遇到治理单元边界不清、地址表述

不互认、治理要素不统一等问题,甚至部门间台账资料‘相互打架’,很难进行精细化管理。”市委政法委相关负责人表示,为破解这一难题,杭州市政法委联合市规划资源局、市公安局、市数据资源局等7个部门,开展了统一地址库试点建设。

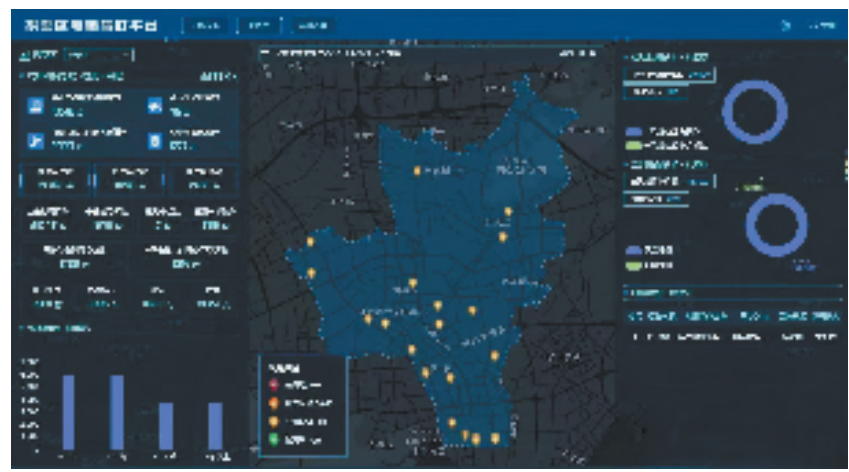
具体来讲,就是利用地理空间信息技术和数字化手段,对全市建筑物按照市、区县、镇街、村社、网格、楼栋等进行统一编码标识,给每个片区、每个建筑物颁发一个独一无二的“身份证”,让所有基层治理事项在线上线下都能基于同一个空间坐标来对话。

目前,该统一地址库成果已应用在基层社会治理的方方面面,形成一张缜密而又快速反应的基层治理“大网”。如上城区湖滨街道,依托统一地址编码,对辖区内独居老人生活用电情况进行数据建模,通过分析老人家中的电表变化,对可能突发的情况精准预警,方便社工第一时间上门进行救助。统一地址库建立以来,已介入各类应用系统169个,累计调用数据5.2亿次。

杭州市委政法委相关负责人表示,今后,杭州将继续纵深推进市域社会治理现代化试点和平安创建,加快打造“全国数字治理第一城”、市域社会治理现代化标杆城市和平安中国示范城市,为高水平打造“数智杭州 宜居天堂”、加快构建浙江高质量发展建设共同富裕示范区保驾护航。



拱墅区运河平安大讲堂——平安校园培训会 赵洁颖供图



拱墅区电梯慧叮平台 戚蒙琦供图

杭州市拱墅区

探索基层治理新模式,打造平安建设新样本

唐诗峰 曹玲耀 林伟力 徐鹏 俞翔

“一切为民者,则民向往之。”杭州市拱墅区立足基层、整合资源、创新驱动,以群众力量为落脚点,以基层自治为向心力,通过数智赋能、科技运用、品牌打造等方式持续深化系列平安工作,激发基层治理内生动力,打造出了一系列标志性的政法平安治理成果,交出社会治理现代化的“拱墅答卷”。

出建议4548条,破解各类难题300余个。

“议事过程中,要想直击居民心声,找到症结逐一解决,关键在于如何有效引导讨论路径正向发展”,小河街道相关负责人表示,议事会的特点在于引入促动师这一角色,如同天平的中心点不偏不倚,持中立态度。目前,小河街道已拥有通过培训的促动师20余人、专家智库百余人,根据议题属性,邀请不同行业专家参与讨论,通过感性与理性的双重促动,获取居民信任。

区别于普通调解会,红茶议事会采用“人群分散再重组、问题分解再聚焦”的方式,让议题结论达成“最优解”,把矛盾问题化解在基层,化解在萌芽。

如今,红茶议事会已从最初的会议工具发展成为协商工具,不仅让小河辖

区的企业、商家、群众见证了议事经验与成效,也为小河共治、街区治理、攻坚克难等重点问题提供了小河基层治理的经验与方法。接下来,小河街道将围绕数字化改革,深化“红茶议事会”轻应用场景,发布《红茶议事会基层民主协商工作规范》团体标准,实现线上线下有机结合的同时,加强各条块协同落地,形成基层协商共治的全流程闭环,全面提升基层民主协商的法治化、制度化、数字化水平,在践行全过程人民民主、探索共建共治共享的社会治理格局中贡献新的经验,用心让“运河孤本地、天堂新市井”慢慢生长成更好的样子。



基层治理工作站 杨映震供图

“现在遇到突发状况时,我们基本能做到1分钟响应、5分钟到达、30分钟反馈”,武林街道相关负责人表示,自街道建立社会治理片区工作站后,遇到如儿童走失等紧急情况,平均不到10分钟就能解决。

“小区块”激活“大效能” 武林街道:打破壁垒,打造片区统筹治理新格局

险情快速化解得益于武林街道积极探索、创新打造的治理新模式。针对

人口密度高、店铺商户密、商圈客流大等影响基层治理的难点,武林街道谋定创新,进一步划小治理单元,设立社会治理片区工作站。持续深化“大综合一体化”行政执法改革,“小脑+手脚”警网协同运作机制、共享法庭等工作,集中人员,统筹力量,实体化运作,协同一体做好基层平安巡防、安全生产、消防安全等检查整改工作,探索社会治理改革的新路径,打通社会治理最后一百米。

据了解,武林街道将辖区划分为东部、中部和北部3个片区,由原先的29个网格变为42个网格,网格平均覆盖户数由575户降到了396户,在推进微网格全覆盖设置的同时,逐步形成更加高效的管理体系、更加及时的服务保障。

作为杭州“流量王”之一的武林夜市位于街道中部片区,夜经济发达、人车密集,网格员日常工作遇到矛盾纠纷和安全隐患的类型杂、解决难度大,时常无从下手。武林街道积极探索“街道片区统筹治理、社区网格深化服务”的片区治理新模式,通过“线上数字治理+线下联动联动”模式,强化“组织重构、资源重整、力量整合”,以合力支持片区治理,成效尤为显著。

武林街道相关负责人介绍,片区治

理上依托基层智治综合应用平台,贯通“武林路步行街人流感知分析系统”“武林大妈民情快递码”“E治武林”等特色数字化场景,第一时间发现纠纷,统筹处理,多调联动;线下将公安、市场监管、行政执法等专业力量和街道综治、社区书记、武林大妈等基层力量整合成一支队伍,快速行动,联合处置,有效提升基层治理效能。

“小规矩”筑牢“大平安” 上塘街道:数智赋能,构建回迁小区基层治理新模式

“无保笼、无违建、无雨棚、无晾衣架,房屋不分割、出租不群租、电动车不上楼”这个“四无三不”公约是上塘街道蔡马人家小区居民共同制定和遵守的一个个“小规矩”,也是蔡马社区积极探索“六治六有”基层治理新模式的小缩影。

据悉,蔡马人家小区是典型的回迁安置小区,为适应蔡马原住民从“村民”到“居民”的转变,在回迁前,小区为激发居民主人翁意识,群策群力制定蔡马公约,在村民回迁安置时即形成“规矩”意识,帮助蔡马人适应和融入城市生活,形成良好小区文明道德风尚。

据了解,武林街道将辖区划分为东部、中部和北部3个片区,由原先的29个网格变为42个网格,网格平均覆盖户数由575户降到了396户,在推进微网格全覆盖设置的同时,逐步形成更加高效的管理体系、更加及时的服务保障。

作为杭州“流量王”之一的武林夜市位于街道中部片区,夜经济发达、人车密集,网格员日常工作遇到矛盾纠纷和安全隐患的类型杂、解决难度大,时常无从下手。武林街道积极探索“街道片区统筹治理、社区网格深化服务”的片区治理新模式,通过“线上数字治理+线下联动联动”模式,强化“组织重构、资源重整、力量整合”,以合力支持片区治理,成效尤为显著。

武林街道相关负责人介绍,片区治



蔡马人家小区 郑婷婷供图

针对居民反映的难事要事,蔡马人家小区坚持众人的事众人议,打造“三方红盟会”进行民主协商议事,完成了非机动车梯改坡道、屋顶统一建晾衣架等一大批民生实事项目。

面对回迁安置小区普遍存在的外来人口多、人员流动性大等难点,该小区早在建设之初就立下了流动人口管理的规矩,将租赁房屋集中纳管,采用“旅店式”入户登记管理模式。结合新型智慧警务室打造,实行居住登记、人房匹配、出入留痕、陌生预警等一体化管理举措,确保日常巡查管控井然有序。“我们这个小区已经连续5年流动人口登记率达100%,也没出现小区业主投诉租客噪声扰民等情况。”蔡马社区党总支书记杨国明介绍。

如何从小从细抓好平安建设工作?蔡马人家小区的另两大特色亮点在于,充分运用科技提升治理水平,全面打造智慧小区管理平台,通过数据多维碰撞和研判预警,为广大居民筑起了一道看得见、摸得着的24小时安全防护网。比如:474台高清监控设备交织出了小区的智慧天眼,以“全域感知”对小区的人、车、房信息进行精准管控;24路小区高空抛物摄像头和16路重点区域监控在小区无死角覆盖,让抛物者无处藏身;16处电动自行车集中智能充电点在发挥民生服务作用的同时,最大限度杜绝消防隐患。

“小场景”撬动“大治理” 小河街道:直击心声,探索“红茶议事会”基层民主协商新路径

人手一杯红茶,大家奋笔疾书后各抒己见,看似激烈,实则杂中有序。这一景象源自“红茶议事会”,是小河街道基层民主协商议事的创新,也是全市社会治理的首创之举。

“红”是红色引领、党建引领,“茶”是以茶叙事、暖心暖情,“议事会”则是通过专业促动技术和科学议事规则,帮助居民达成共识成果。据了解,自2019年运行以来,“红茶议事会”共召开251场次,发展“议事员”2503人,提

出建议4548条,破解各类难题300余个。

“议事过程中,要想直击居民心声,找到症结逐一解决,关键在于如何有效引导讨论路径正向发展”,小河街道相关负责人表示,议事会的特点在于引入促动师这一角色,如同天平的中心点不偏不倚,持中立态度。目前,小河街道已拥有通过培训的促动师20余人、专家智库百余人,根据议题属性,邀请不同行业专家参与讨论,通过感性与理性的双重促动,获取居民信任。

区别于普通调解会,红茶议事会采用“人群分散再重组、问题分解再聚焦”的方式,让议题结论达成“最优解”,把矛盾问题化解在基层,化解在萌芽。

如今,红茶议事会已从最初的会议工具发展成为协商工具,不仅让小河辖



小河街道组织召开老旧小区改造提升红茶议事会 吴剑洁供图

红茶议事会被评为杭州市党史学习教育“民呼我为”最佳实践案例 吴剑洁供图