

推动省域信访工作现代化

杭州市拱墅区：打造具有“枫桥经验”特色的基层信访治理品牌

陈潇奕 金汉峰 陈 昊 杨海江

杭州市拱墅区在传承发扬“浦江经验”，健全各级党政主要领导下访接访制度的同时，不断在深化完善“枫桥经验”上下功夫，强化基层信访治理特色品牌建设，实现信访问题源头治理和属地化解。辖区 18 个街道在不断擦亮“武林大妈”“米市协商铃”“红茶议事会”等已有基层治理品牌的基础上，积极尝试打造管用有效的“枫桥经验”特色品牌，形成可复制可推广的信访特色做法，并通过互学互比、相互借鉴等方式共同提高，催生全区信访工作高质量发展新动能。

康桥街道：多元化微治理，巧解群众千千结

深入谋划推进新时代信访工作现代化建设，拱墅区康桥街道把信访工作看作是群众排忧解难、密切联系群众、维护群众权益的重要方式，通过因地制宜打造“微治理”品牌，凝聚多元力量，共同探索矛盾纠纷源头治理和前端化解新路径，进一步营造睦邻友好的良好氛围。

“小区周边道路停车位需求较大，能否协调相关部门划定车位？”“小区缺少儿童娱乐活动场地，是否可以考虑购置滑梯设备？”……诸如如此的议题，出现在“康康大家说”的主题活动中，不仅得到了第一时间的关注，同时以“你说，我说，大家说”的方式引导大家共商共议，共同助推解决基层治理中的各类热点、难点问题以及矛盾纠纷。

在社会治理精细化的趋势下，“微治理”在基层逐渐扩散开来，并逐渐构建起“更接地气”的品牌活动，创新搭建听民



康桥街道“康康大家说” 拱墅区康桥街道供图

意、收民情、解民忧、促和谐的重要载体。

康桥街道推出“康康大家说”，旨在以小区治理公共矛盾为主线，突出多元主体参与、多方协同共治、媒体深度参与，聚焦相关领导、部门及社区、业主、物业三方促成面对面交流。据统计，截至目前，“康康大家说”已开展活动 30

余场，800 余人次参加，收集各类意见建议 50 余条，推动了如安置房物业费收缴难等矛盾纠纷的破解。

“‘康康大家说’用实践证明了群众工作路线的关键，就是要‘从群众中来，到群众中去’，只有切实做到想群众之所想、急群众之所急，确保群众关心问

题件件有着落、事事有回音，才能让老百姓生活得更融洽、更幸福。”康桥街道相关负责人说。

无独有偶，“小哥治家会”，也是充分发挥社区民众自治力量的一个样本。据了解，吴家墩社区新人公寓由吴家墩综合社与顺丰集团合作开发，入住了 800 余名快递小哥及家属，是快递小哥集中居住小区。

为了做好新业态新就业群体集聚小区管理服务，吴家墩新人公寓以快递小哥党员为主力，成立小区党支部，组建全国首个“小哥治家会”，让快递小哥融入小区、参与小区治理，定期协商议事，解决实际诉求，成功协调解决了快递员子女照护、家庭矛盾、邻里纠纷等问题，进一步推动了新就业群体由“治理对象”转变为“治理主体”，全面融入城市基层治理格局。



半山街道“小区说事亭” 拱墅区半山街道供图

半山街道：打造家门口的信访服务体系

面对新形势下信访工作的新情况新问题，必须创新群众工作方法，畅通信访渠道，规范信访基础业务，使问题能反映、矛盾可化解、权益有保障。

为此，拱墅区半山街道亮出了“小区说事亭”妙招，打造社区百姓家门口的信访服务体系。

一走进位于半山街道的金星桃源居东苑小区，在“最美文化长廊”边上立着一个古色古香的休闲凉亭，最近人气颇旺。由楼道骨干和热心群众组成的居民议事团，在这里收集民情民意、开展议事协商、化解矛盾纠纷，架起了社区和居民之间、党员和群众之间的沟通桥梁。

“小区说事亭”是半山街道坚持党建引领信访工作的有效举措，以“居民参与式治理”为着力点，不仅有效融合社区自治共治力量，不断提升社区治理规范化精细化水平，同时通过“开放说事”“分类理事”“多方议事”“党群办事”“跟踪督事”“群众评事”六个步骤，构建起小区微治理的闭环，打造共建共治共享的社区生活共同体。

正如半山街道相关负责人介绍：“‘小区说事亭里说大家事’，就是要

让社区成为一个大家庭，让社区事务所涉及的各个问题及矛盾成为自家事，让居民成为美好生活的创造者、社区治理的参与者、治理成果的享受者，共同创建和维护美好家园。”

不只是“小区说事亭”，如今的半山街道正在不断细化党建统领网格智治的“颗粒度”，结合实际，优化网格布局，构建“1+12+111”三级网格管理体系，即建立 1 个集“指挥协调、网格治理、督查考核”于一体的街道网格管理服务中心，下设 12 个社区网格管理服务站，服务站下辖 111 个基本网格。同时，网格员每日开展常态化巡查，第一时间发现矛盾纠纷，第一时间上门调解纠纷，实现半山辖区网格事件 5 分钟快速处置闭环。

“小区微治理”就是将基层治理的中心下移到最小单元，“小区说事亭”通过小区党支部搭台，形成党群呼应、携手干事的氛围，加快小区“急难愁盼”问题的解决，让居民获得更多话语权，有事商量着办，不断畅通社区居民参与渠道，真正参与到社区的共建共治共享，提高居民的幸福感、满意感和获得感。

长庆街道：激活信访法治化建设“最小因子”

树牢法治观念，扎实推进信访法治化建设，对于新时代信访工作尤为重要。拱墅区长庆街道以全省乡镇（街道）法治化综合改革试点为契机，突出党建引领，注重品牌培育，强化机制建设，不断推进信访法治化建设，运用法治思维和法治方式处理矛盾纠纷，做实做细信访工作，努力把矛盾化解在早、化解在小、化解在基层，积极探索基层社会治理法治化新路径。

“我们培养居民办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的法治意识，让基层治理的各项工作在法治轨道上运行。”长庆街道相关负责人

介绍。

为此，长庆街道精选辖区具有法律背景或调解经验的离退休党员担任“法律明白人”“和事达人”“调解员”，设立“三和交流室”“老傅调解室”“雪绒花工作室”“吴老师访调对接工作室”“潘大姐调解室”等一众草根调解品牌，夯实基层法治专业力量。2022 年以来，共培育法治领航人 82 人，法治带头人 24 名，法律明白人 245 人。

法治力量的下沉，也为基层带来了新气象。譬如，发挥“三和交流室”头雁效应，从浙大御祥社区向其他 5 个社区辐射，突出“一老一少”心理建设，形成

以“党建+调解”“党建+家风”“党建+关工委”的“1+3”社区调解促和品牌。累计开展普法宣传和培训 4000 余人次，接待法律咨询 1500 余人次，预防化解矛盾 500 余起，成功调解纠纷 120 余次。在推进杭州体育馆亚运场馆改造提升项目中，“和事佬”积极参与噪音扰民、车辆占道等纠纷调处，保障项目顺利推进。

通过激活基层“法治最小因子”，长庆街道努力把风险防范在源头，把矛盾化解在一线。此外，借助微法庭法官在线“云支撑”、法律顾问指导助攻，为矛盾纠纷化解提供专业支撑。



长庆街道“吴老师访调对接工作室” 拱墅区长庆街道供图

滨江区长河街道：激活基层治理“源动力”，打造新时代信访工作新格局

陈潇奕 张红祥

滨江区长河街道位于钱塘江南岸，这里既衔接了杭州老城区的锦绣繁华，又脉动着滨江高新区的年轻活力。围绕“打造最强街道、建设最美长河”的总目标，长河街道积极构建信访稳定工作体系，创新工作理念，完善工作机制，畅通信访渠道，全力维护社会稳定，持续擦亮新时代“枫桥经验”，以更高起点、更高层次、更高水平的信访工作守护老百姓的烟火人间。

党建+信访跑出基层治理加速度

基层基础工作是否到位，影响信访工作成效和社会稳定。长河街道各社区结合自身实际，创新矛盾多元化解平台，延伸基层服务触角，努力实现信访问题源头治理和属地化解，逐步构建起了“党建引领、共建共治”的基层信访治理工作格局。

物业管理缺位怎么办？公共空间乱停车怎么处理？小区如何才能化解诸如此类造成的矛盾纠纷呢？

长河街道星都社区成立“聚邻议站”，形成了“党组织领导、网格长牵头、红管家统筹”的多元协商治理机制，旨在破解小区信访难题，夯实基层治理组织基础。在

“聚邻议站”这一阵地，由党组织唱主角，把小区的能人集结在一起，成立红管家队伍，聚邻、聚力，集党员活动、政策宣传、民情采集、矛盾调解、基层治理于一体，借此机会搭建交流平台，鼓励居民积极参与社区自治管理。

再有，观潮社区推出“潮声共益汇”，将小区闲置楼廊打造成居民“家门口”的议事厅，搭建全过程民主协商议事平台，解决群众实际困难和问题，化解矛盾纠纷，推动基层治理在社区党组织领导下健康有序发展。

而闻涛社区，则以“涛心议事坊”为民主议事平台，主打“说句掏心窝子的话”，引导大家一起坐下来，交换意见、好好商讨，在社区日常管理和服务中大力发展协商于民、协商为民的基层协商民主制度，切实解决居民的操心事、烦心

事、揪心事。

“正所谓‘群众的问题大家办’，既要发挥党组织的引导作用，更要发挥居民自治作用，要把群众的积极性、主动性调动起来，最终实现人人参与、人人负责、人人共享的治理模式。”长河街道相关负责人如是说。

特色攻坚打造“企业园区枫桥经验”样板

纵览长河街道产业版图，密布着很多高新技术企业和产业园区，如何因地制宜、做好做细全域信访工作，考验着长河街道点上攻坚的能力。

对此，长河街道华业科技园治理中心给出了探索性的答案。据了解，华业科技园创建于 2002 年，集聚了一大批信息技术、人工智能、大数据、文化创意等企业，致力于孵化培育小微科技企业。

为打造“企业园区枫桥经验”样板，华业科技园依托长河街道社会治理中心资源服务，建设“长河街道华业科技园治理中心”，将长河街道“一长二员”（楼道长、信息员、保障员）最小治理单元经验应用到企业园区。长河街道华业科技园治理中心通过整合园区党员、物业管理人员、企业管理人员力量，搭建园区楼宇楼道长、平安护航员、助企联络员员的“一长二员”队伍（楼宇入驻企业管理人员轮值担任“楼宇楼道长”，园区物业管理人担任“平安护航员”，由园区党员、华业集团管理人员担任“助企联络员”），做深做实平安建设、企业服务工作，力争“小事不出楼宇，大事不出园区”。

与此同时，长河街道华业科技园治



长河街道社会矛盾纠纷调处化解中心

数字赋能助推信访工作提质增效

随着互联网时代的到来，群众信访也有了更多的新载体，网站、手机 App、微信等新形式层出不穷。长河街道进一步深化信访领域数字化改革，依托“滨安码”迭代升级“互联网+信访”服务，有效推动解决群众急难愁盼问题，促进信访工作提质增效、迈上新台阶。

手机扫描二维码，进入“一网统管”系统中的“滨安码”应用，只见界面上显示着“我要投诉”“我要咨询”“我要建议”模块。点击任意模块，依次填入“描述信息”“上报图片”“语音”等内容后提交，便可在“我的上报”页面看到上报的事件，并可对已处理的事件进行评价。

据了解，“滨安码”包括三大模块，其中“我要投诉”可对滨江区行政管理、社会治理、公共服务等方面存在的问题提出投诉；“我要咨询”可咨询区内公共服务信息，系统会第一时间发送到相应街

道、部门进行处理；“我要建议”可对区内行政管理等方面的问题建言献策，让居民参与到城市建设和治理当中。

这是滨江区不断深化数字赋能社会治理的一次生动实践，也是长河街道借此开辟出的一条矛盾纠纷化解的“绿色通道”。据统计，截至目前，长河街道累计办理“滨安码”事件 558 件，主要涉及市容环境和物业管理两大主题。

数字赋能为基层社会治理提供了新路径，长河街道通过积极推广“滨安码”应用，以“滨安码+网格”模式，健全信访体系“管理网”，构筑社情民意“信息网”，压实闭环管理“责任网”，实现“一网统管、一屏掌控、一体调度”，做到对群众反映的问题，第一时间交办，确保逐件专人负责，全程跟踪办理，事事有回音、件件有着落。

用心用情服务群众，长河街道不断提升主动发现问题、及时解决问题的能力，努力将矛盾化解在基层、消除在萌芽状态，真正做群众的“代言人”和“暖心人”。

（图片由滨江区长河街道提供）



长河街道华业科技园治理中心共商平安护航亚运