

# 绍兴坚持和发展新时代“枫桥经验” 全域善治好“枫”景

周楷华 金燕翔



## 从网下走向网上 “千万工程”日新月异



驻村指导员一任接着任助力平安建设



干部带着民情日记本走访群众



社区共建制度凝聚群众力量

11月,绍兴开启了第二个“枫桥经验”宣传月活动,一系列围绕“枫桥经验”的创新之举轮番上演。“我们培育提升一批基层实践点和参观线路,制作了绍兴坚持和发展新时代“枫桥经验”实践地图,全面展示富有成效的创新实践成果。”绍兴市委政法委相关负责人表示。

历经60载风雨洗礼,“枫桥经验”与时俱进,历久弥新,成为全国社会治理的一张“金名片”,为推动“中国之治”贡献出强大而持久的动力。“在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”,完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制”。坚持和发展新时代“枫桥经验”,是绍兴作为发源地责无旁贷的使命。

在“八八战略”的指引下,绍兴坚持党的群众路线,正确处理人民内部矛盾,紧紧依靠人民群众,把问题解决在基层、化解在萌芽状态。绍兴牢牢把握“群众唱主角、干部来引导、德法加智治、有事当地了”的新时代“枫桥经验”实践特征,推动新时代“枫桥经验”从网下走向网上,从农村走向城市,从平安综治走向经济社会发展各领域,积极推进“枫桥式”系列品牌建设,探索打造具有绍兴特色的社会治理共同体,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感,勾勒出全域善治好“枫”景。

如绍兴在全省率先推行县、镇、村三级矛盾纠纷调处化解体系建设,线下集结起覆盖县、镇、村级的调解处置力量,线上打通了浙江解纷码、基层治理综合应用、110、民呼我为平台等不同层级、不同部门推出的数字化应用,创新打造“数智枫桥”综合集成应用,在县、镇两级社会治理中心初步实现矛盾纠纷分类、分类流转、交办反馈的业务流程。

“各个数字化平台打通后,从不同途径搜集的矛盾纠纷和问题诉求可以通过系统实现分门分类流转,不仅大大提升办事效率,也能更快地匹配到对应的调解处置力量,促进矛盾纠纷在基层一线得到化解。”诸暨市社会治理中心相关负责人表示,去年诸暨在网格、村社、镇街负责调处的事项达到了95%以上,万人成讼率下降4.13%。

“枫桥经验”从网下走向网上,为基层治理现代化插上了翅膀。绍兴更是将坚持和发展新时代“枫桥经验”与深入推进“千万工程”相促相融,充分发挥出善治优势,将发展的矛盾和难题解决在基层,化解在萌芽状态,勾勒出一个个“村美、人和、业兴、民富”的乡村美丽图。

“枫桥经验”触“网”,触的不仅是网络,还有网格。近年来,绍兴坚持“党建统领 网络智治”的理念,构建起“1+3+N”的网格治理新模式。方寸之间真真真,小小的网格,汇聚起多方力量,形成共建共治共享的强大合力。

诸暨市山下湖镇枫江村演绎了一段村民退墙让路的现代版“六尺巷”。村党总支书记陈惠飞至今记得几年前自己刚上任时村子里的情景——道路坑洼,村民“寸土必争”,有些道路几乎只剩“一条缝”。“全村700多户村民,竟有600多户因道路狭窄车子无法开到家门口”。

出行问题解决了不,又该谈美丽乡村建设?但是想让村民自愿拆墙扩路,又谈何容易。经过充分的前期摸排和论证,枫江村



绍兴市“枫桥式”工作法“赛比活动”

充分运用“枫桥经验”依靠群众、发动群众的精神,将会划分成若干个网格片区,发动网格内的干部、党员、乡贤到各自熟悉的村民家做思想工作。针对有村民抵触情绪自身利益会受损的担忧,该村探索出“公得利、民不亏”的做法,将农户围墙退让后的区域用不同颜色的铺装加以区分,退让痕迹得以保留,农户的权利得到保障,解决了全村小汽车通行的老大难问题。

推行网格治理,发动群众破解群众的难题。在这种思路的引导下,枫江村仅用几年时间实现了华丽蝶变。村集体经济从2017年的负债累累跃升至去年的627万元。

同样的一幕,也发生在越城区鉴湖街道塘塘村。天上扯满“蜘蛛网”,地上下雨走“泥汤”。曾几何时,塘塘是有名的“后进村”。乘着“千万工程”的东风,塘塘村找准“艺术赋能乡村,文化引领发展”的定位,探索乡村文旅深度融合发展,“后进村”摇身一变成了游客争相打卡的“网红村”。“每到节假日村里游人如织,最多的时候一天要接待3000多人。”村党委书记罗国海说。

村“红”了,矛盾也随之而来。一是堵水问题,二是环境压力,村民对此颇有微词,不少人将矛头指向了在村里办农家乐、茶楼等业态的经营者。罗国海说,“老板”和“老乡”之间产生了矛盾,村里一直想办法寻求平衡。

网格的作用再次体现出来。一方面村干部、党员在各自网格内开展村民的思想疏导工作,让大家认识到游客来了是好事,能带动村子的发展,另一方面通过网格摸清各种资源,实现网格内的优化配置。“我们要求经营者尽可能吸收村里的劳动力,采购村民的农副产品,助力农民增收。”罗国海说,大家共享发展红利,关系自然和谐了起来。矛盾少了,人心齐了,塘塘的发展日新月异。

网格的优势不仅是“分而治之”,也可以



平安共同体建设推动共建共治共享

是内聚外联、协同发展。

新昌县东茗乡组建了“下岩贝-金山上”未来乡村党建联建品牌,将下岩贝、后岱山、金山等村的资源优化整合,通过网格抱团发展,破解了各自为战时基础条件差、发展思路少、产业实施难等问题,乡村旅游风生水起。

柯桥区安昌街道打破了地域限制,和毗邻的萧山区瓜渚镇实现区域联动发展,通过网格互动在矛盾纠纷化解、经济社会发展、生态环境治理等方面展开跨界合作。如两地合作实施安昌路北延工程,打通连接两地的“断头路”,有效促进了人口、产业的交流互动。

有了“枫桥经验”的保驾护航,“千万工程”的推进也是顺风顺水。目前,绍兴已累计创建省级新时代美丽乡村示范县4个、美丽乡村示范带25条、美丽乡村示范乡镇62个、美丽乡村特色精品村184个,创建省级未来乡村25个。2022年,全市农村居民人均可支配收入达4.57万元,是20年前8.03倍,所有行政村经营性收入均达到50万元以上。



通过“数智枫桥”开展矛盾纠纷分析研判

## 从农村走向城市 现代社区落地开花

“灭火器已全部更换到位。”近日,诸暨市东盛社区业群里,物业公司张经理刚发言,后面就跟上了一串业主的点赞。谁能想到,不久前双方还因“更换费用由谁出”闹得剑拔弩张。矛盾快速有效化解的背后,不仅有社区干部的耐心调解,还有辖区联系法官的专业指导。

这是绍兴探索“枫桥经验”城市版的一个缩影。“强化基层基础,就地解决问题的理念同样适用于城市矛盾化解。”绍兴市委政法委相关负责人表示,绍兴正着力构建上下贯通、执行有力的城市基层治理体系,人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体日益完善。

前不久,柯桥区金色丽都小区对公共体育设施进行了翻新。设备更新后,如何维护管理成了难题。获知这一情况后,由业委会、物业、楼道长、志愿者等力量组成的红管家服务队站了出来,眼下“党员先锋”“红管家”“居民志愿”多方协作方式已有效运作起来。

这并非是个例。上虞区曹娥街道博文社区住户多以企业职工为主,放学接送及托管需求与上班时间冲突。前不久,社区联合社会组织、小区党支部、业委会、物业公司等力量,主动设立了“四点半课堂”,为社区双职工等家庭孩子提供接送及托管的爱心服务。

据了解,目前绍兴已建立小区党支部1799个,实现小区党组织覆盖率100%。依托党建联建机制建设,网格、商圈、楼宇内的共治力量也被充分调动起来,有效实现了社区治理“多方协同”模式。

在越城区越都社区,党建联建单位绍兴市教育局无偿提供一幢闲置楼房,供当地改造用作社区党群服务中心,目前已成为辖区党员群众便民服务、文化活动、老年大学、托育服务等

重要阵地。而嵊州市三江街道中大刺溪花园小区业委会无偿贡献小区物业用房、架空层等闲余空间打造“民情角”,干部群众经常开展“楼下坐坐”等民情活动。

相比农村,城市社区的商业更加繁荣。绍兴各地积极邀请专业人士加入商业纠纷调解队伍。柯桥区华舍街道“楼尚我家”党群服务中心有一处专门的业委会客厅,柯桥法院轻纺城人民法庭的知名“老娘舅”姜金林会定期过来“坐诊”,为有纠纷的外资企业开展调解。

作为纺织之都,柯桥区外商众多。为更好地发挥“依靠群众就地化解矛盾”的实质内涵,当地还组建了“洋娘舅”队伍。这些“调解员”来自不同国家,不仅协助调解社会矛盾,也为外商和本地企业解决了不少实际难题。

在构建多元共治的同时,绍兴也着力推进服务优享。上虞区南丰社区有一个24小时自助服务大厅,全天候供居民自助办理医保、社保、找工作等民生业务。“这里不仅有场地,还有一群志同道合的年轻人,很不錯。”在大厅青年创客空间,来自英国的爱丽丝说。

为调动群众参与社区治理的积极性和主动性,绍兴在服务形式和激励机制上也做了诸多创新。走进东盛社区志愿者之家,只见桌子上放着一本本“志愿者时间银行存折”。“我们把志愿者的服务时间换算成积分记录,这些积分可以兑换帮助和实物。”东盛社区副主任何虹介绍。

“枫桥经验”诞生于农村,但其依靠群众、发动群众化解矛盾、破解难题的内涵在城市依旧适用。近年来,绍兴大力推进“枫桥经验”城市建设,依托以农村更加丰富的资源环境,构建共建共治共享的社会治理新格局,为推动现代社区建设提供了强大的治理支持。



社区干部学习“新里兴村社”应用

## 从治理走向赋能 护企优商助力发展



珍珠小镇警企联络站民警走访商户

走进位于越城区斗门街道马海工业社区的恒辉科技有限公司,一幢全新的厂房正在加紧建设。“新厂房投产后,我们的产值将大大提升。”公司总经理王庄华高兴地说。

恒辉科技主要生产大型环保设备,近年来企业的订单量越来越大,原来租赁的厂房已无法满足企业发展的需求。得知马海工业社区内有印染企业腾退的厂房,企业立即选择入驻,但之后发现原先的厂房不符合生产要求,需要推倒重建。

新建厂房属于二次开发,立项审批存在一定难度,怎么办?马海工业社区在了解到企业的实际困难后,帮忙联系相关职能部门,在各部门的合力协助下,项目顺利过关,解决了企业的大难题。

服务下沉、纾困解纷只是一个方面,助力产业健康发展也是重要内容。

诸暨市山下湖镇被誉为“珍珠之都”,占据方公里区域内集聚了200余家企业,从业人员达到1.5万人。如此庞大的居住群体,意味着它既是一个工业集聚区,也是一个名副其实的大型生活居住区。而工业区基础设施差、流动人口多、公共服务弱等问题也日益显现,劳资纠纷、治安事件时有发生,给基层治理带来了不小的挑战。

为了解这一治理难题,更好地服务企业 and 职工,2021年8月,绍兴首个工业社区——马海工业社区揭牌成立。工业社区服务中心设置了政务自助服务终端,设立了流动人口专管员驻点服务,可办理打印社保证明、查询证照信息、办理居住证等事项。此外,工业社区还配备了巡逻车,配备专人每天开展巡查,为社区平安建设保驾护航。

“我们既要为企业生产发展提供服务,做好园区的‘管家’,也致力于提升企业员工的生活质量,当好企业的‘保姆’。”社区党支部书记吴城奇说,社区梳理形成31项“服务事项清单”,为企业和职工提供“家门口”的服务。“现在我步行一两分钟就可以到社区服务中心递交材料申报企业奖励,不用再像以前一样开车半小时去街道递交材料。”绍兴精高金属科技有限公司办公室主任任徐玲说。

运用“园区治理+社区服务”的理念,积极探索工业集聚区社会治理新模式,这是绍兴践行营商环境优化提升“一号改革工程”的创新之举,也是坚持和发展新时代“枫桥经验”、将矛盾和问题化解在基层的有益尝试。

巧用“枫桥经验”内涵精髓开展护企优商,让“枫桥经验”从平安综治走向经济社会发展各领域,助推高质量发展。在绍兴,这样的探索还有不少。

在“民情日记”发源地嵊州市,警企会客厅正成为坚持和发展新时代“枫桥经验”、优化营商环境的强大载体。走进警企会客厅,“民情日记”服务平台大屏十分醒目。据介绍,服务平台可实时抓取形成舆情,12345市长热线,110报警等数据,形成21大类21项需求清单,逐项明确业务责任部门和部门联络员,实现企情一站受理、流转交办、联动处置、评估预警、源头治理。

“我们已形成线上线下相结合的护企优商工作体系。”嵊州市公安局经侦大队长张锋说,线下警企会客厅结合网格走访企业,线上则依托“企情日记”服务平台收集企业需求。通过数据打通,非公安事项会自动流转转到“枫桥式”协同治理应用进行处置,处置结果也会自动反馈。

针对企业反映最多的利益侵害问题,嵊州公安组建了“打击突出违法犯罪”警企合作实验室,着力加强合同诈骗、侵犯知识产权、损害商业信誉、侵犯商业秘密等违法犯罪活动打击和追赃挽损,最大限度减少企业损失。“前不久我们企业碰到合同纠纷,真的很感谢警企会客厅和网络民警,他们多次主动上门服务,已帮助我们追回了100万元欠款。”浙江定阳新材料有限公司负责人说。

将服务企业的触角延伸至基层一线,这是绍兴公安部门创新“枫桥式”护企优商机制,全力助推优化营商环境的重要举措。依托警务站(室)“四化”建设,公安部门在工业园区、上市公司等设立警企联络站(室)104个,在中小微企业集中地设立警企联络站231个。去年以来,累计走访企业1.1万家次,发放防控建议书1077份,企业财务人员被骗案件同比下降26.9%。去年,公安部门有效防范化解重大涉企风险隐患420起,涉企案件下降15.5%,为企业挽回经济损失6.1亿元。

诸暨山下湖镇被誉为“珍珠之都”,占据方公里区域内集聚了200余家企业,从业人员达到1.5万人。如此庞大的居住群体,意味着它既是一个工业集聚区,也是一个名副其实的大型生活居住区。而工业区基础设施差、流动人口多、公共服务弱等问题也日益显现,劳资纠纷、治安事件时有发生,给基层治理带来了不小的挑战。

为了解这一治理难题,更好地服务企业 and 职工,2021年8月,绍兴首个工业社区——马海工业社区揭牌成立。工业社区服务中心设置了政务自助服务终端,设立了流动人口专管员驻点服务,可办理打印社保证明、查询证照信息、办理居住证等事项。此外,工业社区还配备了巡逻车,配备专人每天开展巡查,为社区平安建设保驾护航。

“我们既要为企业生产发展提供服务,做好园区的‘管家’,也致力于提升企业员工的生活质量,当好企业的‘保姆’。”社区党支部书记吴城奇说,社区梳理形成31项“服务事项清单”,为企业和职工提供“家门口”的服务。“现在我步行一两分钟就可以到社区服务中心递交材料申报企业奖励,不用再像以前一样开车半小时去街道递交材料。”绍兴精高金属科技有限公司办公室主任任徐玲说。

运用“园区治理+社区服务”的理念,积极探索工业集聚区社会治理新模式,这是绍兴践行营商环境优化提升“一号改革工程”的创新之举,也是坚持和发展新时代“枫桥经验”、将矛盾和问题化解在基层的有益尝试。

巧用“枫桥经验”内涵精髓开展护企优商,让“枫桥经验”从平安综治走向经济社会发展各领域,助推高质量发展。在绍兴,这样的探索还有不少。

在“民情日记”发源地嵊州市,警企会客厅正成为坚持和发展新时代“枫桥经验”、优化营商环境的强大载体。走进警企会客厅,“民情日记”服务平台大屏十分醒目。据介绍,服务平台可实时抓取形成舆情,12345市长热线,110报警等数据,形成21大类21项需求清单,逐项明确业务责任部门和部门联络员,实现企情一站受理、流转交办、联动处置、评估预警、源头治理。

诸暨山下湖镇被誉为“珍珠之都”,占据方公里区域内集聚了200余家企业,从业人员达到1.5万人。如此庞大的居住群体,意味着它既是一个工业集聚区,也是一个名副其实的大型生活居住区。而工业区基础设施差、流动人口多、公共服务弱等问题也日益显现,劳资纠纷、治安事件时有发生,给基层治理带来了不小的挑战。

为了解这一治理难题,更好地服务企业 and 职工,2021年8月,绍兴首个工业社区——马海工业社区揭牌成立。工业社区服务中心设置了政务自助服务终端,设立了流动人口专管员驻点服务,可办理打印社保证明、查询证照信息、办理居住证等事项。此外,工业社区还配备了巡逻车,配备专人每天开展巡查,为社区平安建设保驾护航。

“我们既要为企业生产发展提供服务,做好园区的‘管家’,也致力于提升企业员工的生活质量,当好企业的‘保姆’。”社区党支部书记吴城奇说,社区梳理形成31项“服务事项清单”,为企业和职工提供“家门口”的服务。“现在我步行一两分钟就可以到社区服务中心递交材料申报企业奖励,不用再像以前一样开车半小时去街道递交材料。”绍兴精高金属科技有限公司办公室主任任徐玲说。

运用“园区治理+社区服务”的理念,积极探索工业集聚区社会治理新模式,这是绍兴践行营商环境优化提升“一号改革工程”的创新之举,也是坚持和发展新时代“枫桥经验”、将矛盾和问题化解在基层的有益尝试。