

# 创新体制机制 提升基层治理效能

王文婧 赵晗晔

杭州市拱墅区,是浙江省首批“五星平安金鼎”获得区、省级社区治理与服务创新实验区评估验收优秀单位。行政区划优化调整后,拱墅区面对基层治理中不断涌现的新需求、新现象、新问题,运用精细基层职责管理、优化全域体制机制、升级数字管理等方式,全力构建基层治理新格局。

## 精细管理 激活内劲成效初显

今年以来,为深化基层管理体制改革、系统重塑基层治理体系,拱墅区作为“中心城区代表”成为全省八个“乡镇(街道)岗位管理”试点县(市、区)之一。“经过岗位管理,我们每个人的工作职责更加明确了,企业群众来找我们办事也更加直接方便了!”说起拱墅区

今年开展的“乡镇(街道)岗位管理”试点,湖墅街道工作人员周蜜感触颇多,她说,今年,拱墅区通过对街道分类管理、细化职责任务、加强岗位培训等,有效提升了街道职责管理精细水平和为企业群众服务能力。

拱墅区委编办工作人员介绍,今年拱墅区通过全面梳理党委政府中心工作与街道职责任务,逐一分析94条街道权力清单、96条街道“属地管理”事项责任清单,从“法律法规明确的、上级部门要求的、百姓群众需要的”三个维度,整理街道的具体职责任务并按合适颗粒度分解至拱墅特色的“街道通用版24岗”+“街道特色版20岗”岗位目录清单中,实现多单合一、一书统管,并通过“双向选岗”方式,将18个街道1000多名工作人员纳入各类岗位,便于企业群众“找一次岗、进一次门”办成事。



湖墅街道便民服务中心办事窗口 拱墅区委编办供图

## 优化体制 融合改革效能提升

今年,拱墅区在前期推进70%执法力量下沉街道并纳入岗位管理、组建街道综合行政执法队全面实现街道“一支队伍管执法”的基础上,开展2轮5批次轮训提升街道综合执法队员“全领域”业务能力,并配备执法队专职政工干部加强基层执法队伍思想政治工作,全面增强街道可用、统用、善用的人员力量。同时,为了进一步推进基层治理,拱墅区全面铺开片区化治理工作。拱墅区综合行政执法局工作人员徐戈笛介绍,今年以来,拱墅区通过引导各街道积极融合综合执法、市场监管、公安、法院、信访、交警、消防等部门力量,已形成片区治理工作站“执法队力量+属地市场化力量+社会组织力量”协同运作体系,将问题解决在前端,实现20%违法问题从“事后整改”到“事前预防”转变。

此外,拱墅区还在推进执法数智变革上下功夫,以区级城运中心为依托,归集综合执法、公安、应急及社会面2.7万余个物联网感知设备,并融合工程车、油烟等监测系统,用智能识别感应替代人工检查,打造出“前端动态感知+中端智能预警+末端多元共治”的数智联合执法新模式。“系统运行以来,拱墅区渣土案卷发生率从前期日均300余次告警下降至100余次,靶向治理取得明显成效。”拱墅区综合行政执法局工作人员楚佩雯表示。

## 智治升级 基层治理有效集成

“结合乡镇(街道)岗位管理试点工

作契机,我们全面推动‘141’基层治理体系标准化建设,突出扁平化指挥、属地化负责、高效化运转,不断夯实基层治理建设。”拱墅区委编办相关负责人介绍,秉持“越往基层越集成”理念,目前,拱墅区已打造“区级社会治理中心+18街道综合信息指挥室”一以贯之的综合指挥体系。

“现在,我们实现了‘省、市、区、街、社’五级数据联动协同、任务到岗到人,为今年亚运会和亚残运会信息传递、问题决策、应急处置等提供运行高效的指挥调度平台和渠道,有效护航亚运。”拱墅区社会治理中心工作人员应悦表示,为衔接“1612”体系与“141”体系贯通需要,拱墅区不断深化基层智治系统建设,实现促进系统精准派单、提升事件处置效率,不断提升基层治理效能。

此外,为实现闭环管理,拱墅区完善“141”体系应用准入、网格任务运行和管理规范等日常运行机制15个,实现“小区专员线上吹哨、共治力量线下报到”的工作任务、系统事项线上线下同步流转联动机制,充分发挥基层一线“块”的作用,激发街道一线“人”的动能,基层治理动能提升。

“后续,拱墅区将继续坚定不移地补短板、强弱项、激活力、抓落实,在塑造变革型组织、焕发基层治理新格局方面开展进一步的思考和实践。”拱墅区委编办主要负责人说,拱墅区委编办作为连续荣获浙江省机构改革先进单位、浙江省事业单位改革成效突出集体、杭州市全面深化改革工作突出贡献集体等荣誉称号,将继续将有限的机构编制资源向关键民生领域倾斜,用机构编制资源撬动基层治理变革。

# 搭建协商平台 共建善治新局

张梦月 许时泽 周依旬

新型社区人际关系相对淡漠、社区黏性不足怎么破?杭州市上城区紫阳街道探索搭建党建引领事务联商、资源共享、活动联办的基层治理平台,有效推动各个小区治理水平不断攀升。

近年来,上城区不断探索创新三方协同治理模式,切实推动社区、业委会和物业服务企业“三驾马车”同向发力,共同参与小区管理、矛盾协调,着力夯实基层治理基础。

新型社区有着基础设施良好、物业服务完备、居民素质较高、辖区资源丰沛等优势,但与此同时,社区居民“两高一低”的特征也尤其突出。“对小区环境要求高、对物业服务期待高、参与社区服务意愿低。”海潮社区党委书记、居民议事会成员潘均介绍道。

为此,海潮社区党委充分发挥党建引领和“吹哨报道”机制作用调动居民参与社区活动的积极性。作为“潮人汇党建联建圈”重要组成部分,小区综合党委下设物业、业委会、挂包单位、在职党员、沿街商圈五个功能型党支部,凝聚小区能人、各类专业人士、人大代表等多元力量共同参与,开展“红心聚力海潮汇”系列活动60余次,让居民享受到多样化的服务。

此前,家住闻潮尚庭顶楼的居民深受漏水困扰,由“潮人汇党建联建圈”牵

头,海潮社区党委搭建协商平台,召开多次联席会议,通过业委会广泛收集居民意见,多次与钱江新城管委会协商,敲定修漏方案,由管委会招标对小区进行修漏并质保5年。

在三方协同的努力下,闻潮尚庭小区顶楼修漏已于今年9月完工,超高效率得到了小区居民的一致好评。“‘潮人汇党建联建圈’建立以来,不仅解决居民眼前的问题,还为之后的小区治理提供了新方法、新思路。”闻潮尚庭物业相关负责人说。

“现在居民党员带头参与到小区活动中来,就比以前热闹多了。像我邻居是个牙医,她每月都参与小区义诊。以前邻居见面也就是个眼熟,现在都能叫得上名字,邻居走动也多了。”家住钱江御府的刘阿姨点赞道。

“潮人汇党建联建圈”成立以后,形成了三大圈层体系,实现了“需求”“资源”“项目”的精准匹配,有效解决了顶层漏水、地库维修、消防通道整改等问题。

“为了解决服务场地问题,社区还协调腾挪办公场地,增设红色物业议事厅、业委会学堂、物业纠纷调解室等功能区,让他们能全天候响应小区治理需求。”海潮社区相关负责人说。

“上城区以党建联建为纽带,搭建起共解难题、共享资源、共促融合的党建平台,构建新型社区联建联动新格局。”上城区委组织部相关负责人介绍。

# 聚力“一口一处” 城市治堵有方

应陶 牟彬辉

杭州亚运会之后,走在杭州街头,会有惊喜发现:不少地铁站口,不再出现早晚高峰非机动车扎堆停放拥挤的场景,取而代之的是整洁有序的非机动车停放点。

在杭州连续实施三年推进新增地铁口非机动车停放点建设工作以来,截至目前,已累计建成地铁口非机动车停放点976处,可停放泊位约14万个,地铁口“一口一处”覆盖率达到93%以上,有效缓解了地铁口非机动车停放难、停放乱问题。

西湖区地铁2号线丰潭路站C出入口就是个典型。由于该站点周边学校、商务楼、大型住宅区聚集,该站早晚高峰的非机动车接驳量大。“因前期没有很好的规划非机动车停放点,车辆的停放非常混乱,有时都会影响到市民步行通道。周边老百姓也是多次反映。”杭州市城管局轨道公用中心有关负责人说。

经过实地勘探,多轮协商,该站点新增一处中式园林风格的非机动车停放点,含停车泊位300个。除了新增泊位,该处停车场根据市民不同停放需求进行功能划区,利用院墙形式分隔,按照长时间、短时间、共享单车停放等分为各个园区,可达到停放有序、进出便利、环境美观的效果。

“场地设计时,我们就充分考虑人

流、车流因素,采用人流线车流线分开设置,避免人车相遇拥挤并影响通行。”该负责人说。

地铁3号线文一西路站E出入口,紧邻余杭区政府和产业园,自去年建成开通后。每天早晚高峰,乱停车现象比较突出,影响通行秩序。如今,这里新增了2处非机动车停放区域,新增了150个泊位,所有的非机动车都整齐停放在泊位内,秩序井然。

其中,位于机动车停车场内的非机动车泊位最受欢迎,这里不仅能避风挡雨,还给电动自行车用户提供了81个充电口,通过扫码支付就可以充电,缓解电动车出行市民的续航焦虑。

建设之后如何长效管理?今年以来,杭州市各区域城管局还创新采用“高峰驻点、平峰巡线、错峰控片”模式,通过开展志愿者服务、聘请第三方人员等途径加强管理力量。同时,通过制作停放区引导牌、设置隔离护栏和禁停区警示标志、开通播音循环宣传告知等形式强化宣传引导,分流非机动车停放压力,共设置各类宣传引导牌897个。

在此基础上,为了进一步巩固城市环境品质提升成果,持续深入推进亚运时期“美丽杭州”城市侧环境品质长效管理,杭州已编制了《2024年“美丽杭州”城市侧环境品质长效管理工作实施意见》,将地铁口秩序提升等纳入克难攻坚重点工作中。

# 讲好先贤故事 凝聚侨心侨力

严瑛 刘园园

“参观完钱学森故居,我感受到钱老做出的贡献和成就,与他优良的家庭教育与家学渊源离不开关系。”近日,侨胞陈女士和她的同伴们一同走进位于杭州市上城区的钱学森故居,感受大师的家国情怀。

上城区作为杭州市中心城区,红色资源丰富,红色文化厚重,钱学森故居是其中重要的红色资源点。近年来,钱学森故居发挥华侨国际文化交流基地平台作用和红色文化资源集聚优势,以党建引领、文化交流、为侨服务为着力点,讲好名人故事,联动上城区妇联传承钱氏家家家训,做好家庭教育和好家风传承工作,增强广大侨胞对中华文化的认同,不断汇聚“侨心向党”的磅礴力量。

尤其是钱学森故居所在的小营街道,汇聚了华人华侨、归侨侨眷共670余人。2022年,街道侨联对辖区资源进行统筹摸排,以钱学森故居为载体打造街道侨胞之家,依托春节、端午及社区邻里节等节日契机,针对归侨侨眷等群体组织开展国庆茶话会、迎中秋文艺会、新春团圆宴等一系列活动,丰富侨界群众的精神文化生活。

比如,小营结合具有街道特色的“红色”文化品牌在上城科协的指导下,完成改造提升,聚焦归国留学生和海外引进人才等群体,积极举办好钱学森科技文化节、钱学森科普周等特色主题宣传活动,联动辖区小营小学、大学路小学、杭十等中小学资源,以钱学森故居为基地广泛开展各类校外钱学森科普活动,线上线下参与人数超十万人次。

今年以来,钱学森故居共接待两院院士、留学生、青年科学家、普通市民等23万人次参观,开展活动100余场,服务侨界1000余人次。同时,侨胞之家免费开放阅览阵地,精选历史、文化等2000余册图书,联合红书房定期举办各类阅读活动,为侨界群众、市民提供交流学习的平台,营造全民阅读氛围。

除了钱学森故居这个重要阵地以外,小营街道还发挥新一代侨胞侨眷的作用,组织他们深入参与基层自治、民生保障、文化传播等重点工作中,激发代表人士主动参政议政的内在动力。如街道健身达人傅建成,为社区老年人组织手指操、瓶子操等健身活动;辖区内非遗传承人鲁立清开展文化体验活动。



小营街道侨胞参观钱学森故居

不仅是文艺赋能文体活动,小营侨联也在为地区经济发展出力,通过联合新侨创新创业基地丰平智慧健康产业园,发挥“健康产业海外人才联盟”平台作用,引进、孵化健康新企业,在健康基地开展健康沙龙、健康讲座、健康公益等活动,为辖区文化建设贡献侨胞之家的侨界力量。

小营街道相关负责人介绍,接下来街道将持续以聚力凝心为目标,串联小营红巷红色资源,联动街道红巷生活馆,开展“同心走读”等系列爱国教育活动,借助基层党组织激活侨联组织生命力,进一步提升广大归侨侨眷的向心力,引导他们成为繁荣地方经济、构建和谐社会的重要力量。

# 打造文化驿站 丰富服务场景

龚晨忱 郑宸

亚运之城,文化先行。近年来,杭州市萧山区盈丰街道以民生为目标,以服务为核心,以创新为动力,把加强公共文化服务体系建设作为关注文化民生、实现文化惠民的重要举措。

盈丰街道文化驿站便是盈丰街道纵深推进公共文化服务现代化的

举措之一。宽敞明亮的环境、沁人心脾的书香……坐落于一二社区的“丰享家”文化驿站,是街道今年重磅打造的文化惠民场所,每天一大早就有附近居民和学生来阅读、看书、聊天,自开放以来,这里就成了大家茶余饭后放松休憩、乐享文化的好去处。

打造文化驿站,不仅要有场地,

更要有场景。盈丰街道相关负责人介绍,该街道文化驿站主要以构建一个老少皆宜、幸福共享的幸福文化共同体为目标,融入未来健康、未来邻里、未来教育、未来服务等现代化场景,突出“一廊两空间四场景”,塑造有特色、有文化、有服务、有智慧、有底蕴的公共文化空间新阵地,打造现

代化品质服务示范新样板。

接下来,盈丰街道将继续高质量推进公共文化服务体系建设,让公共文化服务的阳光雨露惠及每一位居民,以15分钟“圈”出美好生活,不断提升群众文化的获得感、满意度,在迈向美好生活中实现精神富有。

# 深耕三方协同治理 解锁小区“幸福密码”

陆群安 吴维因 韩蕾

“我觉得封包阳台这件事情,就是在符合法律法规的前提下,通过大家的一致约定来达到最优解。”阳台封不封是小区常见的矛盾点,近日,一场“封包阳台之我见”AB剧场活动在杭州市拱墅区祥符街道和畔里·三方协同中心召开。

据悉,本次活动由拱墅区三方办合作的专业律师主持,小区专员、业委会和物业代表分为AB两组,通过角色代入方式就阳台封包问题展开激烈讨论。律师从专业角度阐述了封包阳台的相关法律规定,小区专员、业委会代表则分享了小区内封包阳台的实例和可能遇到的问题,碰出了思维的火花。

既满足居民多元化服务需求,又注

重规范化、标准化建设。类似的活动,是近年来拱墅区党建引领社区居委会、小区业委会、物业公司三方协同小区治理的缩影。

作为杭州市三方协同共治工作的先行先试区,拱墅自2017年建立首个实体运行的“三方办”,连续6年迭代升级党建引领三方协同小区治理,探索了一条有效治理路径,化解了一批重点物业矛盾。

今年以来,拱墅区业委会组建、物业品质提升、矛盾纠纷化解三大攻坚战取得突出成效。以辖区祥符街道为例,今年以来,该街道通过三方协同小区治理顺利完成方家花园老旧小区改造、庆隆苑电梯加装等一批民生实事;大关

街道在此过程中推动全域老旧小区物业服务标准向0.56元/m<sup>2</sup>提升,专业服务让居民更有幸福感。

近期,拱墅区还顺利完成国标委终期验收,形成了包括54项国家标准、1项行业标准、11项地方标准、3项团体标准在内共161项的标准体系。

今年,拱墅区成立首个实体化运行“三方学院”,建成应用集三方服务、管理、实践、培训于一体的和畔里·三方协同中心,“该中心作为拱墅区现代社区建设标志性成果之一,以‘三方学院’为核心,通过体系化、专业化、学院化运作,打造三方协同治理的实践实训基地,赋能基层治理。”拱墅区祥符街道相

关负责人介绍。

目前,“三方学院”面向社区居委会、业委会和物业公司三类培训对象,聚焦组织管理、法规运用、矛盾调处等五项核心能力开设60门课程,今年已累计培训约2000人次。

“后续,我们会进一步探索学分制、结业制,让参与‘三方学院’培训成为小区专员等三方人员上岗的前置条件,真正让培训赋能系统化、结果运用实效化。”拱墅区委组织部相关负责人表示,下一步,拱墅区将围绕基层治理体系和治理能力现代化,持续放大和畔里·三方协同中心治理成效,探索辐射商务区等楼宇“三方”治理,高质量打造大运行幸福家园。

基础上,首次引入并整合电子签章等技术,通过构建层层安全保障机制,确保线上签约过程平台登录身份合法、法定代表人授权可信、协议文本合法有效。

这些“零跑腿”服务带来了哪些新变化?最直接的变化就是更快了。杭州市医疗保障部门工作人员介绍,医疗机构申请医疗保障定点,国家规定时限是不超过3个月。实行线上申请准入后,整个申请审批流程除去材料补正期之外,不超过20个工作日,有效提升了医疗机构医保定点管理的便捷性和安全性。

而电子智签的引入加强了风险管控,让签约变得更安全。签署协议时,法人需通过人脸识别进行身份认证来完成签署。协议签署过程等信息经过加密后同步到区块链节点上,保障医保服务协议的法律效力。

杭州率先成为全省推行医疗机构医保定点申请、协议电子智签全流程线上服务的城市,真正实现“数据多跑路,群众少跑腿”。下一步,杭州将继续优化医保定点准入流程,进一步提升申请与签约效率,为全市定点医疗机构带来更优质的服务体验,展示医保数智赋能的惠企便民新成果。

# 创新准入模式 线上办理医保

褚陈静

近日,杭州市某诊所通过“浙里办”的“医疗机构申请定点协议管理”功能,按系统提示完成了医保定点的线上申请手续。诊所相关负责人忍不住为杭州医保的便捷服务点赞:“通过手机办理医疗机构医疗保障定点申请,一次不用跑,太方便了!”

杭州市拥有8000多家定点医疗机构,基数庞大且数量持续增加。近年来,为持续提升医保经办服务水平,杭州市医疗保障部门持续加大“数智赋能”信息化建设力度,积极推行医保经办“零跑腿”服务。

不同于以往线下申请+现场评估的模式,现在的杭州市医疗机构医疗保障定点申请业务,正依托“浙里办”平台及“智慧医保”系统,在不改变政策规定流程和评审标准的前提下,打造医疗机构医保定点申请线上审批服务平台,实现“定点申请、材料审核、组织评估、结果公示、签约准备、协议签订”全流程线上办理。

值得一提的是,为进一步加强医保协议管理,杭州医保还积极探索在浙江省“智慧医保”系统内实现医保服务协议电子智签,在定点医疗机构协议管理