

系统集成 快速响应 处置有方 萧山新街“心皆安”社会综合治理站探索三源共治新路径

余丽 陈天 钱菊香

同心谋善治,新街今更安。

作为杭州拥江发展、萧山全域城市化建设的重要板块,杭州市萧山区新街街道地处城郊接合部,基层治理基本盘量大面广,矛盾纠纷易高发。

近年来,该街道坚持探索新时代“枫桥式”治理之路,以“社会综合治理站”(简称“综治站”)为抓手,直面基层治理痛点堵点难点,实体运作大平安系统集成工作机制,搭建最高效协同体系、布局最精细治理网格、唤醒最广泛群治力量、破解最典型瓶颈难题……以“大综合、扁平化、抓源头、忍痛点”四大法宝,构筑共建共治共享的“心皆安”基层治理新品牌,走出了一条体现时代特征、独具新街特色的善治新路子。



新街美图

五站合一 “小站点”撬动“大平安”

辖区面积49.6平方公里,下辖15个村、8个社区,拥有店企6973家、大型专业市场4个、出租房屋54950间,流动人口占比68%……这是杭州市萧山区新街街道基层治理面对的复杂“家底”,意味着夯实平安建设必须从“零打碎敲”走向“集成共享”。

去年以来,该街道以“社会综合治理站”夯实村社基层治理单元,全面提升村社面对矛盾纠纷的化解能力。

春色明媚,阳光下蓝白相间的门头格外醒目。“我家的猫走失了,可以帮忙查下监控吗?”“我想提前退租,房东不答应退押金,怎么办?”……在新街街道盛中村综治站,每天都有五花八门的来电或群众来访,有的能当场解决,有的通过流程流转至相关人员,由其及时跟进落实。

“运营以来,已经收到了群众的好几面锦旗!”据该站负责人吴站长介绍,站点内部统一设置了六大功能区块,即群众来访接待区、多元调解服务区、警务交通处理区、综合信息指挥区、应急消防联动区和多功能宣教区。

如今在新街街道,一处处综治站就像一个多功能便民基层治理综合体,将原有的智治、警务、交治、矛调、微消等“五站”资源整合为一,24小时全天候运作。

在基层最小单位落地“大平安”任务集成、措施集成、力量集成,综治站集中提供信访矛盾调处化解、治理治安事件处置、群防群治力量集结等服务,实现“群众诉求一站受办、平安力量一专多能、攻坚克难一体联动”,让“微治理”真正落到实处。

在人员设置上,综治站按“1+3+N”标准化配置,将公安、大综合行政执法、法院等11个部门人员统筹起来,全面打通联动指挥体系,构建起“街道指挥小脑发出指令—社会综治站快速响应—网格力量跟进落地”三



新街红领夜间平安大巡防

级治理体系闭环。

产城融合、诗意栖居……新街街道正在描绘未来城市新图景,宜居宜业,在综治站的布局上也实现了同步呼应。当地共有26个综治站,23个设在村社,还有3个是设立在红垦、桥南区块以及新农都的片区式综治站,补足了以往工业区块、大型专业市场社会治理空缺,精准赋能新街街道全域高质量发展。

自综治站全面运行以来,新街街道矛盾纠纷调解成功率持续上升,“护航亚运·治理攻坚”10项个性行动成效显著,作为2023年街道民生实事项目,在年底居民代表满意度测评中位居第一。



“共享奶奶”接送孩子放学

四大法宝 “精细治”助力“解难题”

建设综治站并不是简单地让群众“进一扇门,消所有气”,而是要以此为依托,真正实现基层治理“有感服务、无感管理”。以综治站为抓手,“大综合、扁平化、抓源头、忍痛点”已成为新街街道基层治理的四大法宝。

坚持“大综合”理念驱动,新街街道搭建大平安系统集成“一办八组”权责体系,形成“条抓块保闭环”闭环机制,构建基层治理的“四梁八柱”,实现治理格局从“单一管”到“系统治”的转变。

坚持“扁平化”效能驱动,新街街道建立“综警网+”网层治理机制,以联村入网形式下沉一线,做实“多网合一、一网统管”。在重点领域设立“网格义警”工作室,组建“平安厂区

专管员”“流动人口专管员”队伍,并纳入网格员治理团队,推动开展“墙内”平安治理,实现治理层级从“粗线条”到“精细治”的转换。

坚持“抓源头”目标驱动,新街街道创新推行数据归集分析机制,建立“矛盾纠纷E本账”,从细微案件出发,放眼全局,开展全域“三源”大排查,强化数智应用赋能,推动矛盾纠纷化解线上线上高度集成、高效衔接,实现治理重心从“治已病”变“治未病”。

坚持“忍痛点”问题驱动,新街街道真抓实干解决群众急难愁盼问题,实现治理方式从“被动防”到“主动治”的转化。在租房专项整治行动中,以压实房东主体责任推行“房东管家”模式,依法严打重点消防隐患,



社会治理周情分析会

拆除违建出租房367处;在厂房擅自改成长租公寓整治行动中,腾退违规公寓7家、房间668间;在货运场站交通安全治理行动中,以华润雪花为试点,对新入职员工实施“三级”安全教育培训制度,每季度审核车辆,去年未发生安全生产事故;在护校安园专项行动中,“一校一策”新设“护学通道”15条、护学岗26个,让上学路上“有爱无碍”。

城市精神是一座城市发展的不竭源泉和内在动力。在新街街道这片热土上,流传着“越王种桂”的拼搏精神……激励着一代又一代新街人攻坚克难,也激发出新时期“我爱新街”的质朴乡情。在这里,群众自发组织了“共享奶奶”“花木兰”“宜小蓝”“红领骑手”等一批社会治理志愿者团队,发动组建百支志愿巡逻队参与平安巡防,凝聚多元解纷共治力量,实践着“群众的事群众自己办”。



盛中村召开房东大会

三源共治 “心皆安”守护“新街安”

持续推动执法力量下沉,积极探索诉源、访源、警源三源治理新路径。今年3月,新街街道召开平安建设“抓源促治”工作会议暨打造“心皆安”基层治理新街范例工作推进会。

“围绕综治站的运行,我们提炼了乡村治理‘早’发现、‘联’动调、‘快’出击、‘活’机制、‘情’感系的‘五字诀’,在实战中成效显著。”新街街道综合信息指挥室负责人介绍。

“只有新街安,才能心皆安”,该街道相关负责人表示,在一次次平安建设的探索实践中,从几个方面同步发力,握拳成拳,正逐步构筑起共建共治共享的“心皆安”基层治理新品牌。

明主体、重运行,持续深化“大平安”系统集成。该街道各条线、各村社充分熟悉掌握《新街街道“大平安”系统集成运行流程图》,理顺流程,压实责任。现在,每周二已成为各村社社会治理周情分析例会时间,会上布置一周重点工作,商讨解决办法。

抓源头、降数据,“小事不出网格,大事不出村社”。

促规范、再提升,迭代升级综治站2.0版本,以“物业+网格”为抓手,延伸设置网格工作室。

优服务、强保障,拓展共治力量,整合公益律师资源,创新推出“新篱”法律



服务,扎紧法治“平安篱”……

根据规划,今年,新街街道将进一步抓牢夯实基层基础、提升治理效能两支干线,筑牢政治安全、社会安定、人民安宁三道防线,坚持精准切脉,持续细化优化不同形态单元的治理路径。

“扑下身子、沉到一线”,为群众解决问题需要拿出十足的诚恳态度。新街街道推出的重点改革领域信访下沉举措,围绕清苗行动、物业收费改革、安置房分房等群众心坎上的大事,组织由相关部门、街道、村社人员构成的工作组,直奔项目一线、矛盾源头,为老百姓“面对面”解决问题。

未来的新街街道,将坚决扛稳扛牢镇街担当,做更难的事,领更大的任务,全心全意惠民,以成效显著、亮点满满的高分平安答卷,为谱写“城乡融合 大区善治”的新篇章持续贡献力量!



社会综合治理站

专家之声

新街街道坚持以新时代“枫桥经验”为引领,聚焦城郊接合部区域治理的痛点堵点难点问题,以“社会综合治理站”建设为抓手,深入推进基层社会的源头治理、系统治理、实质化解,取得了比较明显的工作成效。

新街街道的探索实践体现出三个鲜明的工作特色:一是基本单元的功能集成度高。新街街道将原有的智治、警务、交治、矛调、微消等“五站”资源整合为“社会综合治理站”,24小时全天候运作,提升了基层治理的工作承载力、服务辐射力和群众吸引力。二是基层治理的组织化驱动强。新街街道打造的“大综合、扁平化、抓源头、忍痛点”四大法宝,每一项都是奔着群众需求去、冲着解决问题来,以自身治理方式的四个深刻转化,有效实现基层治理“有感服务、无感管理”。三是基础工作的品牌化示范好。强化源头治理、靠前工作是提升基层治理效能的关键所在,新街街道持续推动执法力量下沉,积极探索诉源、访源、警源三源治理新路径,打造形成“心皆安”基层治理品牌,有利于发挥示范引领作用,推动形成基层治理的学干比拼氛围和文化浸润效应,真正让人民群众感受到放心安心!

期待新街街道能够沿着已有的改革创新方向走下去,不断增强基层社会治理的工作质效,在谱写“城乡融合 大区善治”新篇章进程中行稳致远。

褚国建 浙江省委党校法学部主任、教授,平安浙江研究中心主任

铸鼎



高质量发展与高水平安全良性互动的浙江实践