

专版

以法治为脉，看基层治理如何有精度更有温度

拱墅区 小处见真章 细处显担当

如果说浙江经济的奋进之路是一部波澜壮阔的时代史诗，那么法治就是深植于这部史诗底稿中的隐形脉络。

正是这条脉络，贯穿于省域治理的方方面面，也让法治浙江的基层实践铺展成可感可触的现实图景。作为省会城市的中心城区，杭州拱墅区围绕更高水平法治浙江建设，将法治理念深度融入基层治理全过程，以一系列小切口、深机理、重实效的创新举措，走出了一条兼具治理精度与民生温度的实践路径。

从顶层设计的擘画，到基层实践的深耕，法治建设的宏大叙事从来不是条文的堆砌，更像一套构建秩序、凝聚信任的社会运行体系，让每一次社会交往都在可预期的文明轨道上有序运行，以制度之治守护民生温度、赋能发展活力。

从杭州之窗 看法治浙江

全国首个楼道党支部诞生地——拱墅区长庆街道

詹丽华 姜晓涵

“小”街道办成“大”事

面积仅1.39平方公里的长庆街道是杭州市辖区面积最小的街道之一，却凭借扎实的基层实践，打出一张张亮眼的“名片”：这里是全国首个楼道党支部诞生地，也是实现省级以上“枫桥式”站所全覆盖的先行地；全国首批“枫桥式”公安派出所、省级“枫桥式”司法所与综合行政执法中队悉数落地于此；全省首个街道综合行政执法改革试点、全省首批乡镇（街道）法治化综合改革试点也在此扬帆起航。



长庆派出所是全国首批“枫桥式”公安派出所

20年间，长庆街道在方寸之地深耕法治、精耕善治，于“螺蛳壳”里做出了平安大文章，逐步构筑起一套让群众近悦远来、安心舒心的基层治理体系。

在这一体系中，长庆派出所更是远近闻名。作为公安部命名的首批一级公安派出所、首批“枫桥式”公安派出所，它先后获得37项省级以上荣誉，两度获评“全国优秀公安基层单位”，成为街巷居民心中坚实的依靠。

民警陆春妹在户籍窗口服务已有9年，她始终记得那位老人。一次办理业务时，她为老人高效理流程，办妥了手续。本以为只是一次平常的服务，没想到几天后，老人抱着一摞书再次来到大厅。“放在这里，让等候的人看看。”老人腼腆地说。如今，这些书籍就放在等候区的书架上，被一双双手翻得有些旧了。“我们以专业和耐心服务群众，群众用信任和善意回应我们，温暖就是这样流动的。”陆春妹感慨道。

这些年来，无论是硬件升级还是服务优化，每一次改变，都是为了离群众更近一步、让民心更暖一分。有着街巷特色的长庆红巷义警队伍日益壮大，已成为守护一方安宁的重要生力军；警民联动、多方参与的“红巷议事厅”，今年以来已讨论出15个“金点子”、解决23起“忧心事”；智能义警“长小义”，正成为群众身边的“24小时警务顾问”……巷子里的安宁，就在这些看得见的人情和摸得着的智慧里，愈发厚实起来。

以平安建设为底色、法治赋能为主线，长庆街道的治理体系也在不断升级。2019年，街道社会治理综合服务中心正式成立，整合基层执法力量承接区级320项权力事项，率先实现“一支队伍管执法”，获评全省县乡法治政府建设“最佳实践”。如今，这支街道综合行政执法队伍进一步扩容提质，联合市场监管所、应急消防管理站等职能站所组建“小蓝燕”服务先锋队，以“进一次门、办多件事”的务实行动，打通服务群众“最后一米”。

2025年，拱墅区司法局加强党建

引领统筹法治建设，聚焦激活“小店经济”。在环北丝绸服装城，身着蓝色制服的“小蓝燕”飞进千企百户为新商户提供一站式开业辅导，上门宣讲经营规范、提示法律风险；同时依托“长庆协商铃”建立“1小时响应、24小时调处、一般纠纷3日内化解”的快速处置机制，推出涵盖城市管理、市场监管、劳动保障、知识产权等领域的“点单式”法治服务，让刚性执法饱含柔性温度。

从“枫桥经验”的传承发扬，到“三和交联室”、“长宁调解室”的创新探索，再到公法律师常驻调解、“长庆空中慕课”普法惠民，长庆街道织密了一张“1+6+N”多元调解组织网络，把解纷站点建在企业门口、居民楼下，实现法律有人问、难题有人解。其创新实施的源头解纷“三前”工作法，更是成功入选全省百个新时代“枫桥式”工作法，以小街道的大智慧，为基层治理现代化、法治化写下生动注脚。

“大”街道抓好“小”事

“以往遇上急事要挨个打电话求助，现在应急单元就在家门口，心里踏实多了！”家住尚堂府小区的王阿姨说。半年前，她家楼上一户出租房因电器短路冒起浓烟，楼栋应急单元值守保安第一时间发现后，迅速启动应急预案，短短3分钟就完成初期处置，成功化解安全风险。

此类高效处置并非个例。上塘街道和悦悦社会客厅，得益于上塘街道社会治理联合会（简称“治联会”）成熟完善的工作机制强力赋能，依托“和悦悦社”1788社会治理联盟体系实践载体，串联起多元共治、依法治理、就地解纷的完整链条。上塘街道是典型的城市密集型街道，在9.6平方公里的辖区内，要服务超9万常住人口、统筹1.9万家经营主体，如何答好这道基层治理题，考验着治理智慧与责任担当。

“我们通过整合9大科所队职能，优化联盟法治实践体系，细化最小应急作战单元，构建‘小区吹哨、治联报到、联盟联动’的协同治理模式，来打通基层治理‘最后一米’。”上塘街道平安法治办主任林伟力介绍，“治联会”是扎根社区一线的核心抓手，让“1分钟自救、3分钟互救、5分钟增援”的应急闭环见

行见效，把平安服务送到群众家门口。针对不同社区的治理特点，“治联会”坚持科学布阵、精准施策：融合型大社区瓜山，常住与流动人口严重“倒挂”，6个最小应急单元精准对接多元需求，破解治理难题；高校集聚的蔡马社区，3个应急单元强化校地联动，贴心服务超1.6万名师生；商业繁华的八丈井社区，1个应急单元重点守护胜利河美食街，确保突发情况3分钟内协同处置，守护商圈平安。

治理成效如何，数据是最有力的证明。上塘街道以1788社会治理联盟体系为纽带，凝聚民警、网格员、物业、商户、“法律明白人”等多方共治力量，构建常态化巡防体系。在瓜山社区，一支由社区民警、物业保安、商铺店主组成的联巡队伍常态化每日三轮全域巡防，有效提升街面见警率与问题管事率，2025年求助类警情同比下降67.81%，辖区治安环境持续向好。

“治联会”试点以来，上塘街道累计处置各类事件208起，应急处突响应率提升66%，重大矛盾纠纷就地化解率达100%。这些数字的背后，是一个个快速响应、妥善处置的平安故事，是基层治理从“被动应对”向“主动服务”的转型，更是以人民为中心的发展思想在基层的生动实践。

不只单点应急处置，上塘街道更从源头治理、举一反三，依托1788联盟全域统筹、行业共管优势，建立全域风险防控体系，实现“处置一件事、解决一类事”的治理升级。

时隔一年，新青年广场物业经理仍对一件旧事记忆犹新：当时小区电梯突发事故，正值乘梯高峰有10人被困，平台上报后，系统迅速派单，3分钟内应急队伍就赶到了现场。更让他欣慰的是，事后系统自动生成预警，推动整个商圈开展电梯安全隐患全面

排查，从源头防范同类风险复发，持续释放基层治理效能。

基层治理既要守好平安底线，更要厚植法治底色。作为第九批“全国民主法治示范村（社区）”，蔡马社区将法治元素融入居民日常生活，打造一步一景的法治文化公园，让群众在休闲漫步中学习法律知识，知晓典型案例；定期开设法治讲堂，依托“共享法庭”让专业法律服务直达基层，组织“法律明白人”深入网格楼栋，引导群众形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好习惯，让法治理念浸润辖区每一个角落。

“微力量”筑起“大平安”

“一杯清茶解心结，希望大家放下顾虑，畅所欲言。”在文晖街道胜利社区诸葛龙吟院“和茶馆”里，一场关于小区地下车库管理的“煮茶论和”协调会正在进行。小区专员王婕轻声开场，居民代表围坐一堂，在“和事佬”主理人斯利民的引导下，大家将写满诉求与顾虑的便签纸逐一贴在白板上，一份清晰务实的问题清单自然形成。

矛盾焦点在哪，破解路径如何？斯利民熟练运用“望闻问切”调解工作法，以耐心巧解纠纷：“望”居民情绪波动，及时舒缓焦虑；“闻”各方真实诉求，梳理矛盾核心；“问”清问题来龙去脉，引导彼此换位思考；最终精准“把脉”，“切”中症结开出治理良方。不到90分钟，原本激烈的争论逐渐变得有商有量，从车位平等置换、物业规范引导到社区定期“回头看”，小区各方代表一达成共识。

这一幕的背后，是一条延续近20年的群众自治实践之路。拱墅区既是经济活跃的产业高地，也是人口密集的城市腹地。面对基层治理体量庞大、社会结构多元、群众诉求日趋复杂的现实挑战，需要探索符合新时代“枫桥经验”

的治理方案——由铁打社区5位热心大伯自发成立的“和事佬”协会因需而生，为杭州市首个。

从最初的5人到如今的58人，“和事佬”队伍不断壮大，成为化解群众矛盾、参与社区共建、守护邻里和谐过程中不可忽视的力量。“过去一年，街道‘和事佬’累计调解各类纠纷320余起，访源类纠纷同比下降49.77%。”斯利民介绍。

今年，文晖街道创新推行“小区专员+小区和事佬”联动运作模式，小区专员运用“五张清单”机制掌握诉求民意，将“和茶馆”矛盾调处地延伸至居民家门口，精准聚焦群众急难愁盼，真正实现服务群众“离得近、叫得应、办得好”。同时，文晖街道积极发挥社区监察工作联络站在基层监督的“前哨”作用，通过“站长接待日”“廉情民意”面对面等方式，聚焦群众关切领域，听取群众意见，推动民生问题解决。

当前，文晖街道还进一步深化以三方协同共治为抓手的工作体系，通过优化组织架构、选派小区专员、深化“一核多堡”与“一核多元”机制等共性任务，持续做好老旧小区整体提升、回迁安置小区三方样板、群众性社团矩阵、租住融合小区示范点、商品房小区三方治理品牌等八大特色工作，以协同共治推进打造“坚实文晖、幸福文晖、品质文晖、清廉文晖、平安文晖”。

基层治理的触角，不仅延伸到居民小区，更要覆盖多元主体、汇聚各方力量。文晖街道坚持将基层党建与基层治理深度融合、有机衔接，推动党建引领下沉一线，覆盖全域，激活各类治理主体参与共建共治共享的内生动力。

针对辖区美团杭州分公司3万余名外卖骑手这一规模庞大、流动性强的新就业群体，文晖街道于2021年推动成立全省首个美团外卖骑手流动党支部，并凝聚30余名骑手骨干组建“骑士汇”志愿服务队伍。奔波在街巷、楼宇间的小哥，用足迹织起一张移动“平安网”。

2024年，“文晖小哥铃”小程序上线，800余名骑手实时上报隐患；2025年，“平安骑手”共育计划让美团杭州分公司超2000人加入“晖动力”义警队伍，成为基层平安建设的重要生力军……

基层是法治浙江的“神经末梢”，亦是检验治理成效的“试金石”。正是这一桩桩民生实事的落地见效、一次次应急处置的快速高效、一项项治理创新的扎实推进，生动展示了拱墅基层治理的显著成效。

基层治理的核心，始终是“以人民为中心”。当“遇事找法、办事靠法”成为群众自觉，法治便以润物无声的力量，成为基层善治最稳固的根基。

本版图片由拱墅区长庆街道、上塘街道、文晖街道提供



文晖街道和事佬正在直播



上塘街道和悦悦社会客厅



蔡马社区法治公园