

先行

平安浙江  
PINGAN ZHEJIANG

社会治理现代化的浙江实践

因地制宜 信访工作出新招

富阳构建现代化基层治理新格局

楼烨华 徐虹 汤锦程 李勇火 余丽

近年来,杭州市富阳区信访局通过“党建+信访”“包案+督办”“化解+维稳”“晾晒+问责”“宣传+培训”五大机制压实责任,进一步创新信访工作理念,积极推进信访工作现代化建设,信访工作扎实有效,信访生态持续优化。全区125件国家级、154件省级信访积案动态清零,5件市级积案100%化解。

辖区内春江街道、银湖街道和万市镇等镇街因地制宜,推陈出新。

春江街道“小队会”生动诠释全过程人民民主

“小事不出村,大事不出街,矛盾不上交,就地全解决”。近年来,富阳区春江街道信访工作成效突出,“越级访”断崖式下降。2021年11月,“小队会”发源地春江村被国家民政部办公厅确认为全国村级议事协商创新实验试点单位。

2022年8月20日晚上,春江街道中沙村洋浦沙汤家自然村“小队会”在村民院子里召开。好几户村民提出,汤家、刘家自然村前面的两排土坟与美丽乡村风景格格不入,是否能够迁移?其实好些年前就有人提出迁移建议,但因各种原因,一直没有实施。

借此“小队会”,中沙书记陈荣坤当场回答村民,村两委把问题向上级部门反映并尽快给答复。次日,春江街道接到该建议,主要领导非常重视,多次进行实地踏看,与部分乡贤共同商讨、与公墓管理站衔接。同时中沙村委也进行入户摸排宣传。经过一系列对接和走访,在征得民政局统一墓穴补偿标准后,土坟于2022年9月15日开始进行签约和迁移,当月30日之前224穴坟墓全部迁移完成。

今年3月,迁移后的土地已修整硬化成了宽阔的道路,同时还建设了健身场与停车场,美丽乡村环境更宜居,颜值再加分,“小队会”上的村民心愿如期实现。

近年来,春江街道探索创新“小队会”社会治理模式,利用晚上闲暇时间在农家小院每月定期召开板凳会议,秉着“进哪家门就是哪家人”的换位思考方式,为村民解决了大批难题。2022年,“小队会”模式在春江街道10个村社全面铺开,实行“有诺必践”“红、黄、绿”三色督办机制,真正做到将矛盾化解在街村,让“枫桥经验”在这里得到生动实践和创新发展。

“小队会”怎么开,有讲究。会前“三定”提前掌握动态,即“定时”“定人”“定题”;会中“三要”做好就地化解,即“要问”“要听”“要商”;会后“三有”确保闭环把控,即“有迹可查”“有诺必践”“有章可循”。

自“小队会”推行以来,春江街道始终坚持“问题发现在基层、政策宣传在基层、疑惑答复在基层、矛盾化解在基层”。大到土地整理、安置房建设,小到道路亮灯、农田灌溉和减速带安装,“小队会”都发挥了极大的助推作用。风清气正的基层政治生态和干事创业环境持续向好,当地群众的幸福感、获得感、安全感明显提升。

银湖街道民生“幸福线”打通信访数智化“最后一公里”

在富阳区银湖街道,一条热线,凭借优质的服务、快捷的响应,及时有效地解决了许多民生问题,不仅获得了群众点赞,也夯实了当地的基层治理体系。

作为富阳区融杭桥头堡,随着大量新居民的入住,银湖街道热线工作量逐年快速递增。通过基层智治综合应用系统迅速破解办理流程不够优化、办理闭环不够健全、审核把关不够严谨等难点问题,银湖街道正积极打通信访办理数智化“最后一公里”。

注重系统融合,集成软件系统,为避免信息交叉和遗漏,银湖街道积极争取富阳区数据资源局支持,加大系统整合和并轨运行力度。2021年以来,街道投入200余万元,建立综合指挥室,配备电子大屏,将12345热线接入基层智治综合应用平台,初步实现“一室控全局,一屏览全城”。目前,该综合信息指挥室设置专职调度6席(可扩展到9席),负责系统操作、指挥、协调及600余个监控调阅工作。相关职能科室、村社和派驻单位只需“基层治理四平台”账号就能掌握信访事项的来源信息。

同时,优化工作机制,再造事项流程,形成线上交办、共同核查、协同处理、按时反馈规则,科室、条线、村社负责人可同时接收并掌握事件处理情况。银湖街道将12345事件分解为“签收→审核交办→审核办理→办结审核→回访反馈”五个环节,并针对每个步骤进行剖析,采取各项措施保证顺利闭环。

2022年银湖街道已线上流转信访件3579件,催办率下降至16.63%,不仅有效降低了推诿扯皮现象,更让12345热线真正成为人民解决问题的“幸福线”。

万市镇“三道防线”化解矛盾守护“家和睦邻”

村民间因争夺宅基地吵架,邻里间因排水、采光等小事发生纠纷……在富阳区万市镇彭家村,这些鸡毛蒜皮事,都由一个个“爱管闲事”的“和事佬”管着,他们平时走东家、串西家,议不平事、断纠纷事,及时化解平息村民之间的矛盾。这支“和事佬”队伍由老干部、老党员、村民小组长、妇女代表等组成,有威信,说话公道,深受村民信任和敬佩。结合“和事佬”队伍多年来的工作经验,当地积极探索新时代基层社会治理新机制,摸索出一套“三道防线”预防化解矛盾纠纷的新方法。

第一道防线,是在各个网格片区内设立村民小组长、微网格长。有的矛盾较为复杂,凭借第一道防线力量无法解决,便由村干部、网格长等组成的第二道防线开始出击,这支队伍业务水平相对较高,有较丰富的调解经验,第三道防线则由村书记负责,最终将矛盾化解,做到矛盾纠纷不出村。

因行之有效的“三道防线”,现在万市镇有13个村社实现90%以上的矛盾纠纷在村级得到妥善处理,彭家村、槎源坞村等8个村无信访积案,无越级上访,成功创建无信访村。

紧抓乡村社会治理试点契机,万市镇进一步提炼村级“三道防线”工作法,压实村书记矛盾化解第一责任人职责,镇纪委全程参与监督,推动乡村治理重心再下移、触角再延伸,并围绕“小事不过夜、大事不满月”“家事不出网、邻事不出村”“初访不过村书记、重访不过镇书记”工作目标,全域推行“三道防线”乡村治理方法。

2022年,万市镇被评为杭州市首批落实“小脑+手脚”警网协同机制推进基层工作体系建设示范乡镇,“家和睦邻”试点入选富阳区第二批共同富裕典型案例。

春江街道太平村在徐家埭自然村文化长廊召开“小队会”

张泽萍 摄

银湖街道基层智治综合应用系统

童林珏 摄

万市镇定期对矛盾纠纷进行分析研判

章翔 摄

淳安:装备“三大护甲”护航“大平安”

姜帆 顾志鹏

不断提升数智场景在生命关爱行动中的实践应用,让群众感受到不一样的数据温度。以“电力关爱码”守护独居老人安全生活,以“浙@童(数智护未)”智护留守儿童健康成长,以“真薪”数智应用让劳动者安心不忧“薪”。2022年,全县劳动纠纷案件接访批次、人数、金额,同比分别下降37.8%、38.3%、42.7%。千岛湖是淳安的金名片。值得一提的是,淳安县以“一支队伍管千岛湖”有力护卫一湖秀水,打造“一支队伍管千岛湖”的场景应用,对湖区开展有效监控,防范安全隐患,全方位守护绿水青山。

临安龙岗镇:擦亮幸福底色 争创平安村社

刘海权 童梳云 严佳璐

力打造“百亿级的食品产业园区”。2022年龙岗镇成绩斐然,“雪乡高山蔬菜”党建联建项目富民增收,幸福村社、平安村社考核均列临安区第一。

龙岗镇平安村社建设的秘诀,在于强基固本,注重基层队伍建设;在于“春风化雨”,涵养乡村法治精神。通过以案说法,为青少年、妇女、老年人等群体带来“普法盛宴”。引导村民自觉守法、办事依法、遇事找法,形成良好的法治民风、法治村风。

立足产业转型,聚焦“产业强镇”。龙岗镇着力优化营商环境,成立临安市

秀洲:平台建设促基层消防安全

陈蕾 潘瑜佳

保障工作联动联动、协调配合、运转高效,基层消防安全管理模式呈现新态势,消防治理成效显著。

从“各自抓”到“一手抓”,变“单兵作战”为“兵团出击”,应消办的成立,是秀洲区建好基层消防力量体系实体平台,巩固深化“一委一所一队”建设,筑牢工作硬支撑的有力举措。

秀洲区在区消防救援大队成立区消安委实体化工作专班,专班成员由区政法委、公安、住建、司法、应急、卫健等部门轮流抽调人员至消防救援大队开展常态化集中办公,压实消防安全责

秀洲:平台建设促基层消防安全

陈蕾 潘瑜佳

任。专班建立“指令+清单”“检查+通报”“挂牌+督办”“考评+奖惩”等运行机制。截至目前,消安委专班共开展全覆盖督查14轮次,核查居住出租房和“三合一”场所、高层建筑、工业企业等各类场所1032家,督办隐患2041余处。

同时,秀洲区委、区政府在镇街设立了应消办,解决了长期以来基层无实体消防组织、无工作编制等问题,应消办主任由镇街中层正职干部担任,实现镇街消防安全委员会实体化运行,形成“办公室+消防所+专职消防队”的“4+8+30”的基层消防力量体系架构,采用“1+X”(1个中心站,X个分站)专职消防队建队模式,共建成23个站点,以“大站带小站、主站加分站”实现“五分钟半径灭火救援圈”,秀洲区每22平方公里至少1个站点覆盖率,真正实现基层消防工作“有人管、有人抓、有人推”。

乘数字化改革东风,秀洲区搭建消防智治平台,以“1612”数字化改革为牵引,聚焦委托执法和“大综合一体化”执法改革,研发基层镇街智慧消防办公、监督系统建设,规范工作流程、严明执法程序,全面打通区与镇街消防力量之间的信息“梗阻”,强化基层防范应对能力,切实发挥基层消防组织在火灾防控中的“前哨站”作用。

预防为主,防治结合。秀洲区建好两个平台,全力打造基层消防治理体系和治理能力现代化消防样板。

千岛湖水上综合行政执法队在淳安上江埠骑行桥巡查

姜向阳 摄

有一种平安叫淳安。2022年,淳安县群众对平安建设的综合满意率高达98.93%。

不久前,一则“用手机下载软件做任务,就能拿订单”的消息,在临安区龙岗镇仙人塘村的网格群里传开了。村网格长听到消息后,立刻挨家挨户提醒村民切勿上当受骗。

反诈宣传作为筑牢平安“防火墙”的关键一环,一直以来都是平安建设工作的重点。临安区龙岗镇坚持“党建引领 网格智治”,积极探索运用“数据分析思维”精准反诈,对电信网络诈骗的案发时间、案发类型进行数据分析,在重要时间节点开展“点对点”精准宣传。党员、志愿者在网格内对容易案发

龙岗镇汤家湾村网格员胡桃英指导园区职工下载“国家反诈中心”APP

刘海权 摄

基层治理体系和治理能力现代化建设,为平安村社创建夯实基层基础。

秀洲区安全消防综合演练

张佳江 摄