

# 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



富阳区富春江景 富阳区信访局供图

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。

借此次“小队会”,中沙村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,一屏览全域”。目前,该综合信息指挥室设置专职调度6席(可扩展至9席),负责系统操作、指挥、协调及600余个监控调阅工作。相关职能部门、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,办件率下降至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爿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

的网格风险排查机制和服务贴心的城乡联动守望机制,为平安建设夯实基础。

把生命关爱行动纳入县域平安建设“八个一”举措,成立生命关爱领导小组及办公室,围绕“风险隐患排查消减、重点领域整治攻坚、长效关爱机制建设”三大领域,制定12项年度关爱目标,全年累计排查整治“涉生命安全”风险隐患218个;时刻关注城乡“一老一小”重点群体,逐步建立了网格员走访、邻里互助、“1对X”每日问候相结合的联动守望相助服务体系,致力守护邻里和谐。目前,已实现农村网格“一老一

小”定向服务全面覆盖。

装备治理护甲,靶向提升平安建设质效。针对山区道路里程长、临水临崖路段多等特殊县情,淳安对症开展专项治理,系统防范和消除安全风险。推出沿湖“救生设施覆盖计划”,排摸全县740余个涉水风险点位,安装救生设施800余套;组建“水上安全之家”,集合“民安救援”等社会救援力量,每年9月定期开展大规模实操水上应急救援演练,建立联动协调,处置高效的水上安全救援体系。

装备数智护甲,精准赋能基层群众需求。淳安坚持以数字化改革为牵引,

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%。千岛湖是淳安县的金名片。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。



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%。

# 争创平安村社

部工业功能区管理委员会、党员助企专班,制定领导班子带头联系企业制度,通过定期走访,深入企业一线,了解企业生产运营和发展状况,及时为企业送政策送服务。2022年累计走访企业180余家,查看项目25个,帮助解决问题60余个。同时,制定《龙岗镇“110”社会联动工作管理规范及考核办法》,与属地派出所建立“警网三协同”机制,第一时间发现矛盾,第一时间解决矛盾。

接下来,龙岗镇将全力推进警源、访源、诉源“三源”治理,持续探索推进



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。

# 临安龙岗镇:擦亮幸福底色

刘海权 童梳云 严佳璐

群体精准施策,取得显著成效。2022年,该镇电信网络诈骗案件下降44%,案损金额下降35.3%,反诈工作考核全国第一。

平安筑牢幸福基础。去年以来,临安区聚焦幸福最小单元,围绕平安、美丽、共富三大维度,以“幸福村社”创建为载体,全力推进平安建设、环境提升和村社经济发展,把“幸福临安”落实落细。

龙岗镇作为创建工作中的佼佼者,一手扎实推进除险保安行动,全力争创示范“平安村社”,一手抓产业转型,全

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,成立临安西

# 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

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”的

(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,研发基层消防智慧消防办公、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



秀洲区安全消防综合演练 张佳江 摄

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秀洲样板。