

# 高效联动 数智赋能 以更高水平建设平安余杭

余丽 蔡捷



未来科技城

平安是民之所盼,发展之基。2024年是“平安浙江”建设20周年,近年来,杭州市余杭区以更高水平建设平安余杭为目标,强化数字赋能、创新工作机制,持续推动基层平安建设工作走向深入,屡屡迎来“高光时刻”。该区先后被评为“平安中国建设示范区”“全国社会治理百强县”等,平安考核连续6年位居全省“第一梯队”,收获全省唯一的“全国新时代政法楷模集体”和“全国模范检察院”两大“国字号”荣誉,平安护航杭州亚运会、亚残运会,交出了一份大区平安善治的高分答卷。

随着经济社会高速发展和杭州城市

重要新中心的快速建设,区域面积大、实有人口多、企业数量多、在建工地多、道路车辆多等一直是余杭成长中的烦恼。面临治理要素日趋复杂对社会环境安全稳定带来的压力,余杭区坚持主动担当、直面风险,找准每一年平安建设中“最难险”的问题,攻坚克难推动平安环境不断改善。

2023年,余杭区委平安办、区亚运安全稳定组实现工作专班合署、人员力量叠加,强有力推动平安护航亚运各项工作落地落实。实体化运行工作指挥部,细化平安护航城市治理大提升196项具体举措,确保全区平安稳定。

找准风险突出领域,逐年开展道路交

通、消防安全、电信网络诈骗防范、平安工地等专项行动;聚焦基层治理洼地,先后推动城郊接合部、安置房小区、“四源”薄弱村等重点区域整治……通过持续发力,余杭同步实现了发展的“升”和治理的“降”,即经济指标、人口数量、民生配套、群众安全感等指标全面上升,刑事案件、安全事故、矛盾纠纷等指标全面下降。

现代化城市需要现代化治理,余杭区坚持关口前移、源头治理,充分发挥好数字经济先行优势,将数字化、智能化作为推进平安建设和社会治理现代化“第一引擎”,建成全省首家区级数智治理中心和三级数智治理系统。

该区开发了全省数字法治重大应用“平安风险预测预警防控”区县级试点应用,88个风险预警模型,建立全域感知、分类归集、多维分析、协同处置、闭环管理机制,强化风险闭环处置,坚持实战实用。该应用获评全省“改革突破金奖”。系统运行以来,已汇集8.5亿多条数据,预警风险隐患8.3万余个,有效实现风险预警预判、精准预防。

余杭区辖区面积大,所辖镇街既有全域城市化的产业新城,也有古镇旧城,更有山区乡村,不同的区域特征决定了适宜的治理模式差异。充分发挥基层民主协商作用,该区

凝聚自下而上的治理合力,构建党建引领基层民主协商机制,破解“议什么、谁来议、怎么议、议的效力”等问题,实现“众人的事情由众人商量”。近年来,径山镇小古城村“樟树下议事”、闲林街道西溪源村“乡村微脑”等一系列基层“党建+治理”品牌在余杭各处涌现,不断夯实和谐稳定的基层基础。

2024年,余杭区将持续推动平安建设工作补短板、强治理、提档升级,着力提升基层治理法治化、专业化、智能化、社会化水平,全力推进全域治理现代化再上新台阶,让区域“平安报表”与“经济报表”同样精彩。

高质量发展与高水平安全良性互动的浙江实践



铁骑出动护航平安



“一屏统览”助力基层智治

## 余杭街道：“禹合”品牌 深化矛盾纠纷高效解题法

“问渠如秦过,看山识禹功。”苏轼笔下区区十个字,道出了“余杭县”古县城的岁月悠悠与人文渊源。

“余杭县”古县城在今天的余杭街道,有着双千年建城史,因夏禹治水舍航登岸而得名,故有“禹航”之称,也是余杭街道“禹合”基层治理品牌的发源地。

千载余杭,沧海桑田。如今的余杭街道已成为未来科技城的发展腹地、城西科创大走廊的“咽喉”,但它依然传承着历史的使命,肩负着助力余杭经济发展的重任。

近年来,余杭街道不断创新机制,推动矛盾纠纷多元化化解纳入法治轨道,不断凝聚多元共治力量,将人民调解挺在信访前,不断构建全新“大平安”格局。

2020年,余杭街道为探索矛盾纠纷化解新模式,精心打造成立“禹合”调解工作室,通过“一站式受理、一揽子统筹、一张网联动”,织密一张上下贯通的调解网络,助力矛盾纠纷多元化解,做到纠纷化解全覆盖。

“禹合”调解工作室由调解功底扎实、社会威望较高、群众信赖有亲和力的“五老”人员组成,协助街道调处各类日常疑难纠纷的同时开展诉前案件调处工作。

矛盾理得清,人民调解暖人心。为切实将矛盾化解在源头,街道创新实践“主任电话快速受理,困难急事联动响应”机制,这也是余杭街道访源治理的又一重大举措,真正实现了“小事不出村社,大事不出街道”。

另外,村社层面打造了凤联“四微三会”、大禹“优+X”融商议事会、山西园“福田·智鸣驿家”等百姓议事协商共治品牌,合力建起了矛盾化解体系,将关口前移到纠纷产生的源头。

“在余杭街道金星村,一对夫妻因感情问题发生纠纷,请前往处理。”余杭街道综合信息指挥室接到信息的第一时间,接警员在平台中签收并下派给禹合大队,正在执勤的禹合大队巡逻分队马上赶赴现场同时通过执法记录仪实时跟踪现场情况,并及时联系余杭派出所及社区工作人员,赴现场协助调解。

仅仅10分钟,民警和社区工作人员便到达现场,最终在妇联工作人员的协助下,双方达成一致,妥善地解决了夫妻间的矛盾。

这是余杭街道“小脑+手脚”警网协同机制的一个缩影。矛盾纠纷很多时候都是由“鸡毛蒜皮”的小事引起的,但有时候一触即发,一旦处置不当,可能激化成大案要案。为有效破题,余杭街道以“小脑+手脚”警网协同建设为契机,通过统一指挥、队伍整合、处置联动,实现基层治理从各自为战向“自治+共治+智治”转变,做到“1分钟接收事件、3分钟联动响应、10分钟到达现场处置”,努力打造基层事件基层办、有人办、快速办的整体智治社会治理新格局。据统计,近一年来,街道综合信息指挥室累计处置非警务类警情7214件,事件办结率达99%以上,重复报警率降至7%以下。

## 中泰街道：“泰和·微治理”化解矛盾新路径

随着余杭区城市新中心建设不断推进,中泰街道区位优势不断凸显,以警源、诉源、访源“三源治理”为抓手,该街道坚持和发展新时代“枫桥经验”,深入推进矛盾纠纷预防化解工作,打造纠纷化解“泰和”品牌,着力探索建设“AI警官”模式,通过科技赋能提升矛盾纠纷调处效率和精准度,推动基层社会治理工作不断提质增效。

2023年,该街道有效警情2198起,同比下降14.64%;万人成讼率同比下降11.16%;接受诉前分流调解394件,调解成功率46.95%。

不久前,中泰街道罗兰花苑小区中两户业主因装修噪声问题在微信群中发生言语冲突,群内的“AI警官”发现问题后第一时间响应,通过多方联动,及时化解了矛盾。

通过建群管理,邀请村(社区)居民加入微信群,由网格长、村(社区)民警任群主,城管、交警、村(社区)干部、网格员、楼道长、小组长、物业等管理主体共同参与管理……中泰街道打造的“AI警官”系统集成智能语音、语义识别、大数据分析以及自动化流程处理等多项功能,能精准识别群众在法律宣传、反诈宣传、服务咨询等多方面的诉求,通过嵌入的280套回复内容实现即时回应,并持续扩充回复库以满足居民

需求,实现24小时不打烊零距离服务。同时,“AI警官”能有效化解矛盾纠纷,通过难易分流机制,简单纠纷由“AI警官”直接在微信群内化解;复杂纠纷则充分倾听群众诉求,多方联动,搭建沟通对话平台,推动问题有效解决。

目前,该街道已在16个村(社区)推广AI警官应用,共组建微信群178个,2.65万余名居民进群入群。自AI警官系统上线以来,已自动推送矛盾纠纷预警信息1.2万个,成功调解矛盾纠纷

4700余起,有效解决了200余个民生问题,为社会和谐稳定作出了积极贡献。

通过整合AI警官及多方资源,中泰街道构建了从楼道、微网格、网格到村(社区)的四级服务体系,实现线上线下高效联动。确保迅速响应群众需求,有效将矛盾纠纷化解在基层,并通过有力的数据支撑为村(社区)矛盾纠纷化解工作提供坚实保障,形成“群众唱主角、干部来引导、AI好帮手、有事当地了”的高效治理模式。



泰和天平法律专家进行普法宣传

## 黄湖镇：安居乐业 以善治促乡村共富

为了更好地推进“未来乡村示范区”建设,余杭区黄湖镇创新社会治理,降低社会成本,增加村民收入。

安居才能乐业,建房是村民大事。随着农村发展进步,农民生活水平提高,新批宅基地的需求逐年增多,也出现了一些矛盾纠纷。为有效缓解和从源头预防,黄湖镇采取政府统一规划集中建房。

限制用地面积,统一房屋样式及外立面,提升整体风貌,集中建设资金,补齐基础设施……由镇街牵头、农

业农村、国土参与,黄湖镇邀请专业设计单位研究分析,选定各村集中建房区块。

目前该镇青山村选定区块占地约60亩,可容纳约57宗宅基地,每户面积(庭院+主体房)比个人零星建房节约土地50%。每户配套设计前庭后院,按户划分区域公共停车位,统一规划水电、绿化、路灯等基础设施。比起村民自行找地建房,个人可以节省20万元左右。环境卫生打扫频率增加,美丽乡村更为卫生整洁、规范有序。

此外,黄湖镇通过党员联户的方式,动员全民参与义务劳动,在扮美村容村貌的同时,强化“主人翁”精神,培养村民“众人事、众人议、众人定”的社会治理共同体意识,助推实现“共建、共治、共享”的基层治理目标。

“全村570户人人出力,年出工量按照村干部10工、党员6工、群众4工的标准实施。”虎山村党总支书记傅晨承说,在义务工制度中体现出工量差异,突出党员先锋模范作用。义务工制度实施以来,该村共清理卫生死角500余处,暴露垃圾50吨,整治小微水体5处,每年节省村级开支超10万元。

基层治理“一根针”如何穿起“千条线”?黄湖镇通过搭建“未来乡村议事会”“清波圆桌会”“王位山村情直通车”“老街议事会”等平台,打造“善美青山”数字应用,激发村民参与基层治理的积极性和主动性,实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。

当地还创新模式助力共同富裕,实施“自然好邻居”项目,培育村民节能环保的生活和经营方式。截至去年,黄湖镇已有56户农户利用家庭闲置房间资源加入“自然好邻居”项目,当年人均增加收入2.4万元,同比增加17%。



黄湖镇青山村定期开展“未来乡村议事会”

(本版图片由杭州市余杭区委政法委、余杭街道、中泰街道、黄湖镇提供)