

# 以“大平安”系统集成助力城市高水平治理

## 萧山城厢：“护城和·抓源促治”激发基层治理新动能

郑 宸 孟 丹

平安萧山成色几何？城厢，是一处重要坐标。

作为萧山最早推进城市化进程的镇街之一，过去20年，杭州市萧山区城厢街道作为中心城区，助推萧山城市能级一路攀登跃升，更是在护航G20杭州峰会、保障杭州亚运会等大战大考中，交出了高水平城市治理与平安建设的双高答卷。

今年是“平安浙江”建设20周年。点滴基层实践汇聚平安建设浪潮，新起点上，城厢将如何打造“护城和”，再写新篇章？

### 共建共治 小网格撬动大治理

网格是基层治理的最小单元。说起不久前自家发生的火情，家住龙发花园的蒋阿姨至今记忆犹新。去年11月，城厢街道东阳桥社区第三网格员周梁突然接到“消防预警”，龙发花园的居民朱阿姨闻到一股烟味，怀疑有火情发生。在了解大概情况后，周梁迅速联系了附近的微型消防站。

微型消防车到现场后，网格员与微站队员逐一排查，最终在蒋阿姨家发现火源。网格员第一时间联系外出办事的蒋阿姨，在蒋阿姨打开门的瞬间，发现灶台上浓烟滚滚，微站队员拿着灭火器将明火浇灭。“真是多亏了网格员及时发现，再迟一步就要闯大祸了！”蒋阿姨说。

微型消防站是网格治理的一个缩影，小网格撬动的是基层大治理。“如果说化整为零可以发挥每个网格



萧山体育中心



城厢街道新貌

的作用，那么集所有网格之力，就能守护基层治理大平安。”城厢街道相关负责人介绍，从街道层面出发，城厢街道划分出14个网层，统筹36个社区、186个网格与1904个微网格。

这是一套完整的基层治理全系统。城厢街道做实网格工作“1+3+N”人员力量体系，确保机关社干部、民辅警、综合行政执法队员、消防微站人员等社会治理力量实现下沉，组团入格。各社区结合实际，将城厢楼长、业委会成员、物业管理人员、党员志愿者等居民自治力量吸纳进入网格。

在萧山区大平安专班引领下，城厢街道通过红领通“141”体系流转，将问题事件落地到各个网格。“居民需求可以通过网格向上传递并得到解决，实现上下贯通。”城厢街道相关负责人介绍说。

网格连点成面，护航城厢高水平治理。

### 重塑机制 打造“三源治理”全系统闭环

以网格撬动治理能级提升，更需要系统闭环机制保障。

“基层治理工作量大面广，我们要以‘绣花’功夫提高‘大平安’治理水平。”城厢街道主要负责人表示，聚焦大平安大系统集成大背景，以系统施治+靶向发力驱动治

理破难，城厢街道既要系统集成、联动处置，也要精雕细琢、小火慢炖。

聚焦“三端”，城厢持续发力。

从前端发力，破除权责壁垒。走进位于通惠南路的城厢街道社会治理综合中心，法律咨询、矛盾纠纷调解、大综合执法等窗口映入眼帘，居民来此办事反映诉求仅需“跑一次”。“过去在街道层面，由于各部门多，有时存在‘管得着、捏不拢’的情况。”城厢街道相关负责人回忆起此前。作为属地单位，城厢街道靠前一步、主动作为，在街道社会治理综合中心集成办公的基础上，建立“一会两单”机制，街道各职能科室、派出所、司法所等单位协同办公，实现“物理集成”到“一体联动”，大大提高办事效率。

从中端发力，增设治理网层。如何快速精准处置基层排查的各类隐患矛盾问题？城厢街道立足全域治理，将地理空间、要素构成相近的社区串联成片，在街道36个社区之上增设14个网层，每个网层包含2—3个社区，将综合执法、司法调解、民辅警等基层力量并入网层，实现“单兵作战”到“力量集聚”。

从末端发力，做强最小单元。“基层治理难题最理想的是从源头得到解决。”城厢

街道相关负责人表示，为此城厢街道充分发挥老城区“熟人社会”的优势，创新推出楼道“微管家”、消防“微型站”、多元“微调解”三大法宝，利用这些“短平快”“小快灵”的手段，打通基层治理“末梢神经”。

成效已经显现。2023年城厢街道火警总量同比下降36.2%，成功调解矛盾纠纷1182件。

### 品牌引领 夯实平安建设“护城和”

在城厢街道，城河穿城而过。这是浙东运河流经萧山老县城的一部分，西起老岳庙前的庆胜闸，东至回澜桥，全长约4千米。

这条城厢乃至萧山的母亲河，凝聚着萧山人心中关于城市的美好记忆。

“平安治理同样要依靠全体居民的共识。”城厢街道相关负责人介绍，依托城厢独有的文化优势，街道创新打造了“护城和”社会治理品牌，以这张名片引领大平安工作见行见效。

“治”是前提。城厢街道相关负责人介绍，以“护城和”为牵引，城厢街道提出基层治理“六治”的美好愿景，包括法治、善治、综治、共治、智治、自治等六个方面。

具体怎么做？在法治层面，城厢街道以每年12月4日作为全民普法宣传日，并发挥“共享法庭+普法宣传日”作用，营造浓厚法治氛围；在善治层面，街道动态掌握辖区内“人房企事物”基础数据，搭建起“街道—社区—网层—网格—微网格”的治理体系架构；在综治层面，城厢街道推进大综合一体化行政执法改革，实现综合行政执法队伍空间融合、队伍融合、职能融合；在共治层面，以“同心力”党建联建为牵引，开展“红色合伙人”项目，打造街区党建阵地，构建共治共享的社会治理氛围；在智治层面，以全息信息视图2.0强基行动为契机，全面完善基础信息，实现数智赋能社会治理；在自治层面，城厢街道深化“城厢楼长”队伍建设，完善优化“城和”矛盾调解平台建设，探索“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺

位”的新时代“枫桥经验”。

“和”是目标。通过“六治”，城厢街道希望实现“和善为人（个人层面）、和美家庭（家庭层面）、和睦邻里（社区层面）、和谐平安（社会层面）、和气致祥（营商环境）、和衷共济（干部队伍）”的“六和”治理格局。

不仅如此，城厢街道以“护城和”为品牌打造品牌矩阵。眼下，城厢街道已经构建起“3610”步巡圈群防群治品牌、“萧山红领·城厢楼长”微网格治理品牌、“城和”矛盾纠纷调解品牌以及“城楼”智慧管理系统，让“护城和”真正成为护航城厢发展的护城河。

凡此种种，都将为城厢高质量发展注入新活力、增添新动力。今年，城厢街道提出要紧抓高质量发展、高能级提升、高品质生活、高效能治理、高站位传承“五大赛道”，以“大平安”护航城市高质量发展，在复兴老城中续写城厢荣光。



城厢街道社会治理综合中心

### 城厢街道 大平安工作集成系统

五个“一”：

- 一大治理品牌引领
- 一个物理空间承载
- 一个组织架构运行
- 一套运行流程落地
- 一份工作简报归集

五大工作机制保障：

- 周二例会机制
- 会商研判机制
- 晾晒比拼机制
- 网格激励机制
- 工作复盘机制

(图片由杭州市萧山区城厢街道提供)

# 拱墅区：深化三方协同共治机制 破解基层治理突出问题

吴维国 刘俊

“从小区到5号线地铁口和三坝菜市场是我们每天都会走的路线，但老年人走路费劲，骑车又不安全，要是能就近坐公交车就好了。”在杭州市拱墅区祥符街道水色宜居的中心花园里，一场“红茶议事会”正火热进行。小区党支部梁书记认真地记下这些需求和意见，并在申慧社区三方联席会议上将增设公交车站的议题提交讨论。

一周之后，申慧社区通过意愿调查确认了开设站点的需求，随即联系杭州市公交一公司、属地交警部门，并通过多次现场会解决了站点附近的安全问题，近日，水

色宜居东门塘萍路1218公交站顺利开启运行。

一趟公交车，就是一座连心桥。今年以来，拱墅区着眼超大城市特点，聚力破解基层治理“小马拉车”等突出问题，深化党建引领三方协同小区治理，推动业委会组建数量提升、老旧小区物业服务水平提升、回迁安置小区管理质量提升、物业矛盾纠纷下降“三升一降”，着力打造新时代“枫桥经验”城市版。

激发居民参与小区治理热情的“红茶议事会·网格议”平台，正是祥符街道做实三方协同机制，全面激活小区内生力的有

效探索。对小区设施维修、环境整治、加装电梯等民生安全事项，推行小区党组织“先议先审”机制，在全体小区居民中有序收集民情民意，实现“众人小事众人商、众人小事众人办”。

像这样通过党建引领多元力量参与小区治理的新局面正在拱墅区落地开花。祥符桥社区物勘院小区聚合三方力量组建“旧改帮帮团”，组织旧改专班、党员、业主代表等开展议事协商，聚焦百姓迫切需求，实现小区改造业主“点单”。申悦社区坤华府小区业委会和小区党支部广泛收集民情民意，合力自主实施了小区

大门提升改造，让居民幸福感在家门口“升级”。

蓝孔雀社区雍荣华庭小区“亲子跑团”的主理人陈昊楠不仅是跑团发起人，还兼任两届小区业委会主任。这个热心于小区事务的90后党员说：“大家不仅一起跑步，还一起商量小区里的大小事情，我这个业委会主任就是这样选出来的。”他介绍，雍荣华庭是在三方协同多元共治下，逐步实施了非机动车道维修、草坪绿化、大门加装雨篷等平安民心工程，获评2023年度“杭州市‘美好家园’住宅示范小区”。

从“陌邻”变为“睦邻”，从“旁观者”成

为“参与者”，近年来，拱墅区通过“两支部一社团”建设，让越来越多的社团成员转换为小区治理骨干。祥符街道用好“1431”社团工作法，建强社团联络员、导师、主理人、骨干等4支队伍共同参与小区治理，打造有温度的“熟人社区”，唱出和谐平安“善治”之音。

“下一步，我们还将继续用好三方协同机制，汇聚多元力量，不断推动建设一个‘人人有责、人人尽责、人人享有’的基层平安治理共同体，让大运河幸福家园的美好图景可感可及。”祥符街道相关负责人表示。

# 共议聚民心 合建“泰邻乐”

陈红

近日，家住杭州市余杭区中泰街道石鸽社区的李阿姨收到一份特别的惊喜：她被邀请参加泰邻乐街区创客沙龙中心举办的一场小型音乐会，“平时自己就很喜欢舞蹈和音乐，现在有了一个交流和分享的平台，很开心。”

泰邻乐街区是什么？为何能精准满足李阿姨的需求？

中泰街道相关负责人介绍，随着时代发展，群众的实际需要更加多样，利益诉求更加多元，对打造有温度、有品质的基层治理提出了更高要求。余杭区通过打造党建

引领五星幸福体工作品牌等举措，努力提升老百姓的获得感、幸福感、安全感。泰邻乐街区正是中泰街道面向“老少中青幼”全龄段人群打造的五星幸福体，已于不久前正式投入使用。

为了切实做到“建馆为民、服务为民、需求听民”，在项目建设前期，中泰街道通过专项协商、调查问卷、入户走访、留言反馈等多种形式问计于民、问需于民。比如，石鸽社区的红鸽居民议事厅常常座无虚席，社区楼道、组长代表、群众代表等齐聚一堂，各抒己见，再由社区工作人员将现场提出的问题

和需求一一记录在册，思考如何把群众的“问题清单”变成“幸福账单”。

“孩子放学早，家长忙于工作抽不出时间去接怎么办？”“维修、家政、餐饮等如何就近解决？”“场馆内能否提供舞蹈教学、下午茶、创业交流分享等服务？”……石鸽社区相关负责人孙金妹表示，居民讨论的这些问题既是关键小事，也是民生大事，是泰邻乐街区的重点建设方向。

据介绍，建成后的泰邻乐街区总面积1800平方米，由室内外两部分组成。其中，室外是儿童游乐区，有跷跷板、趣味滑

梯等各种设施；室内有助联体、救助站、图书馆、舞蹈练功房、直播间、会议室，以及适合幼儿的幸福成长驿站、匹配老人的百岁幸福家和幸福餐厅等。

现在，居民通过微信小程序，就可以完成活动报名、场地预约、慈善积分兑换等操作。

值得一提的是，石鸽社区监察工作联络站收集的居民意见显示，社区老年群体对老年日间照料中心、社区食堂的需求度和期待值比较高。

孙金妹说，泰邻乐街区正在持续探索居

家养老服务的服务模式，努力让老年群体实现“身边有帮扶、床边有照护、桌边有食惠、手边有响应”。“同时，我们也在诚挚邀请各行各业内的资深专家、学者或优秀从业者成为邻里伙伴，让幸福在家门口升级。”

泰邻乐街区只是中泰街道深化基层治理探索的一个缩影。中泰街道相关负责人表示，接下来，中泰街道将立足服务居民，进一步聚焦居民“急难愁盼”，把一个个议事“小场景”转化为基层民生“大幸福”，不断提升人民群众的满意度和幸福感，进一步推动共建共享不断深化。

# 织密“平安网” 做细“微治理”

金静 梁虞栋

“骑车不戴头盔、上路戴头盔”“不明电话及时挂、可疑短信不要回”……日前，时值首个平安浙江文化节，杭州市余杭区鸂鸟镇的“平安趣味小铺”热闹出摊。随着工作人员的一句句话语，围观的人越来越多，大家或

认真观看交通安全宣传片，或积极参与平安建设答题圈小游戏，还有人掏出手机请民警帮忙下载国家反诈中心App。

“我们‘卖’的是安全知识，‘送’的是平安生活。之所以选择上街摆摊，是因为这种形式能够让平安宣传更接地气，方便居民群众听得懂、看得见。”鸂鸟镇相关负责人介绍，近年来，鸂鸟镇积极推动平安建设向群众靠拢、向源头挖掘、向末端延伸，持续探索基层社会治理现代化新路径。

近年来，群众的诉求趋于多元化，有时反映的情况也比较复杂，往往需要多地跑、反复跑。鸂鸟镇从基层实际出发，整合提升社

会治理综合服务中心功能区块和运转链路，进一步提升服务质效。该中心涵盖人民来访（联合）接待中心、公共法律服务站、综合信息指挥室等功能区块，依托全省“141”体系和“余智护航”系统，能够实现前台分流、窗口受理、后台办理、流程跟踪，让当地群众有“一站式受理、一条龙服务、一揽子解决”的新体验。

此外，鸂鸟镇还同步推进党建引领基层治理工作，推动“党建+治理”微中心建设，涵盖景区警务站、交通治理站、志愿服务站、矛盾宣教室等功能区块，整合各方力量协同作战，提高精细化治理水平。

与此同时，鸂鸟镇相继投入使用应急消防管理站、区域微型消防站、应急宣教体验馆等

阵地，常态化开展森林防火、山地救援等防灾减灾演练和宣传，不断加大安全生产隐患排查整治工作，第一时间防范化解各类风险，让安全生产和应急消防成为平安建设的重要支撑。

网格是基层治理“最小单元”，也是解决群众诉求“最后一米”。鸂鸟镇把调解队伍建设摆在重要位置，打造“鸂鸟小六”调解品牌，重点吸纳退休干部、调解主任、妇联成员、驻村律师、公安民警、村社乡贤等六类群体，组建了老干部调解队、山理调解队等六支调解队伍。

这样一来，针对不同类型矛盾纠纷，我们可以更加高效地找到症结、对症下药。”鸂鸟镇相关负责人说，每当接到居民热线或纠纷投诉，相应的一支或多支调解队伍就会第

一时间进行调解。当地太平山村村民李大伯遇到邻里土地纠纷时，电话联系了“鸂鸟小六调解室”，不到10分钟，山理调解队就赶到现场，顺利化解了矛盾。

鸂鸟镇始终坚持和发展新时代“枫桥经验”。“鸂鸟小六调解室”不仅实行“老带新、传帮带”的队伍强化机制，着力提升新任调解员实战能力，每周还会组织调解队伍下村走访排摸，将“纠纷找上门”转变为“上门解纠纷”。

接下来，鸂鸟镇还将深入探索基层社会治理管用模式，持续做好信访法治化改革，做深做实安全生产责任体系，努力构建共治共享的基层社会治理格局，以高水平平安服务高质量发展。