

解码杭州上城区基层“微治理”创新密码

本报记者 张倩 通讯员 徐小夏 郑梅珊子

上城区地处杭州市中心,是我省区域面积最小、人口密度最大、老龄化程度最高的中心城区。近年来,上城区以落实“六和工程”为契机,乘势而上,从“细微”处着手,不断挖掘基层“微治理”的潜能,用一个个精细化的治理细胞单元构筑起“善治”大局,力求社会治理“亩产”最大化,为杭州市域社会治理提供了诸多上城种子、上城果实。

红色网格、公民警校、上城微智芯……多年实践,一个个基层创造、一条条治理妙招在这个有着深厚历史底蕴的城区开花结果,显示出旺盛生命力。

从细微处着手 聚焦社区治理

越走进上城,古迹、景区、商圈的印记越浓厚。这方不足20平方公里的中心城区,拥有6个街道和54个社区,超过30万常住人口,以及杭州50%以上的历史建筑 and 历史文化街区。

复杂的城区特质,给治理带来压力。为缓解这种压力,上城区开出了“药方”:把治理重心下移,从“细微”处着手,“死磕”基层“微治理”。

城市治理的最“细微”处在哪



里?在社区、在网格。为将社区和网格作用最大化,上城区强化基层党组织核心作用,走出了一条“基层党建+微治理”的上城路径。

清波街道柳翠井巷社区年代久远、基础设施陈旧,网格员在走访中发现问题后,及时了解情况、听取意见,并反馈至网格。如今,该社区物业和为老服务有了大提升,居民喜笑颜开。

“能迅速整改提升,靠的是我们‘网格+党建’。”清波街道党工委书记介绍,清波街道将党组织嵌入网格中,推动社工驻点进网格、三联三领部门入网格、三方联动到网格、在职党员作用发挥下网格,社区治理水平和服务效能有很大提升。

以“红色网格”为基础,上城区创新党建引领下的社区党委、居民委员会、物业企业和社会力量共同参与的“一核多元”共治模式,涌现出大批生动实践——

紫阳街道搭建群众民主议事平台,推动新工社区“微更新”改造提升工程圆满落地,成为杭州市老旧小区提升改造的样板工程。

南星街道馒头山社区创新打造“邻里中心”,推进“三社联动”迈向“社会联动”,构建起共建共治共享的美好社区生活共同体。

湖滨街道打造全国首个社区民主促民生工作平台“湖滨晴雨”,问计于民、问需于民,十年由晴及雨、由雨看晴,成为上城基层治理的独特风景。

上城区创办的全省首家“公民警校”,将党建引领贯彻到基层“神经末梢”,3年时间提供各类情报线索近2万条,协助抓获各类嫌疑人近千名,辖区119个小区连续3年“零发案”。

以人民为中心 深化改革创新

“人民群众哪里感觉不幸福、不快乐、不满意,我们就从哪方面下功夫。”近年来,上城区坚持以人民为中心,以问题为导向,全面深入推进“最多跑一次”“最多跑一地”等各项改革措施落地见效,基层“微治理”有了新思路,人民群众获得感有了新提升。

“以前得专门去趟区里,现在在自家门口就能把事办了,方便!”紫阳街道凤凰社区的居民薛女士,仅花几分钟就在家门口的社区党群服务中心拿到了参保信息。

聚焦群众办事来回跑、多头跑问

题,上城区深入推进“最多跑一次”改革,优化基层审批服务,将部分区级服务事项下放至街道甚至社区,并推出“红色代办员”,真正实现了群众办事“就近办”“一次不用跑”。

居民办事“跑一次”,化解矛盾纠纷也只需“跑一地”。今年,上城区将“最多跑一次”理念拓展到社会治理领域,打造区级社会治理综合服务中心,推进区、街道、社区三级中心标准化建设,就地化解矛盾纠纷能力水平显著提升。如南星街道社会治理综合服务中心就整合政法、信访、公证

各类资源,实现了诉求反映、矛盾化解“一站式接待、一揽子调处、一条龙服务”。

与“最多跑一地”同步推进的,还有综合行政执法改革。作为中办5号文件试点,上城区在南星、小营等部分街道增设综合行政执法办公室,将城市管理、人力社保等8领域365个执法事项统一执法印章、执法标准和执法管理,做到一支队伍管执法,有效缓解多头执法、重复执法等难题。

以智能化为抓手 提升治理效能

工欲善其事必先利其器。在信息化、智能化快速发展的今天,提升社会治理效能,智能化建设是有力抓手。

近年来,上城区坚持数字化转型发展,进一步推动大数据、云计算、人工智能等与基层“微治理”的深入融合,着力实现“数治上城、心中有‘数’”。

湖滨商圈是杭州最繁华的商圈之一,社区与街区高度融合,治理难度大。为此,上城区全力打造“湖滨智芯”,并于去年底接入杭州“城市大脑”。

一年来,“湖滨智芯”在街区治理中的不可替代性清晰可见——西湖边为保障游客安全筑起的硬隔离,在“湖滨智芯”的云计算下,从“全年无休”变成“随时待岗”,游客体验感大幅提升;根据“湖滨智芯”大数据分析设置的“最多跑一次”自助服务机,利用率是同区域机器的近4倍。

作为杭州市推进城市居住小区消防安全综合治理工作试点,上城“智慧消防”也十分“硬核”。

在试点小区——望江街道婺江家园三园智慧消防管控平台大屏上,小区水系统、电梯、地下车库等重点目标的视频监控画面实时传输。期间,一名居民欲将电瓶车推进高层电梯,被监控中心广播制止。街道负责人介绍,该平台运用云计算、大数据、物联网等新技术,实现了数据采集、汇集、传输、分析、联动“五位一体”,有效提高高层住宅消防安全治理水平。

目前,“智慧消防”已在上城区多个街道、社区推广,成效初显。截至8月中旬,上城区火灾发案率同比下



降13.43%。

当前,上城区正加快“城市大脑上城平台”建设,欲以“浙政钉”为基础,全面接入“基层治理四平台”“上城社区智芯”“一体两翼”等系统,实现基层社会治理数据资源的整合应用。

依托这些信息技术手段,上城区拓宽大数据时代基层社会治理路径的脚步还在继续。

高质量打造 高水平治理 加快构建社会治理新格局

访杭州上城区委副书记、政法委书记周徐胤



通讯员 徐小夏

“多年前,我区就开始探索治理力量整合、网格管理服务和智慧平台应用等路径,形成了颇具上城特色的‘平安365’智慧治理机制,荣膺2014年度全国创新社会治理最佳案例,打造‘公民警校’,勾画出具有上城特色的‘亲民尚和图’,得到各级领导高度肯定。”谈起近年来基层治理的上城实践,杭州上城区委副书记、政法委书记周徐胤信心满满。

但作为我省区域面积最小、人口密度最大、老龄化程度最高的中心城区,上城区也曾率先遭遇治理之困。多年来,上城区不断求解,平安之果接踵而至。去年,上城区通过“第三批全国治理和服务创新试验区”验收,并连续十四年被省委省政府授予“平安区”称号,辖区群众获得感幸福感安全感显著增强。

今年以来,作为全市贯彻中办5号文件加快推进基层治理体系和治理能力现代化试点城区之一,上城区坚持以人民为中心的发展思想,精准对接市委工作要求和基层百姓需求,按照“四个乘势”思路,积极探索、大胆实践,努力走出一条党建引领下体现基层特点、展示上城特色的基层社会治理新路径。

“通俗地讲,就是通过建机制、搭平台、强网格,为基层治理赋能,推动基层治理的管理聚合、力量整合和服务融合。”周徐胤说。

一年来,上城区以调整完善机构职能为抓手做实街道职能,以激励社会力量规范参与社会治理为指引做强社会协同,以“六和”体系配套机制建设为载体做细制度规范,有效提升了基层治理管理聚合。“公民警校”“陈文英工作室”等治理品牌应运而生,《城市基层社会治理“1+3+1”运行规范》《综合行政执法规范化管理工作手册》等系列规范样本,被推荐至中央政法委。

在力量整合上,上城区以推进“尚城·红星系”城市基层党建综合体建设为契机,健全了街道、社区、网格、楼道四级基层社会治理组织体系。同时把握试点机遇,推动“最多跑一次”改革向社会治理领域延伸,加快整合基层审批服务执法力量改革。“现在,多融合的南星街道、白塔岭社区两级综治中心已率先实体运作,‘基层治理四平台’‘上城社区智芯’等信息资源都成功接入了中心平台。”周徐胤介绍。

在服务融合上,上城区坚持以党建引领网格单元“微治理”,在“党建+网格”基础上,明确网格职能,优化网格划分和力量调配,赋予网格事务清单化流程化智慧化。同时最大限度整合行政、公共服务以及市场等资源力量下沉网格开展服务管理,打通基层社会治理精细化服务“神经末梢”。