

“杭州之心”争当基层社会治理现代化排头兵

本报记者 潘旭萍 通讯员 陈小亚

杭州市下城区北依京杭古运河,南濒秀美西子湖,素有“杭州之心”“城市之眼”的美誉。多年来,下城区聚焦基层基础建设,坚持党建引领,依托智慧大脑,坚持群众路线,构建起系统科学、管理规范、运行有序、简约高效的基层社会治理“下城样板”。

全国闻名的“武林大妈”、直面基层的“小区治理十法”、智慧高效的全市首个商业综合体安防体系……一块块“金字招牌”正是下城区坚持发展新时代“枫桥经验”、争当基层社会治理现代化排头兵的最好注脚。

关键时刻,必须党员带头

小区是城市治理的最末端,好与坏,直接影响百姓的幸福感和归属感。从垃圾围城到井然有序,下城区仓桥社区平安居小区就经历过一场蝶变重生。

2年前,平安居小区的单元楼下,垃圾堆到1米高,恶臭弥漫。起因是小区居民不满物业服务,拒不交纳物业费,最终

导致物业公司运营艰难,欠下垃圾清运费。而本该居中发挥作用的业委会,却一直缺位。“当时的状况,没人愿接这个烫山芋。”仓桥社区党委书记赵乃刚坦言,社区为此伤透了脑筋。

“关键时刻,必须党员带头。”赵乃刚说,经过社区的物色和上门走访,最终7位业主获得居民认可并通过选举成为业委会成员,其中4名是党员。业委会成立后,立即组建起临时党支部,带领业委会更换物业公司、优化环境、制订居民公约,一步步治起了小区乱象。渐渐地,居民的信任越来越多,小区的风气也越来越好。

以平安居小区为代表,近年来,下城区坚持把党建引领贯穿小区治理全过程,

在业委会和物业服务企业中建立起党组织90余个。从拆除小区公共车位地锁,到既有住宅加装电梯,再到开办社区老年食堂,这些基层党组织在小区治理和为民服务中发挥了不可替代的作用。去年,下城区物业类信访投诉量同比下降43.8%,居民们满意率逐年提升。

基于丰富的实践探索,下城区积极总结经验,推出了《下城区党建引领小区治理十法》,对小区治理的难点痛点,给出可供借鉴的经验做法。在此基础上,下城区通过完善楼宇、小区、市场等网格化管理单元,逐渐形成“一网兜起区域大小事”的基层社会治理格局,并将隶属不同系统、掌握不同资源的党组织联系起来,成立区域化“党建联盟”。眼下,全区8个街道“党建联盟”已吸纳成员单位523家,先后服务企业3100余次,服务社区居民更是成为了常态。



走好群众路线,过上和美日子

“以前要跑到白石路行政审批中心去办,现在家门口就能办,方便!”近日,家住下城区长庆街道柳营花园的李先生只花了几分钟,就在街道社会治理综合服务中心完成了房屋租赁登记备案。

自杭州市基层社会治理体系和治理能力现代化改革试点工作开展以来,下城区积极探索创新,于今年5月率先在长庆街道成立街道社会治理综合服务中心。中心将审批服务事项从93项增加到132项,并将原先13个办事窗口精简为4个,实行“无差别全科受理”,大大方便了群众办事。

除此之外,下城区不断拓展服务范围、延伸服务的广度和深度,在辖区所有街道和2个试点社区开设了10个基层服务站,为辖区居民打造“15分钟便民服务区”,让居民在家门口就能办成事。

去年,下城区“最多跑一次”群众满意度高达96%,在杭州15个区县中名列榜首。

走群众路线,既要一切为了群众,也要一切依靠群众,充分发动群众参与社会治理。在这方面,下城区一样很有发言权。因为,杭州基层社会治理响当当的“金名片”——“武林大妈”,正发源于下城、成长于下城。

2016年,为推进平安下城建设,下城区发动辖区居民组建平安志愿者队伍,“武林大妈”应运而生。平安宣传、安全巡防、民情收集、纠纷调解、文明劝导、邻里互助……多年发展,这支队伍从最初18人壮大成一支4.2万人的“大部队”,志愿服务范围从最初的平安巡防扩展到基层社会治理的方方面面。

在下城区的精心培育下,“武林大

妈”还辐射带动了更多群防群治的下城力量:文晖街道的“和事佬”,广泛吸收“邻家大伯”帮助老百姓解决急事、难事,不久前还新增信访咨询代办事项;长庆街道的“三和交流室”,以“帮助别人,快乐自己”为口号,化解了无数家长里短、邻里纠纷,赢得了居民群众的口碑;潮鸣街道的“老李调解室”,自成立以来接受法律咨询2579起,调处各类纠纷2292起,调解成功率98%以上……

下城区还积极整合各方力量参与社会治理。今年8月,东新街道协同调委会、物业协会、律师等力量,成立了全省首家街道物业综合管理工作站。试运行以来,工作站成功在万家星城小区二期推开了垃圾分类“志愿、自管、智能”机制,在水印康庭小区推广了经营性收支规范化管理等工作。

“智慧大脑”助力精细治理

今年5月,杭州城市大脑下城平台(以下简称“智慧大脑”)在全市率先发布。4个月来,“智慧大脑”已成为下城区社会治理的智能中枢和主要抓手,为下城区推进全域中央商务区建设,奋力打造世界名城一流核心城区提供了有力“智慧保障”。

下城区武林街道地处西湖之滨,商业繁荣,虽然面积小,却拥有4.5万户籍人口和1万多流动人口,且70%以上的居民住宅为开放式无物业老旧小区。为防范风险,武林派出所以嘉里中心为试点,推出全市首个商业综合体安防体系。“我们在广场聚集区建成168根冲撞柱,还改造了监控系统,建成统一的安全指挥平台。‘安堡星’智慧安防系统上线

后,我们可实时掌握平台上各成员的有关信息。”据介绍,嘉里中心反恐标准化体系样本已列入《杭州市地方标准规范》。

“智慧大脑”还全力助推智慧商圈发展。今年4月,一则“武林商圈内各大停车场实行先离场再缴费”的消息刷爆朋友圈。这正是停车系统接入“智慧大脑”后在全市率先激活的一项功能。以嘉里中心为例——拥有1300个停车位,每天流转约



10000辆车,如果每个车主节约30秒缴费时间,一天就能节约5000分钟,车位周转率也随之提高。

为杭州建设世界名城 贡献下城力量

访下城区委副书记、政法委书记林炳达



通讯员 陈小亚 涂圣平

“杭州要建设世界名城,下城区就要首当其冲贡献出一份自己的智慧与力量,坚持以改革创新精神,推进基层治理体系和治理能力的现代化。”杭州市下城区委副书记、政法委书记林炳达在接受专访时说。

“街道吹哨、部门报到”,“红色纽带”工程让隶属不同系统、掌握不同资源的党组织成为联系紧密的区域化党建共同体,共商区域发展、共同服务群众、共建幸福家园。林炳达说,党建引领小区治理,提升了基层治理的统筹水平、破难水平、服务水平以及保障水平。

“有这样的小区管家,真的挺暖心的!”一位长庆街道的居民这样说。林炳达告诉记者,长庆街道在下城区委、区政府坚强领导下,仅用13天时间,就建成了街道社会治理综合服务中心,成立了全省首个街道综合执法大队,构建起“1+3+1”中心城区基层社会治理运行机制。在长庆街道,你能看到“一窗通办”的审批服务,也能看到“机器换人”提升为民办事速率。这里用“一支队伍管执法”推进执法改革,探索建立“五个一”执法体系——一支队伍管执法、一张清单管权责、一套机制管长效、一个平台管联通、一个标准管规范,联合查一次、执法不扰民。

“通过不断理顺街道运行体制、优化网格组织体系、放大区域协同效应,让群众有实实在在的获得感。群众的支持和满意,就是改革成效的价值所在。”林炳达说,“我们坚持将群众利益放在最高位置,老百姓关心什么、期盼什么,改革就抓住什么、推进什么。”

说到下城区,不得不提到“武林大妈”。林炳达深有感触地说,“武林大妈”是新时代“枫桥经验”都市版的生动实践,也是杭州推进市域社会治理“六和塔”体系中的塔基的重要组成部分。这张下城区的“金名片”,从成立平安志愿者服务中心,到细化设立社区平安志愿者服务站,再到结合网格层面设置志愿服务点,加上“和事佬”协会、三和交流室、老李调解室等老品牌也不断重构更新,更加熠熠生辉。

“改革的道路漫长艰难,试点改革刚刚起步,后面还有很长的路要走。改革的精神需要传承和弘扬,我们将继续探索、勇于创新、深入实践,努力为全市加快推进社会治理体系和治理能力现代化,为杭州建设世界名城贡献下城力量、打造下城样本。”林炳达说。