



# 从“大写意”到“工笔画”

## 杭州西湖区:让老百姓的生活充满阳光

本报首席记者 王索妮

最是一年春好处。对于杭州西湖区的居民来说,不必向往远方,身边即是风景。

三墩最北华联村,原是典型的城中村,家住这里的陈先生,进了门连窗外都不想看,如今门外就是兰里景区,每天看着窗外的美景就觉得幸福;转塘直街的小巷子,早前私拉乱接电线现象严重,在这里生活了几十年的仇师傅每天都忧心忡忡,现在“飞线”现象得到根治,“火灾隐患消除,环境更加整洁。蛮好!”

幸福与平安的背后,是西湖区对标杭州打造全国最安全城市品牌、全省平安创建领跑示范“两步走”要求,全区上下坚定目标,从总体布局的“大写意”,到精致细腻的“工笔画”,一步一个脚印,奏响平安音符。

在这花繁柳密、生机盎然的阳春时节,让我们一起走街串巷,真切感受这里的民生韵律。



### 牵好主体责任牛鼻子 深耕平安督查责任田

说起“平安”,食品安全、环境安全自然是老百姓最关心也最担忧的问题。

“工作人员的体检报告显示都是健康的,办健康证又要体检又要花钱,所以就没办法……”如果你经常光顾的餐饮店老板向你亮出这样的观点,你还会继续大快朵颐么?

这段话来自于西湖区平安办牵头的平安督查集中行动。检查人员发现,有着这样侥幸心理的企业、商家还不少,餐馆厨房食品物料乱堆乱放,危化品仓库灯具不防爆,旅馆禁毒检查记录不完整等等。“这就证明,像这样的常态落实督查检查必不可少,我们必须牵好主体责任牛鼻子,深耕平安督查责任田!”区委平安办主任朱志平如是说。

具体怎么做?针对平安创建重点和反复出现的问题,西湖区挑选14项内容作为检查重点,每月由区委副书记、常务副区长、区公安局局长等区领导轮流带队开展督查,每发现一处问题,即形成“问题、责任、整改、督查”四张清单,全面压实领导、部门、镇街、村社和单位责任。

同时,行业主管部门针对各自领域、各镇街对照平安检查指南,实行“全区域、全覆盖、全要素”检查。“这期间,我们必须充分发



挥村社网格员作用,抓好重点人、重点事、重点部位、重点时段安全排查,把平安创建的不稳定因素消灭在最基层。”朱志平表示。

从督查暗访情况看,反恐实名制、企业安全生产责任制、智慧用电、消防远程报警平台、保健食品安全等方面落实较好,但全区还存在着一些共性安全隐患问题,成为影响平安考核的拉分项。

针对各级平安暗访检查漏洞常出、隐患常现、逢检常失分现状,区公安分局组建西湖公安“矛之队”,实行统筹自查、交叉检查、集中强查模式,彻底扭转平安检查工作不利局面;区安委办聘请专业影视制作机构和行业领域安全专家共同参与安全检查,通过拍

摄暗访曝光片形式,将全区重点安全隐患公开通报,倒逼责任落实;西湖消防救援大队联合各镇街,积极开展电动自行车智能充电桩安装工作,着力解决各小区违规停放、私拉电线和插座给电动车充电等问题。

在翠苑街道梧桐公寓,电动自行车充电处和小区出入口,一块块醒目的“佩戴头盔”提示牌,从源头开始解决电动自行车头盔佩戴问题。古荡街道开展清单式消号整改,将督查整改情况列入问题台账清单,对问题逐条对照督查,整改一条、销号一条,要求已整改的问题有图片、有凭证、有原始记录等佐证材料,确保检查覆盖100%、问题查处100%、问题整改100%。

### 一站式化解矛盾 一扇门为民解忧



清晨,一场春雨过后,碧空如洗。

一大早,西湖区规划和自然资源局、城管局、市场监管局等部门工作人员准时来到区社会治理服务中心的“信访超市”,“坐堂”公开接待来访群众。

2017年10月,西湖区率先在全省建立社会治理服务中心,将原本办公地点分散的区委政法委、区信访局、区司法局三个部门集中办公,同时整合纪检、金融、网信、安监等部门力量,打造了区域社会综合治理的“最

强大脑”,形成了初级版的“信访超市”。

为更好贯彻落实以人民为中心的发展理念,大力推进人民信访“最多跑一次”改革,2019年4月,集信访接待、司法调解、法律援助、政策咨询于一体的升级版“信访超市”开门“营业”。

优化提升后的“信访超市”,原有的信访、调解、援助、矫正等4个窗口扩展至10个窗口,此外还设有领导接访室、多功能联合接访室、访调对接室、纪委接待室。同时,邀请“老娘舅”等第三方社会力量,参与法律服务、心理咨询、专家指导、人民调解等活动。

“以前群众来访反映问题,都由信访部门接待后,再流转到相应部门,涉及多个部门的,群众还得跑好几趟,这不仅导致信访处理时间长、效率低,还容易造成部门间相互推诿。”区信访局相关负责人介绍,“信访超市”提升运行后,打破了传统信访工作中部门流转的空间阻隔,提高了信访处理效率,也让部门从“被动接访”变成“主动迎访”“第一时间处访”。

### 从“要我做”到“我要做”

“祥和中我们相聚,牵起手甩开步,唱一声平安是福……”由西湖区委平安办、西湖区妇联和古荡街道党工委办事处共同原创的歌舞作品《平安是福》,自去年首发以来,日渐深入人心。

### 共建共治共享带来满满获得感

“平安是福”,简简单单的几个字,却表达了普通百姓最真挚的情怀。从“小治安”迈向“大平安”,平安建设的目的是百姓安心,自然离不开人民群众的参与。

小区居民楼私拉电线一直是一个“老大难”问题。然而,在西溪街道花园岗社区世贸丽晶城,得益于西湖区公安分局西溪派出所实施的“共享巡逻”机制,这个问题找到了解决办法。它通过将辖区里的相关职能部门、企事业单位防控保卫力量、志愿者队伍整合起来,组建共享巡逻队,协助警方防控案件,发现隐患,化解各类矛盾纠纷。

近年来,西湖区不断创新工作模式,着力探索场域共造、资源共享、人群共联、服务共推、机制共建的社区治理“五共融合”模式,引导居民、社区社会组织、社会工作服务机构等共同参与到社区治理议题中,推动社区治理从联动化走向融合式发展,形成“我的家园共同体”“44733议事协商机制”等基层自治典型品牌。

想让矛盾纠纷化解在萌芽状态,必须第一时间发现。离得“近”,才能解决得“快”。

“路绕定山转,塘连范浦横。”因唐代诗人崔国辅这两句诗而得名的转塘,曾是典型的城乡接合部,交通拥堵、房屋衰败。这些年,转塘迎来了大开发、大建设的黄金期,仅2019年就有65个在建工地。工地、外来人口多了,劳动纠纷、处置困难自然也没少发生。

面对人多面广、情况复杂的特点,转塘街道建立六个片区调解网格,覆盖下辖43个村社。每个片区由劳动监察专人专岗负责,各村社均配备专职调解员。各片区对辖区内的规上企业、建筑工地、拆迁企业主动上门服务,帮助解决矛盾纠纷。

凡事预则立,不预则废。矛盾纠纷排查化解,是维护平安建设的一个重要方面。近年来,西湖区立足于抓早、抓小、抓苗头,聚焦矛盾突出问题,合理解决群众诉求,全力助推平安建设,取得了良好的社会效果,群众满意度节节攀升。

从“要我做”到“我要做”,激励机制必不可少。在西湖区做志愿者,有一种特殊的幸福感。去年10月,西湖区志愿服务体系3.0诞生。新的版本不同于1.0版本的以手工方式记录志愿服务活动,也有别于2.0版本通过“志愿汇”平台线上审核志愿服务活动、线下进行部分积分兑换的形式。3.0版本不仅实现了人脸识别认证,还能凭借志愿积分享受包月停车、创业贷款优惠、景点门票、健康体检、商家购物折扣和实物兑换等各种福利。

“民生是最大的政治。让百姓安居乐业、实现社会和谐稳定,是社区治理和服务创新的根本目的。”西湖区委副书记、政法委书记叶泽说,西湖区的实践表明,要带着感情、带着责任、带着使命真正践行以人民为中心的发展思想,既要让人民群众得实惠,又要尊重人民群众、倾听并回应人民群众的期待,把广大人民群众对幸福生活的向往逐步变成现实,让老百姓的生活充满阳光。