

# 在水乡描摹平安之美

## 桐乡发动群众、创新体制、借力科技打造“平安高地”

本报记者 许金妮

枕水江南，梦里水乡。自古以来，桐乡平静沉稳的底色从未改变，这抹底色，不仅来源于历史人文的积淀，更来源于现代社会治理方式的创新。

近年来，桐乡市将平安建设作为重中之重，平安大事一件件抓，平安领域一个个攻，平安短板一个个补，连续两年被评为省级“无信访积案县(市、区)”，被列为全国乡村治理试点示范县。

作为“三治融合”的发源地，平安被写入桐乡各村的村规民约；作为世界互联网大会的永久举办地，智慧化运用渗透到城市管理的方方面面……“在这儿生活，安心，有归属感。”谈起在桐乡定居的感受，新居民老陈喜笑颜开。

老百姓安居乐业的画面，成为了桐乡随处可见的最美风景。

### 全民参与 织出一张平安大网

“早发现，早上报；勤洗手，戴口罩”。今年年初，疫情不期而至。在桐乡市高桥街道，一份36字的“抗疫公约”在街头巷尾流传开来，居民纷纷签字响应，并郑重按上手印。

自治固本，这份公约让高桥居民人人知晓疫情期间何可为、何不可为，出门戴口罩、尽量不出门成为了居民的道德自觉。在这个基层防控的大网络中，没有人是孤岛，平安理念走进千家万户，在城乡社区中穿针引线，从而织出了一张平安大网。

一人成事，众人成势。桐乡在平安建设中善于借助群力，构造多元参与的治理模式。3月26日，桐乡市屠甸镇，综治办、派出所、消防队、司法所等部门纷纷出动，联合各村社区共同对辖区内居民、企业进



“平安桐乡日”



安知识大宣讲、平安业务大培训、平安情况大巡查、平安问题大整改，形成“大事一起干、好坏大家判、事事有人管”的良好氛围，激发平安建设内生动力。

值得一提的是，通过发动群众及平安宣传，去年，桐乡平安建设“三率”实现了显著提升，刑事发案数同比下降11.34%，民商事案件数同比下降19.25%，安全事故同比下降29.3%。

### 关口前移 矛盾纠纷化解在基层

疫情期间，家住梧桐街道的王先生发现，附近工地的工人每天中午成桌吃饭，且工作时不戴口罩。出于安全考虑，王先生拨通了“12345”热线。接到反映后，梧桐街道信访办立即派人到现场查看、询问，核实情况后责成项目负责人加强管理，采取措施，认真落实要求延期复工，24小时内就处理了风险隐患。

在梧桐街道，居民们口口相传着一句



梧桐街道“信访超市”

话：“大事小事，找‘信访超市’准没事。”梧桐街道辖区面积76.17平方公里，共有14个行政村，近14万流动人口。过去，这个在桐乡面积最大、人口复杂的街道被称为“纠纷最多，最难管的街道”。为治理好这个“老大难”，去年8月，梧桐街道推进“最多跑一次”改革，打造嘉兴首个镇级“信访超市”，为来访群众提供信访接待、人民调解、法律服务等全方位服务。

整洁明亮的接待大厅里，设有2个综合窗口、2个法律服务窗口。综合窗口每天落实人员值班，常态化接待群众来访；法律服务窗口则由“三官一师”（法官、检察官、警官、律师）定期坐班。简单的问题，群众在窗口询问后就可以得到解决，复杂的纠纷调解、信访诉求和投诉举报等事项，窗口受理后，由街道人员统一分流引导至相关部门，处理结果出来后，再通过“信访超市”窗口反馈给办事群众。

宋师傅、闫师傅是梧桐街道金域兰庭小区泥工班组承包人，他们遇到的一起纠

纷历时五个月都没有解决，没想到这次去了一趟街道“信访超市”，两个星期就圆满解决了。去年，某建筑公司承包了金域兰庭小区的泥工班组，后将该项目转包给宋师傅、闫师傅两人。由于各种因素，在工程结算中，他们俩发现自己严重亏损，于是召集了40余名工人找建筑公司讨要工钱。双方谈不成，先后报警13次。“信访超市”受理此案后，采取了原则性和灵活性相结合的方法，提出按现行市场价结算的方案，圆满解决了这起信访案。事后，当事人高兴地送来一面锦旗致谢。

据了解，近年来，桐乡市推动市、镇两级社会矛盾纠纷调处化解中心实体化运作，将矛盾纠纷化解关口前移，创新建立“法官驻镇联村、人民调解驻庭”等双向派驻制度，推动矛盾纠纷化解在基层，让群众“最多跑一地”“最多跑一次”。去年，桐乡市矛盾纠纷诉前化解率提升44.5%，信访量、矛盾纠纷受理量分别下降36.2%、26.5%。

### 科技助力 智慧化社会治理

“您好，请下载‘桐行通’APP，获取安全码。”随着复工复产，长期在桐乡打工的许师傅终于盼到了回桐复工的日子。在启程前，他不免担忧——企业和租住的小区会不会不让外来务工人员进入？

“桐行通”APP解除了许师傅的担忧。通过“桐行通”，他手指点点，在小程序里填

写健康数据和相关资料，立马就得到了一个“桐行码”和一个标着居住地址的“桐健码”。通过“桐行码”，许师傅可以顺利地从外地进入桐乡；而通过“桐健码”，工作人员可以快速核对，方便许师傅出入企业、小区等市内场所。

“我要为‘桐行通’点赞，它消除了我们

外来务工人员的顾虑，给我们提供了极大的方便。”许师傅赞不绝口。

“下一步，我们还会不断扩大‘桐行通’的人员覆盖面，进一步提升系统的服务性和实用性，利用已有的数据，将‘桐行通’从单纯的疫情防控程序转变为集成管理服务平台。”桐乡市公安局政治处主任沈建良说道。

作为世界互联网大会的永久举办地，桐乡充分运用互联网“红利”，“数字桐乡”建设成效凸显。该市依托互联网、大数据等手段，加快政府数字化转型，打造了全国首家互联网司法所，建成全省首个5G智慧法庭；运用5G可视化智慧和机器换人，使第六届世界互联网大会投入警力同比减少53.6%。尤其是在此次疫情防控中，在线办公、远程医疗、网络直播等一系列智慧化手段运用渗透到了城市运行和便民服务的角落落。

让数据“跑起来”，“智治”的力量在桐乡的社会治理中不断释放，让居民实实在在地感受到了科技带来的安全感和高效体验。



返桐人员向民警出示“桐行码”