

# 杭州东湖街道: “三源融合”治理,见力度更见温度

通讯员 周娜

天下安则民富,天下和则民乐。推进平安建设,化解矛盾纠纷是重要一环。

作为杭州市余杭区最年轻的一个街道,东湖街道在“东部崛起”的过程中勇挑重担,高标准打造“区街一体化、城乡融合化、治理现代化”的样板街道。但成长的过程不可避免地伴有磕碰,特别是原有的村社界限被打破,外来人口大量涌入,多层次、多样化、多领域冲突逐渐凸显。

如何在打造“经济高地”的同时成为“平安高地”?东湖街道精耕社会治理,借“最多跑一次”改革之机,改造提升街道社会治理综合服务中心(矛调中心),设立村社级社会治理中心38个。

硬件有了,软件也及时跟上。循着余杭区委区政府提出的治理模式,街道下足“绣花功夫”,打磨消弭矛盾于基层的能力,推进诉源、访源、警源“三源融合”治理,在76平方公里的土地上编织一张“为之于未有,治之于未乱”的平安网,力争“小事不出村(社区)、大事不出镇(街)、平安不出事”。



调解纠纷



社会治理综合服务中心

## 诉源治理：“微法庭”实现诉前调解再延伸

“谢谢你们,帮我把烦心事解决了!”近日,拿到车辆停运费的曹某松了口气。就在不久前,为了这笔赔偿,他动起了打官司的念头。

9月24日,陆某开车送快递时与曹某驾驶的营运车辆发生交通事故。因为处理需要,曹某的车子不得不停运5天,这可把他急坏了,多次要求陆某赔偿停运导致的损失。可陆某并不同意,无奈之下,曹某打算告陆某。

在“微法庭”联络法官的建议下,曹某向ODR平台申请调解纠纷。纠纷被迅速分流至

街道调解委员会。调解员电话联系双方,在司法所展开面对面调解。调解员依据相关法律法规,结合本案实际情况,对各自责任进行分析界定。经过1个多小时的耐心调解,双方达成一致,陆某一次性赔付曹某车辆停运费用1000元,并当场付清。“不用打官司就能解决问题,好!”曹某点赞道。

借力余杭区法院在全区推进的“微法庭”建设,东湖街道以设立街道、村社“微法庭”,实现诉前调解的再延伸,同时建立司法所、“微法庭”

联络法官包干联系制度,落实常态化村社走访,掌握基层纠纷情况。遇上简单纠纷,就地化解;疑难纠纷,分析研判解决,特别是部分疑难纠纷,联络法官、律师等还合力提供法律建议及指导,帮助调处。对于已经成功化解的纠纷,由司法所联合联络法官及时回访排查,监督协议履行情况,对符合条件的建议申请司法确认,进一步保障当事人权益。截至10月初,东湖街道共受理各类矛盾纠纷624起,调解成功618起,调解率和成功率均达99.04%。

## 访源治理：让群众的诉求有地说有人办

在东湖街道,有一群信访代办员受到群众欢迎。为何会受欢迎?街道映荷社区的朱某颇有发言权。

朱某家楼上有人违法搭建,他多次到有关部门反映,但效果不大。生气的他打算上访。“这事就交给我来办!”社区信访代办员得知情况后,及时跟朱某沟通,表示由社区进行信访代办。刚开始,朱某半信半疑。可随后几天,代办员或者跑相关部门对接,或者上门跟违建户沟通。不久,楼上的违法建筑就被拆除了。“想不到,自己不用到处跑,就把问题解决了。”这下,朱某彻底信服了。

推出信访代办服务是东湖街道开展访源治理的一项实招。这支队伍以街道分管领导为组长,各科办(中心)负责人为联络员,街道窗口设1名街道代办员,各村社干部为村级代

办员,各网格员为网格代办员,共153人。按照“诉”“核”“分”“代”“答”“评”等环节,网格代办员接到群众诉求后调查核实,依据分类标准,确定代办层级并逐级上报。根据分类结果,相应处理诉求:“小事”由网格代办员直接处理;“大事”由网格长整合各类资源协同处理;“难事”由街道信访办流转交办相应部门。有关部门须在规定期限内向信访群众作出处理意见;如确需延迟,应向信访群众说明理由。对于无法满足或解决的,代办员做好政策解释、疏导工作。最后,信访群众还会对处理结果和代办员代办情况进行评价。

“群众张嘴,干部跑腿”,信访代办让群众足不出户就能反映诉求、解决问题,自然受到群众欢迎。今年以来,街道共受理信访代办件389件,办结349件,办结率89.72%。

领导公开接访是东湖街道化解信访矛盾的又一“固定动作”。街道开通主任公开电话,落实专人接听,实时分流相关问题至相关部门,同时开展领导大接访活动,确定每月第一周的周三为组团下乡村社公开接访日,重大不稳定因素由领导包案化解,不断提高接访、约访成效。截至目前,街道已接访约52批次258人次。此外,街道还落实日常排查制度和重大矛盾纠纷动态报送机制,街道各科办(中心)和各村社每月开展一次巡查排摸,对矛盾纠纷苗头性、隐患性信息进行登记造册,每月28日前报街道信访部门,重要信访事项随时报告。街道信访部门梳理分类后,及时通报预警性信息。至目前已排查不稳定因素51件,化解35件。

## 警源治理：联动各方聚合力解纠纷

有事情,找警察。110报警是矛盾纠纷的聚集地之一,围绕警源治理,东湖街道同样花了不少心思。

街道专门出台“警源治理”工作实施方案并

成立领导小组,将街道职能科室干部、基层治理四平台下沉力量、村社干部、网格长(员)、专职力量、社会调解组织力量、群防群治力量等进行有机整合,形成专兼职结合的矛盾纠纷警情处置专门队伍。街道综合信息指挥室统筹协调,联动部门各司其职。其中,综合信息指挥室和各站所、村社实行24小时值班制度,并建立应急联动处置分队,配备2辆巡逻出警用车及相关装备,负责值班期间处置应急联动事件。

一旦接到联动指令,值班人员20分钟内赶到现场,将警情第一时间反馈给综合信息指挥室。指挥室依职责进行移交处置,属于警务类警情的由派出所为主处置,属于非警务类警情的移交各联动部门处置,现场不能及时调处的,由处置人员将相关信息带回移交指挥室,由指挥室以任务单形式流转至相关部门,相关部门需在5个工作日内办结。

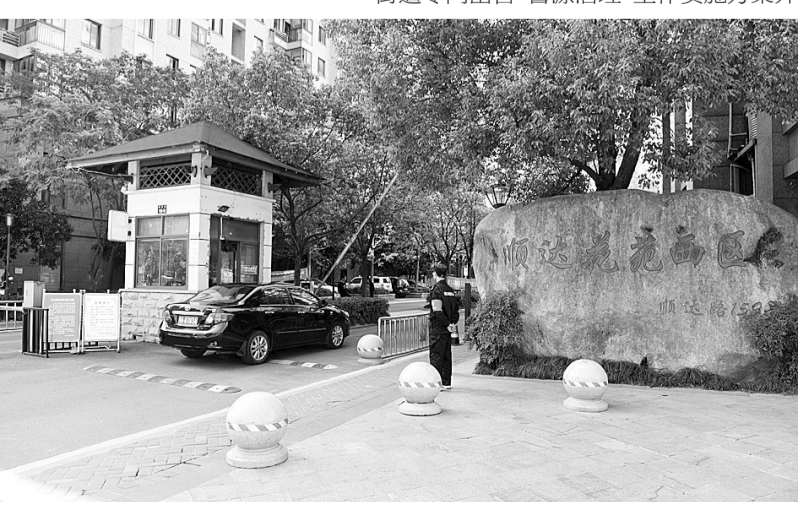
综合信息指挥室还充分发挥“小脑”功能,对重大、疑难、敏感矛盾纠纷,加强指挥调度、全程监管;主动分析辖区多发矛盾纠纷警情的种

类和区域,指令相关单位及时开展整治、化解,防止“由小变大”。

为确保“警源治理”联动有力,东湖街道将“警源治理”联动体现社会治理成果的实效性指标纳入各部门及各村社的年终综合考评,各联动部门及队员的“警源治理”联动处置情况作为评优评先、干部任免的重要参考依据。

“警源治理”联动工作机制效果如何?一组数据就能说明:截至目前,“110社会应急联动指挥平台”警情派单共计4656起,其中纠纷类警情4191起,下发街道责任科办、村社后续跟进交办单1096件;东湖派出所线下联动警情共计347起,下发街道责任科办、村社交办单289件;纠纷类警情处结率达98.92%,劳动欠薪化解率达95%。

抽薪止沸,剪草除根。在推进“全域治理现代化”的进程中,东湖街道用“三源融合”治理的举措与成效,让老百姓遇事“有人管、善于管、管得了”,解开了基层矛盾化解的“方程式”,为31万东湖人营造了和谐温暖的家园。



智慧安防