

# 杭州余杭：“三源融合”推动矛盾纠纷化解“最多跑一地”

(上接1版)

## 创新联动机制,解决群众烦心事



以俞志军警务站内微法庭为依托,调解物业纠纷案件



仁和街道网格员出面调解矛盾纠纷



乔司街道访源治理建机制

最近,余杭区仁和街道的专职网格员胡祎洋多了一项新业务——“接单”,然后配合辖区派出所共同处警,参与调查、调解纠纷。他接的这些单,大多是家庭矛盾、邻里纠纷。

“这些矛盾纠纷,以前单靠我们民警很难调解。”仁和街道派出所民警闻龙说,现在只要一键“派单”,街道综合信息指挥室就会根据矛盾纠纷类型第一时间指派村社干部、网格员、司法、信访、市场监管、妇联等相应的部门和人员一同处警,大大提升了矛盾纠纷化解效率。

其实,许多110警情、诉讼案件、信访事项的背后都是或大或小、积压时间或长或短的矛盾纠纷。为

此,余杭牢牢抓住警、诉、访这三类矛盾纠纷汇集点,突出“警源”治理针对性举措,打好“三源融合”治理的组合拳。

2019年,仓前街道率先在全区实施110接警与网格联动机制(“网事警情”联动机制),开始运作后矛盾纠纷类警情化解率达78%;同年年底,余杭在矛盾纠纷类警情高发的8个镇街开展“警源”治理试点工作,并于今年4月起在全区全面推广。同时,各镇街还因地制宜强化人员聚合、资源整合和措施融合。如乔司街道实现“网事警情”一刻钟联动,就近快速处置;闲林街道进一步深化“源解”品牌创建,联合派出所创新打造草荡苑农居点、西溪源村等“源

解”工作室,真正打通矛调工作最后一公里……

同时,余杭区构建的区、镇街、村社三级社会矛盾纠纷调处化解中心已集结联合接待、联合调处、联合帮扶机制,整合信访、司法、法院等20余个部门的工作力量,为群众提供信访代办、法律咨询、仲裁诉讼等21项线上线下服务;统筹街道综合信息指挥室、派出所、村(社区)、职能科室及四个平台下沉部门力量,调动辖区内各物业、协会、组织等社会力量,及时及早处置化解,不断提高矛盾化解效率。截至11月20日,余杭区有效报警同比下降2.09%;区法院一审民商事案件受理同比下降3.59%;全区信访四级走访批次和人次同比下降43.4%、49.4%。

## 智慧赋能治理,未雨绸缪管源头

疫情防控期间,诞生于杭州余杭的健康码在精准防控以及保障复工复产等方面发挥了重要作用。其实,依靠“城市大脑·余杭平台”,这种“精密智控”模式早已应用于社会治理和矛盾纠纷防范化解的各个领域。近年来,余杭区创新“一数五色”的矛盾纠纷风险监测体系,打造“一码解纷”“一网通调”“云图研判”等掌上平台,实现对矛盾纠纷风险的超前感知、精准研判、扁平指挥、联动处置。

今年10月14日,余杭区平安建设“五色图”正式发布。红、橙、黄、蓝、绿5个颜色分别代表高风险、较高风险、中风险、较低风险、低风险5个等级。根据预警和数据分析,镇街、平台、部门可提前介入,变“事后管控”为“事前预防”。

在正式发布前的5个多月的试运行期间,“五色图”发挥的效用显而易见:根据消防安全“五色图”,一红色高风险街道立即组织开展消防安全大排查,



排查出消防隐患105个;纠纷警情“五色图”显示一小区停车问题引发的纠纷警情较多,属地镇街立即会同物业落实核查,并联动住建、司法等部门源头化解停车难问题;涉黄形势“五色图”显示一单身公寓区块涉黄警情高发,其中一住处连续3次报警,属地派



出所立即对这一重点区域开展核查,属地镇街落实整改……

截至11月底,余杭全区各类安全生产事故同比下降50%,火灾数下降39.34%,交通亡人事故下降39.3%,命案下降50%。

## 整合队伍力量,共解难题得民心



塘栖镇莫家桥村新居民党员劝导占道经营者

镇街、村社两级中心是基层矛盾纠纷化解的首道防线。今年初,塘栖镇莫家桥村创新应对外来人口流动大、报警多、难管理等难题,从新居民党员身上找到了突破口。

周龙明是莫家桥村老街上一家超市的老板,也是全村16名新居民党员中的一员。莫家桥村老街商铺林立,附近几个村的村民都常来这里采购日用品。但村民乱停车、乱摆摊时常造成交通拥堵,这一问题被周龙明看在了眼里。在一次党员大会上,他提出了整治街容街貌的议题,并带头实施,没过多久老街的拥堵问题就解决了。

“超市老板助力整治老街街貌”“货拉拉司机劝导文明行车”“包工头荣获安全生产标兵”……如今,越来越多的新居民党员先进形象被村民们记在心里。

发掘新力量,用好老队伍,余杭区在整合力量上“有一套”。区级层面,19个职能部门分管领导、所有镇街主要领导组成全区推进矛盾纠纷化解“最

多跑一地”领导小组,结合“周三夜访”“三源走访”“三服务”等活动将治理关口前置到底,以主动担当的姿态化解群众诉求。镇街、村社层面建立由内设科室和“基层治理四平台”下沉站,组成的综合执法队伍、“网事警情”联动队伍、“微法庭”响应队伍、信访代办员队伍、人民调解员队伍等,充分发挥“神经末梢”的治理作用,切实将各类问题消灭在萌芽状态。

为不断强化整合各方力量,余杭区矛调中心已全面打通法院、司法、人社、国土、教育、社会心理服务等事权单位的业务壁垒,整合司法鉴定人、法律工作者、心理咨询师等专业人员,培育孵化道德评判团、法治评判团、老娘舅工作室、老干部工作室等社会力量,引导和动员各组织在重点人员帮扶、法律服务、心理健康、纠纷调处等社会治理领域开展特色服务,通过问题源头的及时吸附、多元化解、分类消化,切实推动矛盾纠纷化解“最多跑一地”。