

# 杭州市临平区东湖街道：“四个一”工程打造“警源治理”新格局

通讯员 东湖宣

行政区域面积 76.94 平方公里,下辖人口 33 万。杭州运河南岸、临平山北处,东湖街道作为年轻街道,正向城市化管理大幅迈步。

随着产业规模扩张、流动人口激增,辖区接处警量居高不下。如何有效处理警情纠纷,打通服务群众的“最后一公里”?东湖街道积极破题。

赋能新发展、智构新格局。去年以来,街道构建“警源治理”联动体系,率先推进“小脑+手脚”警网协同运行机制,为基层社会治理提供“东湖样板”。



## 一套机制,破题基层“警源治理”

社区是连接千家万户的“毛细血管”、是城市治理的生长点。东湖街道下辖 43 个村社,系临平区之最。

“近年来,辖区每年平均流入人口达 3 万,纠纷警情平均每年增加 3000 起。彼时的状态是,历史矛盾未化解,新的矛盾又在不断产生。”街道相关负责人说,为有效处理案多人少矛盾,经调研分析,东湖街道调调整整合辖区资源力量,构建了“警源治理”联动体系,成立由街道党工委书记、办事处主任任双组长的“警源治理”领导小组,下设办公室,由党工委副书记兼任办公室主任。

“警源治理”联动体系由街道综合信息指挥室牵头,东湖派出所抓总推进,协调“四平台”下沉力量、小区物业、建筑工地行业及街道各科室(中心)、各村社等联动治理。

## 一支队伍,织就多维平安网络

警力有限,民力无穷。“警源治理”联动体系中,东湖街道的一支队伍功不可没。

“尽管处理的都是家长里短的‘小警情’,但却是关乎每个居民的‘大民生’。正是这支‘东湖调解’队提供了全域全时全面的服务,织就了街道的多维平安网



络。”街道综合信息指挥室主任翁小芳说。

以公安模式“建手脚”。“东湖调解”队的前身是两支队伍,一支是“警源分流接处警队”,由 20 名队员组成,前期由派出所进行常规性跟班培训,具体负责 110 联动接处警处置。此后,街道招聘 20 名 35 岁左右、有一定阅历和口才的人员开展纠纷调解,并选派退居二线的老民警和 5 名专职调解队员开展专业指导。去年年底,两支队伍合并成为“东湖调解”队,并纳入街道综合信息指挥室。

以警情分布“建支点”。为促使这支队伍有效处理纠纷类警情,根据警情分布情况,街道重新打造了顺达、康乐、临东、横塘 4 个纠纷调解点,设置调解室、律师接待区等,并合理配备“东湖调解”队队员入驻,实现调解力量覆盖街道全域。

以专业规范“配勤务”。调解队员采取错时工作和 24 小时值班制度,统一着装,配发对讲机、4G 执法记录仪等,处理非警务类警情和纠纷。他们经分组后,有的走村入企,跟踪化解遗留纠纷;有的在调解点接待当事人,定分止争;有的跟随出警,成为民警的“左膀右臂”……处置事件时,队伍参照派出所接处警规范,要求 1 分钟内签单流转非警务警情,2 分钟内出所前往事发地,3 分钟内联系当事人做电话回访,8 分钟内到达现场。

## 一个平台,打通数字信息孤岛



今年 3 月初,在东湖街道工作的许女士因租赁纠纷向警方报警,经“三源融合”治理综合平台分析研判,该事件为纠纷类警情,平台随即将信息分流至就近的“东湖调解”队队员手机端。

队员实地了解情况后,联动相关部门展开调处,最终促成双方和解。事件处理结果也被及时录入平台。

警力不够,向科技要。在纠纷处理中发挥作用的“三源融合”治理综合平台,正是东湖街道与东湖派出所自主研发的镇街版“小脑”。

平台依托基层治理“四平台”,打通公安视频专网、4G 单兵平台、110 联动平台、慧眼系统等 10 余个数据端口(应用场景),可随时接收区公安分局指挥中心下达的纠纷分流警情,同时自行对非 110 指令的纠纷警

情进行二次分流。

值得一提的是,为方便队员快速、准确到达警情地,平台还支持手机端导航功能,可优化线路,一键导航到事发地。

精密智控让矛盾纠纷等各项社会治理信息一目了然。每天,在东湖街道综合信息指挥室的屏幕上,即时滚动着平台形成的各类数据。在平台的“警源治理”模块,可以清晰看到警情的发生情况,哪里有纠纷、处置进度如何,街道全域警情处理状况“一键触达”。

“该应用打破了数字信息孤岛,提高了纠纷化解效率。”街道综合信息指挥室工作人员介绍,以往对纠纷的收集、调解大多以纸质形式流转,平台研发后,实现了流程再造。

## 一地化解,实现纠纷闭环管理



“钱我拿到了,感谢你们为我的事尽心尽力,也感谢你们对我们这些打工人的关照。”近日,“东湖调解”队成功调解了一起跨度达 3 年的劳务纠纷,当事人江先生拿到了 12 万元的工资尾款。

此前,在东湖街道务工的江先生,为拿到前东家的欠薪,耗费了大量精力物力,原以为事情会石沉大海,没想到调解队员接手后,讨薪有了转机。经调解,江先生与欠薪方达成协议,后者希望在东湖派出所民警的见证下转账。由于双方均在外地,警方于是在线上组织了还款仪式,协议至此履行完毕。

为实现矛盾纠纷一地化解,“东湖调解”队严格实行工作闭环管理。对能化解的纠纷,当场处置;对于历史纠纷,队员收集信息后,上报分管民警,协调街道、村社力量会商跟进;对于疑难纠纷特别是警方无法化解的,统一由街道矛调中心牵头化解。

矛盾纠纷高效处理,离不开协同监管。派出所督考中队会对调解队员的工作情况进行追踪、抽查,同时协助街道综合信息指挥室,对队员进行管理考核。

此外,为调动调解队员的积极性,东湖街道制定了“以奖代补”奖励机制及相应细则,对各类警情的处置制定激励金额,同时出台严厉的惩罚措施,以防止弄虚作假等情况发生。

今年以来,东湖街道共接到纠纷警情 6083 起,当场化解 4343 起,矛盾化解率 71.4%;事后调解专职队伍共受理纠纷 1740 起,成功化解 1680 起,调解成功率 96.6%,同比去年上升 242.9%。当地还梳理了 2020 年以来同人纠纷类重复警情 824 起,其中近 3 个月仍有报警的 211 起,经走访已化解 161 起,化解成功率 76.3%;对于剩余未化解矛盾纠纷已分发到组、责任到人。

“‘警源治理’联动体系,是‘全域治理’现代化的缩影,街道将积极做好基层智慧治理的‘探路者’,压实源头治理责任,绘好社会治理‘一张图’。”翁小芳表示。

明者因时而变,知者随事而制。东湖街道正插上大数据翅膀,加快构筑平安智治新格局。

