

# 靠“磨嘴皮”的社区工作 有了强大的“后援团”

## 嘉兴经开公安打好基层共治“组合拳”

本报记者 陈贞妃

“居民来电反映小区内住户每天凌晨在车库内剁冷冻食品,请市场监管局的同志牵头协调处理。”最近半年来,嘉兴经济开发区昌盛社区副书记顾丽英在工作中感到了前所未有的助力。

从事社区工作10多年,顾丽英曾觉得社区工作“挺难的”。因为没有执法权,面对群众的矛盾纠纷,大多时候只能靠磨嘴皮子。如果遇上“硬茬”,问题就很难解决。“如今背靠‘执法天团’,社区工作变得底气十足。”2021年6月,昌盛社区成立了基层治理联动工作站,整合公安、行政执法等多部门力量,共同为周边社区提供高效矛盾纠纷受理及调处服务。“社区有任何事情,相关部门都能马上到位。”

基层治理联动工作站(以下简称“联动工作站”)是嘉兴市公安局经济技术开发区(国际商务区)分局(以下简称“经开公安分局”)以创新现代警务体系战略为支撑点,落点社区打造的一批社会基层治理平台。近年来,经开公安分局不断夯实基层治理体系“底盘”,通过构筑联动工作站、组建“经开警管家”队伍等基层共治“组合拳”,深度融入社会治理,全面促进基层治理工作提质增效。

### “4+X”多部门联动治理



基层治理联动工作站

昌盛联动工作站毗邻昌盛社区党群服务中心,辐射包含昌盛社区在内的周边4个社区。

2021年7月初,社区网格员收到业主投诉:昌盛花园A区公建房屋顶被沿街商铺的老板占用堆放杂物,还饲养了3条狗。当时正值学生中考,对周围居民的日常生活和正常作息造成了严重影响。为避免矛盾升级,昌盛联动工作站站长赵冰峰根据职能范围,协调昌盛社区、警务站、行政执法中队等部门一起参与处理。

“工作站推行‘4+X’的工作模式,公安、综合行政执法、市场监管3个部门和调解员常态化入驻,其他社会治理办、应急中心、交警大队等部门则实行联络员制度,按需入驻。”经开公安分局治安大队朱梅军介绍,依托党群服务中心,工作站建立了“党建+社区+网格+警务”联勤联动联处机制,由社区书记任站长,按照“权责清

晰的事项各自管,边界模糊的事项联合管”的原则,对各类矛盾纠纷快速分流,统一指挥协调。

经过多部门的联合协调,商铺老板很快清理了杂物和犬只,还给小区一片安宁。“如果没有联动机制,这个事情中考结束都不一定能解决。”朱梅军说,工作站建立前,基层社会治理边界不够明晰,事件处置中往往难以形成合力。如今,多部门联动机制改变了传统工作模式下网格、社区、部门(单位)等单兵作战短板,化被动为主动,将问题隐患处置阵地前移,有效提升了全区治安管理、基层治理、服务群众效能。真正做到“小事不出社区,大事不出街道,矛盾不上交”。

截至目前,嘉兴经济开发区范围内已经配备了6个联动工作站,辐射整个辖区。

### “啄木鸟”平台高效集结

有了联动机制,如何让它更高效地运转?“啄木鸟”基层治理数字化集成应用平台应运而生。

“长纤塘社区有个小女孩离家出走,急需支援。”深夜11点,嘉兴市塘汇派出所民警在“啄木鸟”平台发出预警。

12岁女孩小玉因不做作业被妈妈说了几句之后,于下午6点从家中离开,深夜未归,父母急得报警求助。收到预警信息后,短短数分钟内,由街道工作人员、派出所铁骑队和志愿者组成的36人搜索小组迅速集结完毕。

民警通过监控发现小玉曾出现在家附近的马路旁,之后走出监控范围。小玉所在小区的北侧就是运河,为了防止发生意外,民警安排小组全部成员进行地毯式搜索,每个小区和楼层都不能放过。次日早晨7点多,搜索小组终于在小区楼道里找到了小玉。

“短时间内集结各方力量,这是‘啄木鸟’平台的优势所在。”朱梅军介绍,“啄木鸟”平台为经开公安分局自主研发,在社区联动工作站的基础上,平台建立了“预警、推送、联动、处置”数字化全流程闭环化解模式,通过政务数据、社会数据和警务数据的融合共享,高效汇聚各职能部门和社会各方力量。

截至目前,“啄木鸟”平台合计处理各类矛盾纠纷236起,部门联动158次,实现了矛盾纠纷化解工作关口前移、源头治理、链条闭环。



“啄木鸟”平台

### 志愿者“管家”遍地开花

“跟你说网上刷单可以日赚上百元的都是骗子,千万别信,我就被骗过!”近日,嘉兴学院的王同学成了“反诈小专家”,跟着志愿者团队到处给同学和群众宣讲诈骗案例,教他们反诈知识。

因为想兼职赚钱,王同学曾被诈骗分子用“网上刷单赚钱”的套路,被骗走几个月的生活费。2020年初,听说经开公安分局成立的“警管家”志愿者高校联盟正在招募志愿者,王同学主动加入,希望为反诈出一份力。

“原来辖区内各个学校的学生是网络电信诈骗案件的高发群体,辖区民警虽经常上门做反诈宣传,但效果并不理想。由学生向学生宣讲,反而效果更好。”朱梅军介绍,如今各学校的志愿者都加入到了警管家,由经开公安分局的反诈专干给志愿者们讲解各种诈骗手段,然后再由学生志愿者们结合日常活动,给周边同学宣讲反诈小知识,深受欢迎。

除了学生志愿者,警管家还吸收了辖区党员、商户、企事业单位职工、退休职工等加入志愿者队伍,参与社会治理和服务工作。

“经开区的33个社区中,每个社区至少有50名警管家志愿者。志愿者们不但进行反诈宣讲、治安巡逻,还会结合自己的职业、技术专长等,开展志愿服务。”朱梅军说,联系群众、发动群众是基层治理的有效抓手,经开区内学校、商业综合体、写字楼多,警管家在群众间织就了一张“警务网”,可以全时空守护平安,零距离服务群众。

截至目前,警管家已排查化解矛盾纠纷412起,开展便民服务1361次,小区治安巡逻1700余次,反诈精准宣传3.3万余人次。



警管家在巡逻



警管家作宣传工作