

# 杭州余杭仓前街道： 精准善治链 绽现新风景

本报记者 邵敏宸 通讯员 李旭晖

从一座普通郊区小镇，到创新创业活跃小城；从阡陌交通，到条条大道；从片片田野，到高楼林立。在杭州市余杭区仓前街道，这里的变化是有形的，宜居宜业的新城正拔地而起；变化也是无形的，基层治理之变正悄然绽现新风景。

近年来，仓前街道以社会治理综合服务中心为阵地，深入开展“四源融合”治理，不断夯实基层基础，提高基层社会治理水平，努力营造安全稳定的社会环境，为创建“平安仓前”护航添彩。

## 多元调解密织平安网



商量调解方法，还有写调解日记的习惯。最早的调解日记写于1992年，这些年来，他们已经写满了83本日记本。“从争田地、打群架，到拆迁矛盾、经济纠纷，仓前的社会转型发展，既体现在拔地而起的高楼上，也体现在我们这一本本调解日记里。”调解员们说。

在仓前街道，像这样的调解组织正日益增多，这也是当地完善诉源治理运作机制的缩影。近年来，当地加强村社两级矛调中心建设，形成矛盾纠纷多发区域大调解机制。

街道矛调中心线上利用基层治理预警平台、主任热线等，线下通过一站式窗口，受理矛盾纠纷，展开精准调解；同时打造“银龄护航”调解品牌，发挥退休干部熟悉人情民意、拥有丰富调解经验的优势，除了“老沈调解工作室”外，“吴山青调解工作室”“老戴调解工作室”等品牌化调解工作室先后成立。

在13个村社矛调中心，当地因地制宜吸纳志愿者，组建特色调解志愿者队，主动排摸隐患、参与调解。

另外，街道还成立了大调解联盟机制，整合13家律所、5家社会组织、3家企业社会工作室和杭州师范大学法学院等，创建调解专家库，提升中心应对新型复杂矛盾纠纷的化解能力。

## 网警联动为民解忧

去年4月，仓前街道某村的村民们守在连具塘集镇某路口，拦截过往工程车。由于工程车每天深夜到清晨会来“光顾”，带来噪音、拥堵、安全隐患等问题，不少人情绪十分激动。很快，民警、交警同社区村干部赶到现场，一起疏通道路秩序、安抚现场村民。

原来，之前交警中队已发过通告，建议工程车往104国道绕行，但司机们不肯绕远路，还是到连具塘村里抄小路。仓前派出所随即启动“网事警情”非警务警情对接机制，将情况上报仓前街道。第二天一早，街道对接相关单位，邀请村民代表商讨对策。

事后，区交通运输局路政执法大队暂扣了当晚涉嫌超载压坏路面的车辆；区城管局在该路段安装限高杆、路墩；区公交公司将通过此路段的大公交车改成小公交车；中交二航局施工单位对良山线部分损坏道路及沿街部分村民房屋破损问题进行检测，修缮赔偿。

3天时间，事情圆满解决。这一切，“网事警情”机制功不可没。

近年来，仓前街道综合信息指挥室负责牵头，统筹协调了派出所、交警、城管、司法、市场监管、环保等部门，以及各村（社区）网格联动力量，启动对各类非警务纠纷、求助警情、火灾、交通事故、安全生产等需要其他政府部门

协助的社会性事件开展快速联动处置。街道成立61人“网事警情”联动治理专职队伍，街道、村社、站所、楼宇、物业、工地等力量1500余人参与联动治理，利用钉钉系统、网格通、对讲系统等手段，实现有效预警、联动处置和反馈。

“网事警情”联动治理应急专班会第一时间接警情、事件，遇无法处置的，上报“网事警情”联动平台，由综合信息指挥室通过基层治理四平台事件转办平台移交至各部门，并由专职网格员对事件后续跟踪作回访，直至处置完毕。

2021年，仓前街道“警网协同”案件9404件，联动处结率96%；案件处置周期、联动到场时间均缩短50%，“民转刑”案（事）件“零发生”。



## 数字赋能未来社区

未来生活是什么样的？

5分钟可享受老年食堂、老年大学，10分钟可到达24小时社区书房、共享停车空间，刷一刷脸就能出入小区，垃圾分类在线管理，“无人车”物流配送到家……很多人梦寐以求的设计，正在仓前街道葛巷社区落地成为现实。

葛巷社区的“未来感”，可以从社区智慧健康站里一探究竟——入口处的闸机上，扫一扫身份证或市民卡，个人信息、健康码和体温状况会逐一显示；一块实时滚动的大屏上，显示着社区居民的健康“大数据”。

在这里，居民可以自助常规体检，数据将被实时传送到社区医生的电脑端；24小时云诊室将帮助居民做好紧急状况的处置，上级医院的医生云端诊断开具处方后，居民在自助给药机上可以便捷取药。据悉，该站配置了近20项自助检测设备、远程会诊系统、AED设备、自助云诊室等。

葛巷社区地处杭州未来科技城核心区域，2021年5月正式列入全省第三批未来社区创建试点。近年来，仓前街道紧抓未来社区创建契机，力争将该社区打造成居民梦想中的居所、理想中的家园。上述场景，只是社区打造众多未来场景中的一小部分。

当地围绕“治理+服务”理念，率先打造“数字互联”精准善治链；聚焦医疗、邻里、治理、教育、创业、交通、低碳、服务等未来场景，为居民高效供给社会事业公共服务。

针对社区集“回迁房+商品房”“老人+青年”“传统+科技”于一体的特点，当地配建社区文化家园、卫生服务站、居家养老服务中心；推出蓝牙开门、24小时菜鸟驿站、远程医疗、智能就餐服务；举办“青苗晨跑”、爱心图书捐赠活动；探索违规违章现象“无人治理”模式等。

2021年，社区推出智慧服务平台，目前已嵌入多款高频应用，居民可一键获取生活缴费、小区运动、在线课堂等市场化生活服务，还可直接访问入学早知道、街道主任热线等政府类高频应用。

据悉，社区数智平台基于街道“数字仓”，联通一体化智能化公共数据平台、城市大脑、街道“基层治理四平台”等数据，实现数据治理。

未来社区创建工作自开展以来，社区为民、便民、安民功能得到强化，基本形成“5-15分钟便民生活圈”。



“老人有两个儿子，可这两个儿子都不让老人住在他们家里，而是搭了一个简易棚屋给老人住，这于情于理都是不对的。”在资深调解员沈桂良的调解下，最终，老人的大儿子将母亲接去一起住，小儿子则每个月给母亲500元赡养费，并且拆除简易棚屋。

像这样的纠纷调解，是沈桂良的工作日常。沈桂良参加工作30多年，也是一名有着30多年党龄的老党员。退休前，他曾担任仓前街道综治科科长，还兼任人民调解员。2017年12月，以沈桂良姓名来命名的“老沈调解工作室”挂牌成立，辅助街道调委会处理重大疑难复杂纠纷。加入工作室的，都是资深调解员。工作室里，他们每天除了探讨调解技巧、

