

## 巡逻防控“不打烊”

连日来,嘉兴秀洲公安王江泾派出所积极响应“铸盾”行动,提前部署警力,加强对辖区夜市、热门景区等的巡逻防控,并积极宣讲安全知识,打造“时时见警、警景交融”的和谐氛围。

通讯员 凌梦晓



## “网格走亲”解民忧

通讯员 刘颖

本报讯 近日,杭州上城区南星街道复兴街社区网格员在“网格走亲”时,发现曾经的好邻居华师傅和陆师傅,见面连招呼都不打了。

网格员得知,华师傅退休后,改造了露台,此后楼下陆师傅家出现漏水,双方产生矛盾。了解情况后,网格员通过基层智治综合应用,上报情况至街道,由街道调配共享法庭专职调解员和律师联合网格员上门,做双方工作,经多次协调,华师傅终于重新改造露台,双方握手言和。

今年以来,南星街道调委会联合司法所,梳理街、社两级纠纷化解力量,以“网格+法官+律师+调解员”为基础框架,通过基层智治综合应用等载体,建立“解纷一件事”机制,激活共享法庭、公共法律服务站、尚法工作室等调解力量。1月以来,排查隐患300余件,化解纠纷300余件。

## 减压赋能

10月9日,天台县公安局坦头派出所开展“守护警心 减压赋能”活动,让民辅警参与一系列心理放松的游戏,缓解压力,以更加饱满的精神状态投身工作。

通讯员 许尚高 唐峰



## 平安宣传

近日,建德市航头镇开展平安宣传活动,志愿者们深入农贸市场、文化礼堂等场所,发放反诈、反邪、消防安全等手册,提高群众平安意识。

通讯员 徐波



## “治安管家”惠民生

通讯员 应佳红 应敏迪

本报讯 “身边有个‘治安管家’真是太方便了!喻警官当天就上门把噪音问题解决了。”近日,住在台州路桥区河西社区的刘女士由衷感叹。

河西社区商贸经济发达,人员流动性大,治安非常复杂。然而今年,社区警情呈断崖式下降,盗窃、治安、黄赌警情分别同比下降23.9%、24.2%、59.7%,这得益于路桥派出所创新推出“管家式服务”,由社区民警担任“治安管家”,靠前服务警情处置、矛盾化解、防范宣传等,把苗头隐患消灭在萌芽状态。

作为社区警网联动工作站副站长,民警喻允立组建了一支“治安管家团队”,队员包括社区干部、网格员、党员、物业人员、保安、市场运营人员、义警、治安积极分子等。队伍既负责调解邻里纠纷,也参与巡逻防控、文明劝导、平安宣防等工作。

这支队伍还通过分发联系卡、建立工作群,“线上+线下”相结合提供咨询,受理流动人口登记,发布警情通报和防范提醒,践行“群众休息我上班”的服务理念。

## 乱扔烟头被拘留

通讯员 陈韵如

本报讯 近日,岱山县一男子将未熄灭的烟头随意丢弃,引发火灾,被行政拘留5日。

当日,消防救援人员赶到事发地,经扑救及时,未造成人员伤亡。县消防救援大队通过询问调查、现场勘验和提取周边视频监控,认定火灾系何某将未熄灭的烟头丢至地面,引燃可燃物造成。

根据消防法第六十四条第(二)项、《公安机关办理行政案件程序规定》第一百五十九条第一款第(四)项之规定,当地公安部门对何某作出上述处罚。

# “防未病”“查疑病”“治已病”三招安一方

## 解码新时代“枫桥经验”余杭模式



(上接1版)

### 共商共建“防未病”

雨后的傍晚格外清凉,在径山镇桥头社区春花秋月小区的“花之角”邻里互助花木临时照护点,各种花卉格外芬芳。

两个月前,这处花园还在“众人议事厅”应用场景中被提及。桥头社区工作人员告

诉记者,小区很多居民喜欢种一些花花草草,但阳台种花草存在高空坠物风险,一些居民便将意见提交到“众人议事厅”应用场景上。桥头社区党支部随即牵头组织开展5次线上会,最终完成花园改造。

而这,只是“众人的事情由众人商量”基层民主协商理论成果在余杭落地的一个“镜头”。

18年前,余杭基层民主法治的“答卷”,从小古城村百年大樟树下开始书写。18年来,余杭从探索“众人的事情由众人商量”先行实践,到构建起“提、议、审、决、督、评”为关键步骤的“四议六步”民主议事工作法,再到着力打造全省首家区域(区县)议事协商平台“众人议事厅”应用场景,将全过程人民民主贯穿社会治理始终。



闲林街道综合信息指挥室

走进余杭的基层村社,到处都能真切感受到“众人的事情由众人商量”基层民主协商的生动实践。近年来,余杭结合自身村社情况,创新实践“三治融合”积分管理机制,系统梳理自治、法治、德治的积分指标,在坚持“枫桥经验”基础上不断发展,并赋予其新的时代内涵,为众人参与乡村治理注入新动能。

### 统筹联动“查疑病”

日前,余杭街道文昌社区大华海派沁园5幢1单元两位业主因装修噪音争执报警。接到110联动警情后,余杭街道“小脑”指挥中心立即派禹合大队工作人员赶赴现场。1分钟接收事件、3分钟

联动响应、10分钟到达现场处置,事件能高效率解决,得益于“小脑+手脚”警网协同运行机制,确保事件“处置在早、化解在小”。

基层治理链条高效运行的背后,离不开数字化赋能的加持,余杭通过“余智护航”基层智治综合应用平台,建立起“统一问题接办、统一业务流程、统一高位协调、统一闭环处置”的管理机制,通过全量信息视图归集“人房企事物”五大要素,推动各类问题早发现、早防范,让余杭区拥有了自己的智能“大管家”。

“像这户居民,上周几乎没什么燃气用量,这周开始用量突增,差值显然超过普通居民的常规范围。”日前,闲林街道综合信息指挥室工作人员从全量信息视图中看到一条“燃气异常”提示,立即联系专职网格员李士尉前往查看。经核实,该房屋原为一居室,但住了3名刚参加工作的毕业生。街道平安办遂会同综合执法队约谈房东。3天后,房东完成整改,清退2名租客。

### 多元化解“治已病”

在余杭,多元解纷队伍的身影不仅穿梭于社区、街道、商户中,也出现在“云上”。

“都办好了吗?我不需要飞来杭州吧?”“是的,请您后续关注手机退款信息。”上个月,湖南的张先生在电商平台购买一批鞋子,但出现开胶问题,商家以“影响二次销售”为由,拒绝退款。在余杭区网络交易纠纷调解处理中心工作人员的建议下,张先生通过“网络消费投诉在线调解平台”,与商家展开三方视频在线调解,最终

达成一致意见。

上述平台上线5年来,共调解纠纷126万余件,投诉初查反馈率、投诉办结率、举报核査率均为100%。日前,余杭区“创新网络消费纠纷化解工作法打造网上‘枫桥经验’余杭样板”入选全省二十大标志性成果,成为全市唯一入选的区县单位。

近年来,余杭区坚持“调解优先、诉讼断后”,在余杭、良渚、瓶窑三个镇街挂牌成立区矛调分中心,法庭立案与诉前调解全面进驻。截至目前,全区建成共享法庭243家,覆盖全部镇街村社和16个行业领域。

“小切口”推动“大改革”。为打造新时代“枫桥式”矛调体系,余杭区搭建全省首家区县级大调解协会平台,有效打通调解地域、行业、条块壁垒,实现信息、人员、资源的双向互动,“径和”调解工作室、“溪岭溪事”专职调解队伍、“调小青”调解队、“共道云调解中心”等一大批治理金名片如雨后春笋般不断涌现,一个个区域精致的“盆景”正不断汇聚成全域精彩的“枫景”。



网络消费纠纷线上调解