

数智“枫桥经验”跑出平安建设“加速度”



“司侨在线”海外视频调解现场



瓯海区社会治理中心大厅

(上接1版)

原告李先生要求离婚并要求对方退还38万元彩礼和黄金，由于双方都身在国外，纠纷一时难以解决。有着丰富婚姻纠纷调解经验的调解员朱大姐介入，在她的多次调解下，当事双方同意离婚并就彩礼退还金额达成共识。为减轻当事人诉累，朱大姐决定使用海外视频调解系统，通过在线身份验证和线上签署协议等步骤，在屏幕前就彻底化解了这起纠纷。

针对海外侨胞众多、调解工作组织难等问题，瓯海区在社会治理中心设立“司侨在线”海外视频调解室，在丽岙街道等建立“侨务”工作室，实现远程服务，并创新引入了人脸识别、人证对比、电子签名等技术，

突破时空限制，为跨国矛盾纠纷提供了便捷解决方案。据统计，“司侨在线”海外视频调解室今年以来已调解241件矛盾纠纷，为当事群众节省了时间成本、经济成本和精力成本。

近年来，瓯海区积极推进诉源治理，坚持和发展新时代“枫桥经验”，秉持将非诉讼纠纷解决机制置于前沿的原则，畅通区、

镇、村社三级线上和线下诉求反映通道。群众可以通过在线平台如“浙江解纷码”“人民法院在线服务”等进行线上诉求反映，指尖就能“找说法”，实现群众诉求“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。今年以来，全区已成功调处案件9137件，其中镇街层面累计调解案件5926件，占比65%。

多元共治 激活平安“小细胞”

在三垟湿地，一群身穿红马甲的志愿者格外亮眼。他们来自瓯海区三垟街道南仙社区广为人知的平安巡防队“三垟义警”——一支由热心居民、退休老干部、社区党员、教师、律师、心理咨询师等人员组成的超200人的平安联盟志愿者队伍。“三垟义警”充分激活每一个平安“小细胞”，已组织平安巡防500多次，出动巡防人数4000多人次。5年来，三垟辖区的盗抢犯罪率显著下降，社区居民的法治意识和防诈骗意识持续提升。

“从平安志愿者队伍成立并扛起‘义警’旗帜开始，不知不觉已经到了第五个年头，我们的队伍由最初的10余名队员发展成200多名，真的很不容易。”“三垟义警”老陈说，“如今，我们的队伍中有不少外卖小哥，他们在平时送餐过程中将发现的道路安全隐患、小区消防隐患等拍照反馈给我们或者社区，他们是名副其实的‘城市探头’。”

守护“不停歇”，平安“不打烊”——“三垟义警”是瓯海平安联盟志愿者的一个缩



平安联盟志愿活动启动



“三垟义警”出街反诈

影。邻里之间有矛盾，先去小区的服务站找调解志愿者；发现安全隐患、治安线索，赶紧打开手机“平安联盟”APP上报信息……

瓯海平安联盟是由区委政法委牵头建设、综合性群众参与社会治理的信息平台。自2019年成立以来，该平台一直秉承

“全民共建平安瓯海”理念，坚持以优质的服务、完善的系统为全区人民群众提供全方位平安服务。

瓯海平安联盟还创新引入第三方运营团队，平安社区联盟、平安商企联盟、平安校地联盟、平安政社联盟4大平安共建联盟

圈集结建立“积分+荣誉”多维激励机制、“线上+线下”宣传推广机制、“流转+处置”闭环管理机制等，充分调动群众参与社会治理的积极性。到目前，已发动群众参与巡防等活动376万余人次，形成了“我为大家巡一夜、大家为我守一年”的良好氛围。

一屏全管 社会治理更智慧



瓯海区社会治理和城市运行中心“一站式”指挥中心

不久前，19岁少女小锐（化名）一时想不开欲轻生。警方接到报警后，及时将她送往医院抢救。然而，小锐拒绝接受治疗并绝食，情况十分危急。

瓯海区社会治理中心得知此事后，心理咨询师及相关工作人员迅速响应，20分钟内到达现场展开危机干预，成功化解了这一危急情况。

小锐的“绝处逢生”，得益于瓯海区社会心理服务管理系统。该系统保证了突发应急事件发生时相关部门能够第一时间介入，大幅提升了危机化解效率。

2017年以来，瓯海区创新思维、大胆探索，率全省之先在区级层面打造多元集成的“平安瓯海”综合体，并迭代升级成如今的区社会治理中心这一新型治理阵地，逐步贯通全区各类治理主体、治理平台，逐步实现各类基层问题数字化管理。

一座城市的“一天”，包含着涉及社会方方面面随时突发的各种矛盾纠纷。如何科学高效地解决这

些问题？瓯海区以数字化改革为手段，提出“瓯海的一天”治理理念，即“全量归集、瓯海的一天发生什么；全景驾驶、瓯海的一天要干什么；全链处置、瓯海的一天怎么干；全域总览、瓯海的一天干得怎么样”。目前，“瓯海的一天”闭环智治模式已与15个区级平台和45个省市重大应用实现了连接，同时打通了9类物联感知设备，打造了“智慧城市从此开始、矛盾纠纷到此为止”的数字化基层治理新范式。

瓯海区还积极推进社会治理中心和城市运行中心融合运行，组建社会治理和城市运行中心，打造“一主多元、一网智治、一网统管”的治理平台，通过数字赋能、流程重塑和机制变革，使得社会治理事项办结时限平均缩短40%，综合分析与指挥调度时间缩短近一半，事件处置效率提高30%，实现了社会治理和城市运行事务高度融合、高速处置和高效管理。