

杭州市拱墅区长庆街道：

擦亮平安底色 绘就和美画卷

见习记者 夏婉言 通讯员 陈昊 戴佳炜

晨钟暮鼓、日走云迁，一点一滴、一砖一瓦，构筑起平安建设的坚强“堡垒”。近年来，杭州市拱墅区长庆街道充分发动群众、依靠群众，形成人人参与、人人尽力、人人享有的群防群治新格局，积极打造“枫桥经验”城市样板，通过构建多元化、智能化、精细化的治理平台，实现对各类社会问题的及时发现、快速响应和有效处置，绘就了一幅社会治理与平安建设同步提升的和美画卷。

三方治理，共创群防群治新模式



张雪蓉带领“春燕服务队”在小区开展志愿服务活动

凤起都市花园小区里正在建设的王马社区邻里中心门口，两位散步路过的老人正朝里张望。“听说以后可以来这里跳操，还能带小孩来玩，比我们原来的小区活动室大多了。”张奶奶期待地说。

据悉，王马社区邻里中心将于今年5月建成，内

设“社区会客厅”“童玩天地”“共享书房”等多个特色活动区，将极大改善居民的生活品质。张奶奶们能有这样的甜蜜盼头，还得归功于居委会、业委会和物业的三方协同机制。

凤起都市花园小区属于回迁房商品房混合小区，之前业主们对小区物业管理等存在较多争议，导致业委会多年未能成立。对此，驻点小区的小区专员和小区党支部成员充分发挥党建引领作用，将相关政策宣传至每家每户，营造了选举业委会的浓厚氛围。2023年1月，凤起都市花园业委会正式成立。在社区党委的指导下，小区通过三方协同机制，每半个月开展一次三方联席会议，及时沟通解决小区治理中的“急难愁盼”问题，大家亲切地称之为“半月谈”。

“公共活动空间狭小”就是小区居民反映较多的问题之一。长期以来，小区活动室仅有110平方米，而隔壁一处271平方米的空间却空置了10多年。在“半月谈”上，社区组织业主代表、楼道党支部等共同参与讨论，经过多轮协商和多方协调，最终确定将小区活动室提升改造纳入未来社区改造计划中，整合小

区原有活动室和多处闲置空间，建设社区邻里中心，为居民提供更舒适的锻炼、学习、休闲场所。

“我们王马社区是全国第一个楼道党支部诞生地，现在还有小区党支部和很多个群众社团的力量，在旧改、加梯、垃圾分类、互助式养老、矛盾纠纷调解等各项工作中，都发挥了社区党员先锋模范作用。”王马社区党委书记俞红说。

张雪蓉是一名退休职工，如今担任王马社区横燕子弄小区党总支部书记，也是“春燕服务队”队长，在每周周二“小区服务日”雷打不动地为居民提供志愿服务。亚运期间，为了美化老小区环境，她带领支部党员及周边居民一起清洁地下停车库，将堆积了几十年的垃圾都进行了清理，并开展文明交通劝导、消防安全检查等志愿活动，赢得小区居民的一致好评。

三方联动，党员带动，群众互动。近年来，长庆街道不断创新群防群治模式，形成了“民事共议、问题共决、难题共治”的社区治理新格局。据统计，2023年以来，街道通过“三方”协商成功处置民生诉求30余件，开展楼道党支部志愿服务800余次。

多元调解，打造“枫桥经验”城市版

“这家商铺我租来的时候就这么大，又不是我扩建到消防通道上的，为什么要我配合拆除啊？”“大家原先一直在过道里放东西，凭什么要我们清掉？”……在东清大厦综合改造过程中，部分商户和业主“冲”到现场指挥部讨说法。

东清大厦于1996年投入使用，到如今，除了房龄高、设施旧、修缮贵、施工难等旧改建筑的共性问题，还有公区占用、消防通道堵塞等严重的安全隐患。为了解决这些问题，在拱墅区委区政府牵头下，长庆街道充分发挥“枫桥式”基层站所全覆盖优势，整合消防、住建、应急、公安、司法、综合执法等多条线专业力量，成立了整治专班，经过1个月的联合摸排，整理出了违法搭建、消防隐患等110个违法违规问题。

问题排摸出来了，接下来的整治工作却面临新的挑战。住在东清大厦B座的李大伯，70多岁了，出了趟远门回来，与在他家门口清理消防疏散通道堆放物的工作人员“撞个正着”。“他们通知的业主是我儿子，不是我。儿子比较忙，没和我细说。我一回家，就看到一堆人在门口要搬走我的东西，我当时真的非常生气。”李大伯说。

面对部分业主和商户的质问，整治专班没有将一纸整改通知一贴了事或者强硬推进，而是选择了一条更“费心”的路——“在法理之内，兼顾情理”。街道通过“枫桥式”工作法，召开“红茶议事会”，与有异议的业主和商户进行面对面沟通，解释工作政策，记录下他们的个性化需求，并带他们到其他经过整治焕然一新的通道内走一走，让他们亲眼感受整治的意义。“沟通中，我了解到他们是依法依规在办事，也意识到我图便利的行为存在消防安全隐患，我应该配合整改。”最后，李大伯还自愿加入居民志愿者队伍，协助街道一起做好其他业主的协调沟通工作。

如果说小区拆改整治期间涌现出来的矛盾纠纷是一场疾风骤雨，那么日常生活中的邻里纠纷则像是一场无声的较量，考验着社区的治理智慧。近年来，长庆街道积极推进品牌调解创建，挖掘培育调解能手，“三和交流室”“长宁工作室”“潘大姐工作室”“老傅调解室”等调解品牌如雨后春笋般涌现。

浙大御碑社区王奶奶家的天花板漏水问题已存在十多年之久，无奈的她一纸诉状把楼上房东诉至法院。接到调解任务后，“潘大姐工作室”负责人潘美华

第一时间联系双方，实地查看漏水情况。她一方面让楼上房东找装修公司确认漏水原因、评估损失，另一方面耐心做王奶奶的思想工作。经过一周时间的调解，眼看就要成功，谁料双方又因几十元的诉讼费产生了分歧。潘美华主动表示：“起诉费由我来付，大家各退一步。”楼上房东感动于潘美华的热心和真诚，最终承担了起诉费用，双方握手言和。

无论是践行“工作联动、平安联创”理念的“枫桥式”站所，还是秉承“以真情换真心”原则的调解工作室，长庆街道努力激活每一颗“平安法治最小因子”，将城市治理与“枫桥经验”有机融合，把矛盾纠纷化解在萌芽状态，打造独具特色的“枫桥经验”城市样板。



调解员联合律师调解东清大厦改造纠纷

数智赋能，创新驱动基层治理新境界



长庆街道工作人员使用数字驾驶舱

“我们这栋楼啊，得加快装电梯啊，我年纪大了，每天上上下下真的有点不方便。我得赶紧表

决。”在浙大御碑社区，一位戴着老花镜的大伯一边在手机上比比划划，一边和身边一起锻炼的大伯大妈们说。原来，浙大御碑未来社区小程序上线了“御事厅”模块，社区将需要征求居民意见的问题在社区内公示的同时同步提交线上，居民如果无暇前往社区投票表决，可以方便地通过手机进行线上表决或发表意见。目前，街道通过“66810”工作法、“红茶议事会”等议事制度，结合“御事厅”数字表决等形式，已协商诸如电动车充电桩安装点位、老旧楼宇电梯加装等议题68件，有效提高了居民基层民主协商议事参与度，基层治理难事愁事得到更有效破解。

同时，长庆街道在734个老旧小区电表箱安装智慧用电设备，为737户高龄和独居老人安装智慧烟感设备，在15个电动车集中充电点安装智能消防设备，

并依托数字驾驶舱进行日常管理，实现火灾预警和防护能力的指数型提升。另外，通过多个平台的数据碰撞，长庆街道数字驾驶舱还能对多发、易发的安全隐患和群众反映强烈的事件进行预警，方便街道聚焦热点、精准发力，更好更及时地解决居民关心的“身边事”。为规范餐饮行业市场秩序，长庆街道还建立了餐饮企业信用指数评价体系，对97家餐饮企业信用风险状况进行分级分类，生成“长庆信用分”，精准形成企铺“信用画像”。

“近年来，长庆街道始终坚持和发展新时代‘枫桥经验’，着力在‘抓党建、强治理、优服务’上下功夫，持续打造‘长庆长宁’幸福家园新‘枫’景。”长庆街道党工委书记冯琼梅说，这些努力不仅提升了社区治理的现代化水平，也进一步增强了居民的幸福感和安全感。