

杭州市拱墅区小河街道:

警网协同运行 打造“小河共治”模式

本报记者 马丽红 实习生 林昱辰 通讯员 乐琼

在杭州市拱墅区小河街道,有一支“出镜率”极高的队伍:农贸市场、十字路口、学校门口、大小社区……处处都有他们的身影。他们就是“小河共治”基层综合治理大队(以下简称“小河共治”大队)队员,24小时穿梭在每条街巷,深耕基层社会治理,让群众平安幸福“满格”。

2022年5月,“小河共治”大队成立。不到两年时间,这支队伍共参与110接处警9067起,实现矛盾纠纷化解率上升30%,重复报警同比下降12%,环比下降21.8%,形成“小河共治”基层治理新模式,构建起“权责清晰、功能集成、扁平一体、运行高效、执行有力”的基层共治实战体系,为基层共治提供了实践样本。



小河街道俯瞰图

整合队伍健全治理“手脚”



“小河共治”大队护航历史街区

小河街道总面积约6.38平方千米,常住人口约7.3万人。面积虽然不大,但有小河直街历史保护街区,也有运河CBD及远洋、万通商务区,传统与现代

相互交融,流动人口密集,结构复杂、管理服务难度较大。

据了解,“小河共治”大队共有50名队员,其中不少具备丰富治安管理和社区服务经验,整支队伍承接了社会面巡查、风险隐患报告、执法前置管理、应急稳控处置等4项任务,涉及综合行政执法、市场监管、应急消防、劳动监察等8条线20项职责。

为消除辖区消防安全隐患,“小河共治”大队接手辖区1335家商铺安全检查,包括消防安全、燃气安全以及食品经营许可证、餐饮业相关人员健康证检查等。

就在前不久,队员发现古运路一家便利店灭火器已过期。该店老板最初以为检查只是走个过场,没想到队员连续三天上门,直到店内更换了合格的灭火器才过关。

“检查是第一步,反馈和改进是第二步。我们将问题责任落实到专人督办,精准记录整改情况,形成

闭环管理,确保隐患清单件件有着落、事事有回音。”小河街道相关负责人表示。

在检查过程中,队员如果遇到难题无法解决,则由区综合行政执法大队跟进执法。如在城市环境大整治、城市面貌大提升长效管理工作中,发现企业排污导致的赵家浜河河道污染问题,因涉及生态环境保护、市场监管等多个执法部门,问题就会流转至“小河网驿”指挥中心,联动综合行政执法队通过专题会商,形成治理方案予以解决。

过去,各部门多头执法重复检查,容易给商家正常经营带来不必要的干扰。现在“小河共治”大队打破了街道与职能部门之间、街道科室与社区之间的信息壁垒,并建立联合处置机制,解决了一批以前“想管但管不了”“能管但管不好”的问题,大大提升了社会事件处置和应急处突效能。据统计,“小河共治”大队运行以来,实现巡查次数降低46%,发现处置整改数量提升12%。

警情联动守护平安

为了让平安落到实处,“小河共治”大队把道路作为最小作战单元,明确每条道路责任班组和包干队员,实行24小时运转机制,做到平时状态定人、定时、定岗、定责,有序开展护校安园、街面序化、店铺巡查等工作;战时状态立即投入应急处突,1分钟响应启动、3分钟到场处置、5分钟增援力量协同作战,对事项进行快速处置。

特别是在非警情处置中,“小河共治”大队的快速响应有效释放了基层执法办案警力,大大节约了时间成本和人力成本。2023年5月,一名母亲报警称,和儿子外出购物,一回头儿子就不见了。“小河共治”大

队队员陈琼收到指挥中心警情派发后,根据监控录像,一个半小时将其带回到母亲身边。同年10月,陈女士报警称,早上骑车时不慎丢失一个装有8万元现金的包,请求派出所帮忙寻找。接警后,派出所综合指挥室立即安排视频侦查员王晨沿途搜索报警人的路线轨迹,同时借助“警网协同”机制呼叫片区共治队员注意。经过1个多小时的努力,王晨和共治队员刘松在垃圾车里为失主找回现金……

之所以能速战速决,得益于小河街道拥有一颗智慧的“街脑”,通过“城市眼”全方位采集数据,降低事件发现成本。另外,街道还依托警网协同指挥调度平

台,健全事件分流、跟进处置、矛盾化解、处结反馈、结案回访机制,高效实现警情管控。截至目前,辖区实现110联动出警到达时间同比提前约5分钟,社会治安情况持续向好。

小河街道相关负责人向记者展示了“小河ZHI街”手机端应用场景,它详细记录了队员参与过的每一起警情的内容、负责人、处理结果等信息,实现了非警务警情处理的全过程跟踪。“这些留痕信息,使相关部门对应急突发事件的情况了解更全面、对突发事件的反应更迅速、相关人员之间的协调更充分,也让决策更有依据。”

精细治理中有温度

在小河街道,90岁的李奶奶(化姓),“小河共治”大队队员很熟悉。一次,李奶奶报警称,邻居家的空调声音过大,影响到自己睡眠。值班队员接警后,上邻居家查看空调情况,却没有发现任何问题。后来值班队员了解到,原来李奶奶的儿女不在其身边,比较孤独,偶尔会拨打110“求关注”。于是,“小河共治”大队二中队队长张建勇在日常巡逻中,主动上门“陪聊”。久而久之,队员们形成了默契,在日常巡逻中,定期上门看望李奶奶,并询问其需求,而且还主动联系其子女,让子女们常回家看看。

“很多队员都是外地人,最初听不懂李奶奶的杭州话,她说什么,只会点头微笑。陪聊时间长了,队员们不知不觉听懂了杭州话。”张建勇开玩笑地说。后来,在值班队员和家人的关怀下,李奶奶脸上的笑容越来越多。

“小河共治”大队的辛劳付出,也得到了辖区群众的

好评。曾经,一对老夫妻在雨中许久都打不到车,队员刘旺巡逻经过时,帮助他们打车回家。这在刘旺看来只是日常工作中的一件小事,没想到两名老人特地写来一封感谢信感谢他的帮助;曾经,一名80多岁的老人在菜市场摔倒,队员和民警背着老人一步步爬上六楼,将其平安送回家,老人紧握着他们的手表示感谢……

“我们每天面对的都是一些鸡毛蒜皮的小事,但如果这些小纠纷化解不及时、处理不到位,就有可能引发大矛盾。因此,我们要第一时间急群众所急、想群众所想,竭尽全力为群众办实事、办好事,增强居民的获得感、幸福感。”“小河共治”大队队长郭小川说。

下一步,小河街道将努力构建科技支撑、多元参与的基层数字治理驾驶舱,做强“街脑”;做强网格调解、基层共治、综合行政执法三支队伍,提升联动反应能力,构建快速反应、平战结合、群众可感的基层治理体系,让“手脚”联动速度更快、更精准。



“小河共治”大队开展巡逻