

杭州市拱墅区上塘街道:

办好民生 微小事 答好基层治理 平安卷

本报记者 马丽红 通讯员 林伟力

上塘河,起源于秦朝,故又名秦河。曾经,这里舟楫相连,终日不绝。而今,上塘河蜿蜒之处,满目皆繁华。

杭州市拱墅区上塘街道因上塘河而得名。如何办好民生微小事,让群众坐稳基层治理共富班车?近年来,上塘街道以源头防范、实质化解为导向,通过延伸平安触角、构建共治格局、探索数字赋能,全力以赴推进访源、警源和诉源三源共治,答好基层治理平安卷,为实现基层治理跨越式发展打开新空间。

答好基础题 延伸平安触角 基层 末梢 变治理 前哨



治理之道,重在基层,难在精细。为妥善解决好人民群众身边的小矛盾,上塘街道加强队伍建设,夯实1100余名1+3+N网格力量,联动退休干部、在职党员、群众社团、平安志愿者等资源,延伸网格服务触角,广泛收集社情民意,在不同社区建立矛盾纠纷案前调解前哨站。

小区基础设施老旧,需要改善。对面开了一家小餐饮,油烟味太重,如何实现居民诉求快响应?早在2003年,瓜山社区党委书记、居委会主任叶其杨为调解居民邻里纠纷而成立了其杨调解工作室,开启了社区与居民的有效对话,打造了一个倾听民声、汇聚民意的零距离互动平台。20年来,其杨调解工作室已调解各类矛盾纠纷1500余起,梳理居民意见建议180余条,深得居民的信赖与支持。

在蔡马社区,有事情找小沈已成为辖区居民经常挂在嘴边的一句话。小沈是谁?他是居委会副主任、网格长沈华梁。2020年起,他把自己的电话设置成了居民热线,架起社区与居民的沟通桥梁。4年来,面对居民反映的大小事情,沈华梁耐心倾听,尽心尽力解决,为居民们排忧解难。

在假山路社区,平安传心工作室也深得人心。社区银耀平安先锋队骨干成员、平安志愿者屠传根坚守在这片根据地已有十余年,为辖区居民协调化解各类矛盾纠纷。在他的带领下,小区里的不少党员和热心居民也加入进来,和老屠一起用百姓的话,讲百姓的理,解百姓的忧。

在上塘街道,像这样的平安工作者有不少,他们深耕细作小网格,将矛盾纠纷化解在网格内,成为了居民认可的和事佬,从源头减少诉的形成、案的衍生、访的产生,以化解小矛盾累积大平安。



答好重点题 构建共治格局 基层 资源 变治理 合力

在上塘街道,不仅有浙大城市学院在内的多所高等院校,还有浙江建华五金机电市场、杭州灯具市场等大型专业市场。随着城市化进程推进,大量流动人口涌入,产业生态日趋多元,给基层治理带来不少困难和挑战。

2016年起,上塘街道启用三所联动人民调解工作室,充分发挥司法所、派出所和律师事务所的作用,构建人民调解+法治指导协同发力的融治理模式,凝聚三源治理合力,确保辖区社会安定有序。

除三所联调外,上塘街道还积极搭建街道社会治理中心-社区品牌矛调工作室-小区居民议事会三级矛调载体,导入共享法庭等下沉司法资源,联动化解重大疑难纠纷,形成以党组织为引领,自治、法治、德治、智治相融合的三源共治治理体系。

为满足群众多层次、多样化需求,矛调中心还根据矛盾类型实行一对一派单,提供点单式调解服务。调解完毕,矛盾双方根据调解情况评单,对调解结果进行评价,促进调解员不断提升服务质量。

据统计,今年以来,上塘街道依托三源共治已成功化解矛盾纠纷1218起,最大程度地保障了涉事双方的根本利益,成为化解居民矛盾的减压阀、基层稳定的润滑剂。



答好加分题 探索数字赋能 基层 难点 变治理 亮点

矛盾纠纷如何实现全链条闭环管理?上塘街道探索数字化改革,拧紧闭环链条,形成服务管理新模式。

回迁安置小区治理是考验基层治理能力的一个难题,上塘街道却将难点变成了亮点,打造了全国民主法治示范村(社区)、国家级美好家园蔡马社区。这个小区是一个典型的回迁安置小区,存在外来人口多、人员流动性大等难点。如何从小从细抓好平安工作?2020年起,上塘街道探索数字赋能,通过物联网+大数据联动管理,全面打造智慧小区管理平台,通过智能预警和研判预警,实现一键派单处置纠纷警情、网格事件,为广大居民筑起一道看得见、摸得着的24小时安全防范网。比如,477台智慧安防设备交织出了小区的智慧网眼,以全域感知对小区的人、车、房信息进行精准管控,24路小区高空抛物摄像头和16路重点区域监控在小区无死角覆盖,让抛物者无藏匿之地;16处电动自行车集中智能充电桩在发挥民生服务作用的同时,最大限度杜绝消防隐患。

我们社区已经连续5年流动人口登记率达100%,连续6年火灾零发生。蔡马社区党总支书记张惠芬说。

通过数字赋能,上塘街道基层治理有了新气象。2023年,街道继续发力,以大综合一体化行政执法改革为牵引,重点围绕企业、出租房、沿街店铺等应用场景,开发了流动人口管理、智慧消防等多个模块,让小脑+手脚协同发力,通过一脑统管、一屏指挥、一键派单,确保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,形成从小从早发现,从快从稳处置的工作闭环。依托数字驾驶舱系统,哪里矛盾多发、何时警情较多等,我们一目了然。街道平安办负责人介绍说。

摸清了矛盾纠纷源头,还得啃得下硬骨头。上塘街道开拓新思路,提出新打法,探索实施基层站所周(月)工作制度,强化党建主导,加强7个站所资源整合,用好政法工作联席会议制度,把基层治理过程中的难点、堵点、痛点问题集中起来讨论,以联合共治为着力点破解协同难题,寻求最佳解决办法;通过定期会商、明确分工、协同处置,形成议责融通通用工作模式,推动从解决一个问题上升到解决一类问题。截至目前,街道已召开相关会议14次,解决各类疑难杂症10余件,啃下不少硬骨头。

平安建设只有进行时,没有完成时。上塘街道将坚持以小突破带动基层治理大牵引,着力打通服务群众的最后一公里,切实打造百姓的宜居宜业之所,让上塘成为古运河畔一道靓丽的平安风景线,把三源治理从盆景变成风景。