

杭州市拱墅区文晖街道、东新街道：

## 聚民力汇民智 开拓基层治理新局面

本报记者 马丽红 通讯员 项璐璐 李泽璇

拱墅区,是人口集聚、商贸繁荣的杭州市中心,近年来,老旧小区改造、商务社区治理力量不足、社区矛盾纠纷多发等问题显现,文晖街道和东新街道创新治理思路和路径,不断深化党建引领、凝聚共建合力、发挥数字治理,用心用情把关键小事办成暖心大事,着力在基层治理上开拓新局面、走出新道路。

### 以党建引领构建网格治理新格局



美团外卖小哥在学校门口开展志愿护学活动



美团外卖小哥化身“文明骑士”沿街宣传反诈

新电梯宽敞大气、整洁干净,运行起来也更稳,不用担心再出故障,更有安全感!业主王女士说。今年4月,文晖街道金都华庭小区传来好消息:一口气更换了6部电梯!电梯安全问题得到彻底根治。

金都华庭小区建于2003年,在当时属于安装电梯较早的小区。22部电梯随着使用年份渐长,故障频率增加。为推动换梯速度,金都华庭小区红色业委会和党支部齐发力,业委会成员负责盯施工现场,小区党支部则通过组织华庭一家亲协商议事日、小区党支部工作述职会等居民协商平台,召开换梯协调会21次,协商解决电梯品牌确定、自筹资金方案等影响工程进度的关键问题。一次说不通,就和楼幢党员再去一次,虽然过程很难,但大家义无反顾。小区党支部书记沈颖说,目前剩余16部电梯也在换新洽谈中。

在红色业委会的基础上,文晖街道由点及面,迭代探索党组织领导居委会、业委会、物业三方协同小区微治理制度,29个小区实现党组织全覆盖,结合四色清单做法,整合推出一小区一档案,做到小区事务清单化,着力解决居民身边的糟心事、烦心事,让居民更有效地参与城市发展、更切身地感受城市变化,让基层治理成效更好惠及广大居民。

除居民小区外,文晖街道还根据新就业群体庞大的现状,整合区域党建资源,将新就业群体党建与城市基层党建相融合,为3万余名外卖骑手融入基

层治理搭建平台。

2021年9月,美团分公司落户文晖街道后,街道建立全省首个美团外卖骑手流动党支部,覆盖上万名骑手;同时,将美团区域网点打造成党建前哨所,建立流动党支部,使网点成为集业务工作、支部活动、教育基地等于一体的党群服务阵地。

在流动党支部的牵头组织下,骑手们自发组建武林大妈·骑士汇,并吸收快递小哥、网约车司机等人员参与平安巡防、文明劝导、反诈宣传。如今,一支支小巷骑兵穿梭在城市里,利用工作之余随手帮、随手拍,成为社区里的移动探头、流动哨兵,在异常情况预警、突发事件直报、社情民意传达等方面发挥作用。

### 以楼事会释放商圈治理新动能

位于东新街道的新天地商务区拥有6000余家经营主体、2.2万名青年人才,集总部经济、商务办公、特色商业于一体,多种经济业态蓬勃发展。2022年新天地商务社区应运而生,对楼宇商圈进行社区化、实体化治理。

我们以每幢楼宇为基底,成立由企业负责人、物业负责人、党员代表组成的楼事会。新天地商务社区负责人倪维介绍,社区召开楼事工作会议,要求每幢楼宇都设立一个楼事会,并从企业负责人中选出楼长。楼长主要负责楼宇内的民意传达、权益维护、矛盾纠纷调解等,并发挥管家精神,定时召集楼幢内的企业代表群策群力,实现大事化小,小事不出楼宇。

楼事会的成立并有序运转,不仅打通了商圈楼宇自治微循环,也将党群建设、经济服务、民生保障、城市管理、综合治理等职能从社区延伸进楼宇,打通了服务企业的最后一百米,实现了小事不出楼,大事门口办。过去在楼宇里费时费力的管理难题,现在直接找楼事会就行了,真的很方便。新天地辖区内业主纷纷点赞。

随着全体楼中人幸福指数的攀升,楼事会



新天地商务中心成立楼事会



楼事会召开会议

也吸引了更多行业大咖、企业能人等主动加入进来。近年来,楼事会新增43家企业、86名企业骨干。

越来越多的新力量持续聚能,楼事会充分发挥作用,今年以来,联合市场监管、公安和消防等部门,走访排摸企业风险300余家、整改隐患问题500余个,护航楼宇平安稳定发展。

### 以数智治理提升基层治理新质效

民有所需,数有所为。身处数字化时代,文晖街道和东新街道借助一个个数字场景,切实提高管理服务质效,进一步激发基层治理活力。

今年1月,辖区一老人在河边洗菜时,不小心落水。137平安巡防队队员鲍晨烽、于二彩收到对讲机里传来数字驾驶舱的呼叫、手机端文小慧同步发来的指令后,立即赶到现场,将老人救上岸。事后,两名队员将处置情况反馈到文小慧,并确认办结。

数字驾驶舱和137平安巡防队、文小慧,正是文晖街道基层治理体系中的小脑和手脚。为解决资源分散、信息滞缓、指令多头之困,文晖街道打造了街、社两级数字驾驶舱。小脑,它整合数据资源接口、接入物联感知设备、统筹工作指令平台,实现统一受理、统一交办。137平安巡防队作为手脚,通过浙政钉的小程序文小慧,负责承接小脑指令,开展社会面巡防、110联动、微小火情处置等。

小脑+手脚联合指挥,线上线下同步发力,文晖街道以片区化治理为牵引,在北部片区打造区域性中心,入驻7股执法力量、整合20项业务,打通数据接口,实现小脑下沉。试运行以来,片区小脑已累计处置基层智治综合应用事件236起、110联动事件155起,基本实现了小脑灵敏、手脚灵活、快速处置的目标。

东新街道的万家星城,常住人口达1.27万人,虽然居民购物方便、生活丰富多彩,但这里日夜人声鼎沸,居民不堪其扰。如何保住烟火气,又要静下来?东新街道探索用数字治理的方式,给出了最优解。

原来,街道在数字驾驶舱基础上增设了宁静东新数据模块,精准分类预警,灵敏抓拍取证,解决噪声溯源难题,加强噪声污染防治精准化、数智化管控。而做到这一点,依靠的是站在辖区噪声污染多发区域的14个哨兵,通过前端的眼睛和耳朵,生成噪声地图。

我们布设了14个噪声自动监测点位,建立声源样本库、声学分析云平台,设定合理阈值,通过监控视频和声音收集实现24小时声源实时监测。一旦噪声超标,街道数字驾驶舱就会立刻发出预警。东新街道相关负责人介绍,目前,街道已形成高效闭环处置机制,1分钟派单、5分钟到达、60分钟解决。

另外,东新街道还接入了智慧消防、智安小区、企呼我为等自有特色模块,将基层智治综合应用事件来源拓展为物联预警、平台流转、网格上报、公众爆料等多渠道来源,不断提升基层智治综合应用的使用效能。