

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



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！业主马女士说。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，着力解决好居民身边的糟心事、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



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锋、于二彩收到对讲机里传来的数字驾驶舱的呼叫，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。