

杭州市西湖区留下街道：

## 房东当起网格长 基层治理出新招

本报记者 李洁 杭州政法融媒体中心 陈文欣 通讯员 郑秋婷

外来人口6.7万人,占总人口数的35%,近年来,不断涌入的外来人口,为杭州市西湖区留下街道发展注入新动力的同时,也带来了治理上的新难题。排摸难、登记难、参与难、服务难等问题日渐凸显,成为街道治理亟待解决的短板。

如何让更多的新杭州人选择留下?

2022年以来,留下街道瞄准房东自治这个关键点,创新推动房东网格机制,以小和山、石马、东穆坞等7个农居自建房为单位,共组建房东网格6902个,形成社区-网格-微网格-房东网格四级治理体系,全面提升基层治理质效。



### 房东当网格长 治理更高效

在小和山新苑,一幢幢砖红色外墙的双联别墅整齐排列,这些自建房吸引了不少新杭州人在这里租房居住。郑为,是这里的一名房东,也是房东网格长。

我们每户人家的家门口都有一个房东网格码,通过扫码,就可以查看自己房屋的租房线上登记册。新入住的租客可以通过扫码,自主登记信息。郑为说。

扫码、授权、刷脸、认证,不到1分钟,就能做好租房登记。近年来,留下街道依托数字成果平台,创新推出房东网格码,建成一户一码、一码多用的出租房信息系统。房东网格码连接社区、街道、公安等各端口,通过微信扫码,即可完成一键四知(知消防四员、通知通报、消防逃生路线、消防宣传知识)、自主申报、线索举报等多项功能。目前,留下街道房东网格码的推广注册率达100%。

以前,我们一个微网格员要服务近800名群众,现在,日常只需要对接40个房东网格长,效率提高了不少。郑为说。落实房东网格机制,不仅提高了社区管理效率,也提升了基层治理新活力。

一走进石马社区的李红娟家,就能看到墙上贴着的Welcome home(欢迎回家)字样。我们家有5层,共21个房间,其中9间都租给了留学生。李红娟介绍。

虽然李红娟没学过英语,但凭借手机翻译软件,她和留学生交流毫无障碍。有一次,一名来自泰国的留学生生病了,李红娟得知后,贴心地送去了感冒

药,还有一次,有租户投诉留学生晚上噪音扰民,她多次耐心沟通,帮助化解了矛盾。留学生的生活习惯和我们有差异,不过这两年他们也渐渐融入了当地的生活,我耐心地劝说,他们还是愿意听的。李红娟笑笑说,他们都比较信任我,有人在我这里租了三四年了。

此前,我们对留学生租客管理的一大难点是不清楚他们的护照、签证是否在有效期内。现在实行房东网格机制,全面压实房东主体责任,要求对租客信息每月进行动态更新。留下派出所相关负责人表示,例如有签证马上要到期的,我们会在房东群里发布预警,房东了解后会上门核实情况,提醒租客第一时间去办理,确保外籍人员都是合法居住于此。

目前,留下街道还建立房东网格工作清单,落实了房东网格长承担起流动人口登记、治安消防宣传、隐患清理等职责,与党员志愿者、巡防队伍、微型消防站队员等群防群治力量,形成横向互动、组织工作体系,推动更多的居民需求在网格发现、民生实事在网格解决、矛盾纠纷在网格化解。

### 组团来服务 邻里更和谐

哪家哪户的下水道堵了,哪两户邻里发生了矛盾争吵、哪家生活遇到了困难等等,我们在房东网格微信群里一反映,都能第一时间得到处理,大家心气儿顺了,邻里关系也越来越好。石马社区10幢2单元的朱女士频频点赞。

原来前不久,朱女士在房东网格群里反映房屋漏水的问题。我和物业也反映过多次,但一直找不到漏水的原因。朱女士说。这次,房东网格长 吴

攀峰收到信息后,第一时间联系了物业,经过合力排查,发现是一户居民的太阳能水管破裂了。最终,经过不到一个小时的维修,困扰朱女士的漏水问题终于得到妥善解决。

目前,留下街道房东网格治理形成了成立一批微网格临时支部、建立一组微信工作群、组建一支支撑力量、构建一套闭环体系、建立一个考核制度的五个一机制,凝聚联建单位、城管执法人员等多方力量,开展网格化、组团式服务,构建起党建引领、全域覆盖、协同联动、多元共治的基层社会治理新格局。

为了进一步活跃网格,留下街道还在全街开展网格议事日,很多矛盾难题,大家议着议着就解了。

去年下半年,石马社区某路段地铁进行改造提升,由于工期紧张,施工方为了赶进度,一大早就施工,产生了一些噪音,周边的居民、租户不堪其扰,多次投诉。对此,社区党委牵头,邀请区、街道相关职能部门,召集企业代表、物业工作人员、房东网格长、租户等召开网格议事会。最终,经多方协商,商议决定将施工时间控制在工作日的早上9点后,大部分租客都认同了这个处理结果,问题终于得到解决。

通过网格议事日,石马社区针对社区健身场地器材破旧老化问题,经议事成员讨论后形成共识,社区积极向相关部门争取资源,提升改造了现代化智能健身器材,得到了居民的好评。如今,通过网格事、网格议、网格治,越来越多房东从社区治理的旁观者变成了参与者。

今年以来,当地利用房东网格治理体系,上报网格事件1021件,办结率为100%。2023年以来,公安警源矛盾纠纷量同比下降了60%。