

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”



叶其杨(左二)在调解纠纷

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“三所联动”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”。



蔡马社区被评为全国民主法治示范社区

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点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年火警零发生。”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个站所资源统筹,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—联”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”。