

杭州市钱塘区临江街道:

## 细“治”入微 开拓基层治理新局面

本报记者 许金妮 通讯员 高碧清

杭州市钱塘区临江街道,不仅自然风光秀美,更有着极具现代化的时代风貌,辖区内坐落着临江国家高新技术开发区,聚集规上工业企业116家,农业企业150家。

近年来,新临江人口众多,占到常住人口的90%,也因此面临着管理面积大、管理难度高等问题,但街道凭借出色的基层治理经验,成功应对了种种挑战,获得诸多荣誉,其中市级以上荣誉达40余项。

基层治,则天下安。临江街道的治理“秘诀”是什么?这背后,不仅有体制机制的创新,更有基层干部付出的真心真情。

### 抓整合提效率

布局联勤警务站  
强化阵地建设

临江街道行政区域面积44.1平方公里,同时托管着105平方公里“飞地”。

“以往,哪个地方出事,可能赶过去处理都要半天,导致效率很低。”临江街道相关负责人说。

为了彻底改变状况,临江街道布局“一核五联”站点,新建社会综合治理中心,向外辐射5个联勤警务站,形成了一个中心高效指挥、五个站点协同响应、多支队伍联合处置的基层治理平台。

其中,传化公路港警务站位于临江街道最大的物流集散中心,里面有传化、普洛斯、万维三大物流园区,在这里,每天有4000多人工作生活,8000多辆货车进进出出。

2022年6月,临江街道和临江派出所联手,借助“小脑+手脚”警网协同运行机制,整合交警、城管等应急资源,将原有的警务站升级为联勤警务站,除民警外,街道网格队伍、综管队伍、企业安保等力量一同入驻,构建起“警、网、企”联防联控体系。

特别是2023年9月成立联勤警务站调解工作室以来,工作室调解成功各类矛盾纠纷377件,所涉金额453.87万元当场支付到位。2023年9月19日中午,综管队员获悉,某物流公司有近20名送货工人向某运输公司催讨运费。工作室队员不仅第一时间赶赴现场处置,牵头为四方当事单位开展为期4天的调解工作,最后涉及70余万元运输、劳资款项纠纷圆满调处成功。

据统计,2023年临江街道报警率同比下降25.8%、刑事治安警情同比下降9%。



### 建机制聚力量

注重源头防控  
力求信访纠纷全程闭环



今年年初,临江街道信访办公室收到一封手写书信。信中反映,杭绍甬高速公路杭州市钱塘区临江街道段,因施工不当,导致农场十六分场涵管堵塞,排水严重不畅。这一问题不仅影响了农田农业种植生产,更为附近群众生活带来了极大的困扰和不便。

了解这一情况后,临江街道进行了长达3个月的跟踪回访。1月12日,街道首次展开勘查,发现致堵原因为周边导管破损。1月16日,施工队伍完成了对于破损管道的修复。1月17日,街道同相关部门和单位前往现场复盘,积极协调施工单位在红十五线管口位置增设两处沉淀井,以过滤杂质、防止管道再次堵塞。4月18日,街道信访办公室组织人员又一次来到现场,跟进两处沉淀井增设进展,积极协调施工单位在7月中旬完成项目建设。后续,街道信访办公室将继续跟进此事,确保全程闭环。

“要把群众求助的事情当事,切切实实地帮他们解决问题,对于事情的进展及时沟通,避免激化矛盾,这样才能真正解决矛盾,维护基层和谐稳定。”临江街道信访办公室负责人说。据悉,信访办公室的每一位工作人员都将自己的号码、微信发送求助群众,“随时能联系上,这样他们安全感也足。”

天下大事,必作于细。近年来,临江街道格外注重从源头上解决信访问题,如推出“临距离”网格议事制度。每个村社都设有相对固定的“网格议事日”,围绕群众的普遍诉求、邻里的纠纷矛盾、村社发展等问题,把群众聚起来、让干部沉下去,探求最小治理单元的“最大公约数”,助力民情在网格掌握、矛

盾在网格化解、问题在网格解决、服务在网格开展。自上述工作开展以来,已成功解决恒逸职工活动中心陈旧、小区邻里空间匮乏等各类问题59个。

街道还充分挖掘群众力量,变“家庭女主人”为“村社女主人”,由村社妇联执委牵头,持续深化“临家阿姨”组织建设,实现辖区全覆盖。日常信息收集、巡逻防范、宣传帮扶、纠纷调解……温暖柔软的“她力量”在临江街道已变得处处可见。街道现有的“临家阿姨”凉茶铺、“巾帼共富工坊”、“反诈妈妈团”、“红色公益市集”等,深受居民群众喜爱。2024年1—4月,街道诉求类信访总量同比下降37.5%。

### 重智治搭平台

突出数据赋能  
强化智慧支撑

走进临江街道社会治理综合指挥中心,一块大屏颇为吸人眼球,“这是街道的警网协同指挥调度平台,可以实现1分钟接受指令、3分钟派单并联系当事人、10分钟到场处置、1小时初次反馈、24小时事件办结。”街道相关负责人表示,借助数字化赋能社会治理,街道正建立起全域覆盖、全时联动的数智架构。

搭上智慧化的“翅膀”,临江街道的处事效率大大提升。一位到临江求职的陈先生曾向街道综管队员寻求帮助,称自己通过网上的人力公司找了一份工作,上班后却发现实际工资与约定不符,双方多次协商但始终未达成一致意见。

临江街道社会治理综合指挥中心接到求助后,立即派出在附近的综管队员协调解决问题,队员仅5分钟到达现场,用40分钟完成调解,当天陈先生拿到了工资。

除了智慧调度平台外,临江街道还建立了共建共享共治基层治理平台“临灵通”。打开“临灵通”,可以看到“大美临江”“邻里互助”“工具箱”等多个场景,居民可以在平台获取最新资讯、了解街道政务服务、交流互动、参与公共活动、反馈诉求。值得一提的是,平台还设置了“智慧燃气”“智慧食安”这两个板块,通过数字赋能,综管队员和网格员得以快速发现并排除相关隐患。“临灵通”不仅提升了临江街道基层治理水平,也极大丰富了居民的精神文化生活。

机制创新、队伍建设、智慧化管理……在杭州的最东边,一幅美丽的基层治理画卷正缓缓展开。

