

# 绍兴市越城区北海街道: 践行新时代“枫桥经验” 推动基层治理“细致入微”

本报记者 顾洁丽 通讯员 季芝萍

绍兴市越城区北海街道西临柯桥、北接镜湖,位于绍兴古城的西大门,共有常住人口76692人,流动人口42999人。近年来,北海街道深入践行新时代“枫桥经验”,探索机关干部下沉机制,打造“一站式”矛调中心,发挥乡贤带头作用,创新擦亮平安治理“底色”,推进“幸福北海”建设走深走实,为全力构建越城区“大平安”格局添砖加瓦。

## “饭后散步” 走近千家万户

“小丁,吃饭了吗?垃圾堆放点整顿之后还有影响吗?”去年,居民小丁对小区内垃圾分类房设置点不满意,说影响他所在楼幢的采光、破坏楼道口的绿化等,多次打12345投诉。

北海街道党工委书记俞科军得知后,“饭后散步”上门,与小丁当面沟通,并根据小丁的建议,整顿了垃圾房安置点。今年以来,街道共发现记录问题105条,当场督办解决84条。

近年来,北海街道积极探索下沉机制,街道班子成员以“饭后散步”的常态化形式深入小区,了解民情、直面矛盾、发现问题、现场认领、限时整改。

除此之外,北海街道针对群众频发的矛盾纠纷以及一些共性隐患,积极展开商讨,予以解决,防止问题扩大。今年以来,街道共处置回复来信来电2382件,其中重复件477件。

此前,快阁苑小区由于车多、停车位少的问题,遭居民多次投诉。北海街道与社区召开专题会,经过讨论,决定在老旧小区改造过程中统筹小区规划,将附近停车位从509个增加至1328个,解决了居民“一车难停”问题。

## “一站式”服务 夯实基层基础

北海街道矛调中心于2024年4月份搬迁新址,设置便民服务大厅,开设社保、工商登记、公安等10多个窗口,同时整合平安法治办、信访办、派出所、司法所等部门力量入驻,对各类矛盾纠纷实行“一站式”管理。该中心还整合便民服务中心、北海共享法庭等优势资源,实现矛盾纠纷调解服务与便民公共服务、法律诉讼服务的“三位一体”融合,构建一站式服务型、靶向型、专业性的矛盾调处受理模式。

由于人口众多、流动性较大,各种矛盾纠纷日趋多样化,特别是因外来务工、土地等引起的矛盾纠纷增多。为此,北海街道充分发挥新乡贤工作室的作用,采取每月固定轮值、“幸福15号矛盾协调”制度,以“乡贤谏言+司法调解”的模式,让基层治理更有温度。

前不久,越西社区外来务工人员余某,在家门口安装监控设备时,与邻居金某产生矛盾纠纷。社区调解员多次组织双方当事人调解,但双方意愿不强。为此,社区邀请新乡贤工作室中的新乡贤钱高升参与调解。

钱高升多次进行现场勘查,查看监控设备的位置和图像范围。凭借丰富的调解经验及法律专长,



街道书记走访群众



网上直播宣传反诈



人民调解



街道矛调中心

钱高升组织双方当事人进行背靠背调解,听取双方意见、梳理案情的同时,援引相关条文及案例进行释法说理,告知当事人。最终,双方达成和解。

除此之外,北海街道还在矛调中心内成立了“老万”工作室,邀请古道热肠、经验丰富的退休民警和

乡贤为人民调解员,共同参与矛盾纠纷源头化解工作。同时,为培养基层治理后备力量,成立“青樾”调解队,开展案例分析擂台赛,月度学法讲法等活动。今年以来,街道社区两级调解组织共成功调解矛盾纠纷132件,其中重点矛盾纠纷2件。

## 多样宣传 书写和谐篇章

“平时在生活、工作中我们要怎样预防诈骗?”  
“不接陌生电话,不刷单……………”

这场网络“云”对话,发生在人大北海街道工委联合“生活北海”平台举办的“助力基层法治建设促进社会和谐稳定”直播间。区人大代表王永刚、街道党工委副书记胡春峰、越城公安分局反诈中心民警吴晓宇,在线为广大网友送上了一堂别开生面的“法治公开课”。

本次直播活动设置了法律解析、实时答疑等多个环节。主播们用通俗易懂的言语,通过真实案例剖析、热点问题讲解、法律法规宣讲等方式,向广大网友传递了法治力量。近30分钟的直播,吸引2384名观众在线观看,直播间点赞数量近20000个,收录居民诉求建议42条。

为进一步畅通群众诉求渠道,快速解决问题,北海街道以“生活北海”公众号为依托,扎实开展形式多样、内容丰富的宣传活动,持续提升人民群众的幸福感、安全感、获得感。

同时,街道拓展“生活北海”公众号辐射面,依托平台优质商家资源和实惠价格优势,开展幸福星期三线上直播专场和线下幸福集市活动;创新开展特色产品助销公益集市,协同兄弟镇街共富工坊,开展特产销售,例如富盛镇春笋专场、稽东玉米专场等。

2023年以来,北海街道共开设直播40余场,线下幸福市集活动50余场,产生订单近万单,带动销售额超50万,覆盖群体超10万余人。

下一步,北海街道将继续不断探索矛盾纠纷化解新路径,推进街道社会矛盾调处化解中心不断升级,更好地提供“一站式”社会治理、“一门式”便民服务,实现便民服务“最多跑一次”、矛盾化解“最多跑一地”,打通公共法律“最后一公里”,为“越治理、越平安、越幸福”提供更多的“北海样板”。