

政法记者走基层

杭州争当市域社会治理现代化标杆城市

# 杭州市萧山区：“新无忧”让百姓“心无忧”

本报记者 李洁 通讯员 殷卓

群众发出小区里有马蜂窝的照片,1分钟内街道就与消防取得了联系;受伤小女孩的母亲路边求助,防区巡逻队立刻开车护送至医院,全程用时不到10分钟;老人走失后,上百个钉钉群同时发出寻人启事,很快就有热心群众发现线索……如今杭州市萧山区新塘街道的民生诉求响应速度,可以用“秒速”来形容。

新塘街道地处杭绍交接地带,治安形势较为复杂。去年9月,新塘街道顺应群众呼声需求,推出“新无忧”数字治理模式,在省市平台赋能之下,数字治理应用场景覆盖辖区10.9万用户,纠纷总量和警情总量实现大幅下降,探索出了一条城郊区域数字化治理新路径。

走进“新无忧”数字治理中心指挥大厅,里面设有110社会联动平台、基层治理“四平台”、“新无忧”数智平台、12345市长热线、信访平台、热线电话等联席指挥调度岗,以及城管、交警、综治、市场监管、信访等专岗席位。这一中央集成式的工作系统,让快速响应、高效运转的联动治理落地生根。

“打造‘新无忧’数字治理模式,我们力求做到三点:一是及时调处化解矛盾纠纷,尽快解决问题;二是坚持‘群众利益无小事’原则,做群众的‘贴心管家’;三是激发群众共同参与平安家园创建的积极性。”新塘街道党工委书记郑建明介绍说。

为了实现这三个目标,新塘街道“新无忧”数字应用驾驶舱打通了基层治理“四平台”、在线平安村社、在线警务等10多个应用系统数据端口和应用场景,将街道所有非警务事件全部归集到同一平台,做到“一屏统揽”。今年4月,公安110指挥中心通过基层治理“四平台”,也将非警务类警情派单到街道中心进行分流处置。

值得一提的是,依托“新无忧”组织架构,新塘街道建立了446个“平安创建钉钉群”,覆盖10.9万用户,街道领导班子、派出所人员、村社干部、网格员等都对应入群。针对群众的诉求,平台会在30秒内签收响应,通过基层治理“四平台”流转至相关单位或部门进行快速处理。

“新无忧”数字治理中心24小时运行,实行线上线下协作联动。群众上传诉求后,平台依据事件性质、发生地点,1分钟内下达指令给线下处置力量,一支由221名人员组成的基层综治队伍,分布在三大防区、12个巡区;2分钟内,联席指挥岗将电话回访当事人,确认问题细节,及时共享给前方处置人员;5分钟内,前方处置人员乘坐巡逻车辆抵达现场进行事件处置。

最近,“平安创建钉钉群”又多了一名新成员——智能服务机器人。群成员“@”机器人后,系统就会自动跳转到与机器人对话界面。输入想要咨询的问题,机器人会自动作答。如果还有进一步咨询需求,可以点击转接人工服务,系统就会自动跳转到聊天界面,有效保障了诉求“秒达”、问题“快办”。

在“新无忧”数字治理模式的助推下,今年以来新塘辖区总警情在2020年下降25.65%的基础上再下降10.14%,纠纷警情在2020年下降29.72%的基础上再下降37.06%,电信网络诈骗数下降24.15%,信访总量下降7.33%,下降率均高于全区平均水平;去年平安镇街考核取得历年最好成绩,平安村社持续争先进位。目前,萧山区按照“一地创新、全区收益”的思路,将新塘实践迭代升级为“钉管用”基层治理模式,并在全区推广。

## 杭州市萧山区委副书记、政法委书记赵立明：持续深化全域“五治”推动社会治理提质增效

萧山区在基层治理、平安建设方面存在工作体量大、复杂因素多、治理难度大等诸多挑战。聚焦这些难点和痛点,我们不断创新基层治理,全域“五治”格局持续深化,区镇村三级矛调中心规范化建设全面推进,治理体系更加完善;平安村社建设持续深化,风险隐患“十大专项治理行动”有力推进,平安基础更加扎实;特别是今年以来,全面启动为期3年的数字赋能基层治理战略,数字赋能更加有力。这些举措的推进,使我们的工作提质增效,萧山平安建设成绩排名大幅度提升,去年被省委、省政府授予全省首批一星平安金鼎。

今年以来,我们深入贯彻习近平总书记“民有所呼、我有所应”的重要指示精神,以“百姓声音全听到、百姓诉求全回应”为目标,创新开展“钉管用”基层治理。一方面,通过搭建覆盖全民的“平安创建钉钉群”,引导全民上线,在线进行咨询、投诉、建议、求助,全面收集民情动态。另一方面,引入“智能机器人”,对群众诉求开展智能问答,简单事件直接回复,复杂事件智能推送至基层治理“四平台”进行流转处置,实现全流程闭环管控。举个例子,群众发现小区消防设施损坏了,可拍照一键上传至群里,“钉管用”平台会立即接处,快速流转至“四平台”处理,并将处置情况及时反馈给群众,全面营造“人人都是网格员”的良好氛围。

萧山是杭州的城市新中心和重大战略的承载地,我们将加快推进社会治理现代化和数字化改革决策部署,用实干实绩向世界呈现杭州亚运的别样精彩和萧山的无限魅力。



## 校园消防应急演练

11月3日,杭州市消防救援支队联合市教育局开展市直属学校消防应急演练、首届消防技能比武暨“119”消防宣传月启动仪式。

两盘水带连接操、原地穿戴消防战斗服、干粉灭火器灭油桶火等项目的消防技能比武和师生应急演练,大大提高了师生们的消防安全意识。

本报记者 陈立波 通讯员 林骏 摄

## 一场特殊的交接

陈诺 梅露

“梅主任,守护清溪的接力棒,就交到你手上了!”因为年龄原因,刚从三门县沙柳街道人大工委主任位置上退下来的张学法,指着一江清水,满怀深情地说道。“我会把这一棒接好的。”新上任的沙柳街道人大工委主任梅式业语气坚定地回答。近日,美丽的清溪河畔,正在进行一场特殊的交接仪式。他们交接的是“特殊”的岗位和职责:守护清溪。

清溪,源于天台苍山,经天台泳溪、宁海桑州流入三门沙柳,全长40多公里,其中沙柳段西起书带看村、东至将军山,流经15个行政村,是沙柳的“母亲河”。

“清溪,不只是我们这代人的,也是子孙后代的。我们只有守护好它,才能为后人留下一条完整的印记。”2017年1月,三门县人大代表周衍超的发言,得到大家的一致认同。“老百姓都很关注清溪,作为人大代表,我们要回应他们的呼声,兑现‘我当代表为人民’的诺言,守护好清溪一江碧水。”与会的张学法表示。

一句承诺,五年坚守。从三门县十六届人大一次会议到

## 无人机飞过山头 紧盯矿山工人健康问题

徐露清 蔡潇

不用翻山越岭,就能跨过几百米高的屏障,看到矿山深处工人的个人防护是否合规。近日,宁波市卫生监督所执法人员来到位于象山县鹤浦镇的一个矿业厂区,将2000万像素的变焦红外相机搭载于一架黑色的“大个头”无人机上后,按下了启动键。不一会儿,4个飞转的螺旋桨就带着无人机翻过山头,消失在了大家的视野里。

这只会飞的“眼睛”代替执法人员,对山后的作业现场,开启“地毯式”巡查模式,并通过5G信号将视频画面传送至后台行为分析服务器,由系统自动识别违法违规行为,如工人未佩戴防尘口罩或耳塞、工地安全设施不到位等。无人机能自动截取视频和图片存证,并向执法人员的手机端实时发出预警信息,执法人员当场就能进行监督管理或立案处罚。

“今天是我们的无人机利用5G网络实现图像实时回传并自动识别后,在职业卫生一线执法的‘首飞’。”宁波市卫生监督所医疗服务监督三科科长高超介绍,这项技术应用走在全国前列。

目前,宁波共有非煤矿山企业20多家、冶金企业100多家,分布于多个区县(市),点多、线长、面广,都是粉尘和噪声等职业危害高发场所。为充分发挥无人机执法精准高效的优点,宁波市卫监所已组建起一支由20名“飞行员”组成的“蓝盾飞行队”,全体队员都获得无人驾驶航空器遥控飞行员执照,持证上岗。