

擦亮基层治理金字招牌 共享武林平安繁华

通讯员 梅育生 本报记者 陈洋根

武林街道位于杭州市中心,毗邻美丽的西子湖畔,自古就是繁华盛地,历史文化底蕴深厚。2016年,在护航 G20 的大背景下,一支叫“武林大妈”的平安志愿者队伍声名鹊起,成为全省创新基层社会治理的一张“金字招牌”。

2021 年以来,武林街道紧紧围绕拱墅区运河沿岸名区和共同富裕示范区样本建设目标,深入开展平安创建工作,始终把居民群众对平安幸福的向往作为努力方向,坚持源头治理、系统治理、综合治理、依法治理、数字治理,努力解决群众急难愁盼的迫切问题,不断提升街区基层治理能力和水平,为绘就辖区经济高质量发展、社会和谐稳定、居民安全幸福的共同富裕美好“画卷”奠定坚实的平安基础。

聚焦增亮“武林大妈”品牌知名度

过去一年里,武林街道聚焦品牌、擦亮“金字招牌”、持续打响武林平安建设知名度,建设“武林大妈”民情“快递码”,升级“武林大妈”“码上报”系统,建立民情民意数据库,实现“武林大妈”+“城市大脑”的线上线下互动治理新模式,打造基层数字治理样板。

“码上报”就是将“武林大妈”在日常巡逻中发现问题、事件、需求等民情民意,由原来本子登记、电话反映、登门上报等方式,升级为扫码上报,让问题信息、民意诉求以数字化的方式实时上传到街道数字驾驶舱。数字驾驶舱值班人员能第一时间收集、梳理这些信息,并针对上报问题进行人员分派、任务分配。

“我们还建立了 125 响应机制,即 1 分钟接单、2 分钟确认、5 分钟到场处置,实现‘大妈吹哨、基层报道’的基层治理新模式。”武林街道数字治理专班负责人徐鹏介绍说,数字驾驶舱组建了 24 小时不间断的轮值队伍,通过 AI 事件分析将“武林大妈”民情数据信息进行事件归集、分析梳理,建立以民情民意总结分析、预估评判、趋势发展为主要内容的民情“天气”数据分析模型,形成“收集、分析、处置、反馈”全流程闭环机制,为基层治理提供更加精准的分析研判和指导,从而提升基层治理能力。这既发挥了“武林大妈”人头熟、地头熟的优势,也充分展现了“城市大脑”的实时可控、精准高效,让“民有所呼更便捷,民呼我为更高效,民呼善为更智慧”。

目前,“武林大妈”民情“快递码”已在街道 7 个社区全面推广,居民群众的参与度不断增强,自运行以来,已为辖区群众解决各类问题 1123 件。该项目也获得拱墅区第二批民呼我为十大品牌服务项目,“武林大妈平安志愿服务项目”也荣获全国巾帼志愿服务“十大优秀项目”称号。



聚焦扩大平安建设共同体“朋友圈”



2021 年,武林街道深入推进平安共同体建设,持续扩大平安建设“朋友圈”,探索构建更加紧密的“平安共同体”。

今年 4 月 30 日,武林街道防电信诈骗平安共同体成立,开启全民反诈宣传。街道联合杭州市反欺诈中心共同开展了武林街道防范电信网络诈骗百日攻坚宣传活动,开启街道反电诈“百千万”工程,即 100 个重点单位参与反电诈宣传,在 1000 个楼道、单位大门张贴反电诈宣传海报,通过反电诈宣传进万户以及微信朋友圈推送、手机短信群发等方式开展线上反电诈,建立全民动员,全社会参与的反诈宣传格局,不断推进辖区平安共同体建设。据不完全统计,辖区范围内平

均每天处置预警反制案件 30 多起,辖区电信诈骗发案量下降超过 27%,成效明显。

疫情防控行程码、医院预约挂号、叫车……数字时代这些服务都只需在手机上操作,但如何让老年人在数字时代有更多获得感、幸福感、安全感? 武林街道充分调动辖区力量,共同打造平安共同体,让生活在这里的老年朋友能享受到共同体单位共享的便利、便捷和安全的服

务。近日,在辖区平安共同体单位——一家通信公司营业厅的“幸福学堂”里,由公安民警、互联网技术人员及通信公司助老服务人员组成的智慧助老消费维权义工队,组织开展了“微讲堂”线上线下活动,辅导老年人使用智能手机,宣传防诈骗、消费安全知识等。

此外,武林街道围绕“办好一个会,提升一座城”的亚运城市行动理念,以亚运志愿服务为切入点,进一步深化“武林大妈”志愿服务品牌建设。以“武林大妈”亚运志愿服务亭为原点,积极探索建立“1+6+X”城市亚运志愿服务体系,“1”就是 1 个亚运志愿联盟组织体系;“6”就是为亚运志愿服务提供语言翻译、亚运宣传、文明劝导、文化传播、志愿者招募、志愿公益摊位等 6 项服务主菜单;“X”就是和联盟单位共同开展各类志愿服务活动,逐步营造亚运城市氛围,提升街区文明形象。目前,街道已经开展各类大小亚运宣传活动 20 多场。

聚焦推进全域基层治理能力现代化

武林街道紧跟数字化改革的步伐,不断加强“数字驾驶舱”建设,按照“软件+硬件”“大脑+大妈”“管理+服务”的总体思路,目前已开发智慧养老、“武林大妈”、智慧应急、智慧街区等 6 个治理场景,涵盖基层平安、民生、城市管理、经济服务等各个方面。如今,它们已经成为社会治理的“分析仪”“扫描仪”和“指南针”,为基层社会治理注入新动能。

与此同时,武林街道还升级打造街道调度指挥 2.0 系统,建立覆盖全域的数字化指挥平台。街道通过可视化数字智慧协同,处置 110 非警情 827 件,协同智慧微型消防站应急处置初期火情、火患 26 起,有效提升应急处置能力;推出城市大脑智慧出行场景,实现两个商圈、三个城区、五个街道共计 23 个场库、8000 余个车位抬头可见,实现停车资源的跨区域协同;通过打通省卫健系统挂号平台,在挂号就医的同时,同步推送医院周边道路及停车场库信息,实现居民就医泊车一键直达;实行社区网格治理五色预警运用,实现社会治理八类重点事件五色预警评估到社区、落实到网格,提升预警防范;通过基层治理“四平台”分流处置、ODR 平台等数字治理举措,将问题化解在一线,处置在基层,赋能在云端,有效减少各类不稳定因素,全面夯实社会稳定基础。

