

杭州市西湖区：

践行民呼我为 以首善标准谱写平安新篇章

本报记者 江南 通讯员 刘婷婷 郑晶晶

三面云山一面城，一曲溪流一曲烟……杭州市西湖区人水相亲、城水相依，千百年风雅传承，20年平安建设精彩蝶变，首善之区迸发出更强动力，呼应人民群众对美好生活的期盼，将“平安”化为落在身边的微小幸福。

20年来，西湖区坚持以平安浙江重大战略为牵引，牢记习近平总书记“民有所呼、我有所应，民有所呼、我有所为”的重要指示要求，全力以赴防风险、保安全、护稳定，获得平安金鼎，近两年平安考核跻身全省前六位。

聚力聚焦，守好平安“基本盘”

平安建设20年，西湖区圆满完成G20峰会、中国共产党成立100周年、党的二十大、杭州亚运会等重大活动安保维稳工作，有效刑事警情、命案起数、交通亡人事故数分别下降67%、85%、87%，人民群众安全感达98%以上。

护航亚运，是一场关于平安的层层检验。在这场大赛大考中，西湖区圆满保障火炬传递及4大场馆330场赛事，交出一张满分答卷。

高位推动，高效协同。区委书记亲自部署并坐镇指挥平安护航亚运工作，全区上下拧成一股绳，下好“一盘棋”，完善了机制，锻炼了队伍，筑牢了安全线，实现全区社会平安稳定、治安有序。

借助护航亚运的契机，西湖区强力推进风险隐患大排查大整治，紧盯重点领域、关键部位，全力打造“到底到边、协同高效”平安建设体系。

抓早抓小，广开前门。“西湖码”实现了民意直达，将各类风险隐患化解在最前端。无论大事小事，只要扫一扫“西湖码”，很快就有人主动联系、及时回应。2023年7月，文新街道居民肖女士通过“西湖码”反映金都花园门口的理发店店员在店门口聚集吸烟，污染空气，干扰过往行人。“西湖码”平台迅速协调城管等执法人员与商家沟通，引导商家将简易垃圾桶置换为封闭式烟蒂收集器，解决了肖女士的烦心事。通过“西湖码”，实时收集风险隐患报料，按照1分钟签收、30分钟流转处置、24小时办结反馈机制开展快速有效处置，月均处理上报线索4300件次。

基于“西湖码”数据沉淀和信访系统全量信息，该区打造风险隐患大数据分析研判系统，按环境污染、住房保障、市场监管等信访问题频发的领域进行分



西湖区迎亚运三大提升行动决胜攻坚动员大会

类，建立预测预警模型库，形成重点问题、重点人群动态分析模块，作出各类趋势性预判，为重点关注和预防矛盾激化上行提供决策依据。

法治营商，当好企业“护航员”

优化提升法治化营商环境是发展地方经济的“压舱石”。近年来，西湖区深学笃行习近平法治思想，充分发挥五四宪法起草地优势，高水平推进良法善治，成功创建全省首批法治浙江建设示范区。2023年全面推进“六六行动”，不断优化营商环境，出台既有力度又有温度的“法护营商”方案，既保障



市场化解纷调解现场

了经济主体健康成长，也提升了企业经营人员的幸福感和安全感。

做“加法”，西湖区引入市场化解纷机制，打造商会调解中心，构建“法院+工商联+N”多元解纷新模式，使更多的商业纠纷高效化解在诉前。西湖区有各类经营主体14万余家、上市企业37家，商事纠纷往往诉讼周期长、经济成本高，西湖区致力于撬动更多解纷资源，把更多的商业纠纷高效化解在诉前，助力企业解纷减时、降费。2023年10月，西湖区某建筑机械设备公司因60万元设备租赁费纠纷将某控股集团诉至西湖法院，并申请财产保全。法院考虑到既要保障当事双方权益，又要减少强制措施对企业正常经营造成的不利影响，于是将此案委派到共享法庭律所工作室进行市场化调解，短短一周内化解了当事双方的矛盾，达成调解协议。该区充分发挥辖区法律服务资源集聚优势，推进市场化解纷工作，在15个共享法庭引入以律师、民办非企业单位（组织）为主体的市场化解纷组织，一年累计调解成功4861件，为企业节省诉讼费用630余万元。

做“减法”，西湖区从负面清单机制出发，最大限

度降低准入门槛，以柔性执法、人性化执法降低对企业经营的负面影响。2023年6月，西湖区《关于在涉企行政执法中推行轻微违法首违不罚事项清单的指导意见》出台，第一批涉及8个领域147项轻微违法首违不罚事项清单公布实施。

做“乘法”，西湖区发挥六大优势的乘数效应，真情、共情、长情、精细化服务。区检察院作为“全省率先开展涉案企业刑事合规改革试点”单位之一，结合办案实践，2022年以来联合相关部门出台了《预防性企业合规监督评估机制意见》《西湖区企业数据合规指引》等，探索在企业合规案件中释放司法温度。区公安分局建成投用15个为企业服务警务联络站，与130家重点企业建立联络警官机制，公安政务服务唾手可得，让企业、群众办事更加有感。

做“除法”，全领域净化市场经济秩序，完善侵犯企业经济利益的案件，先后破获阿里云被窃取数据案等一批案件。依托“企诊卫士”数智平台，构筑金融组织、涉金融企业监测的“天罗地网”，化解处置一批重大涉众金融案件。

惠民有感，答好人民“满意卷”

民生暖色，折射平安成色。西湖区始终坚持平安建设为民初心，把群众的“急难愁盼”变成“满意答卷”，努力实现更高层次的共同富裕。

老年食堂变身邻里食堂，物美价廉频频出圈；打造健身空间，居民在家门口实现“健身自由”；西湖书房里安静闲适，成为自习的好去处……在西湖区的各个民生综合体，不同年龄层的人都可以找到自己的空间。西湖区打造“10分钟民生服务圈”，建成“幸福西湖民生综合体”58个，统一规划设置助老、健康、活力、教育、治理、生活和至善等七大空间，让优质服务“触手可及”。以民生综合体打造社区服务体系建设新样本做法入选全国基层治理创新典型案例。

联防、联勤、联动、联调，是警网协同和群防群治的关键词。近年来，西湖区牢记习近平同志慰问调研北山派出所时提出的要求，坚持和发展新时代“枫桥经验”，推动基层治理现代化。北山派出所融入“基层治理四平台”、全科网格管理体系和街道（社区）矛调中心，依托“一体化智治体系”和“西湖码”应用，

通过数智能推动警网协同提质增效，对分局指挥中心流转的非警务类警情全部派员到场，到场率100%，干预率、事后化解率也超过80%。

西湖区抓深基层治理工作，提升网格服务效能，让平安这项民生福祉从城市到乡村，从城镇居民到流动人口，“一个都不能少”。

留下街道有外来人口6.7万人，占总人口数的61%，为破解农居点出租房流动人口底数不清、隐患较多等难点问题，留下街道创设“房东网格”管理机制，在三级网格的基础上，组建“房东网格”6902个。

数智能让“房东网格”更“有为”。建成“一户一码、一码多用”的出租房信息系统，推出“房东码”，房东与租客反映的问题以及社区、街道与消防巡查的结果，均可通过扫描“房东码”一目了然。遇到问题，一码解决，依托街道指挥中心体系，构建“事件签收—研判分析—交办村社”的统一问题流转指向，“线上+线下”解决问题，形成闭环。

平安建设“人人有责、人人尽责”。网格员、党员

干部及各类群防群治力量，积极参与平安建设，在职党员、流动党员及时融入基层网格治理力量中。2023年，2.8万余名在职党员主动亮身份，扛起担当，8万余群防群治力量全情投入，助力基层治理开拓新局面。



市民在三墩镇民生综合体城市书房阅读