

杭州市拱墅区拱宸桥街道:

“邻里·元治理”引擎驱动 绘就“运河明珠”和谐宜居新画卷

见习记者 孔珂依 本报记者 徐晓 通讯员 贺佳欣

大运河沟通南北,贯通古今,延续着文化血脉、润泽着沿岸百姓,以开放的姿态拥抱未来。在大运河沿线拱宸桥两岸,城市面貌发展日新月异,高楼大厦拔地而起、老旧小区焕发新机,居民幸福感“原地升级”,书写着“世界的拱宸”文化多元、环境靓丽、生活多彩的和谐新篇。

这些新变化离不开杭州市拱墅区拱宸桥街道的“邻里·元治理”机制。今年以来,该街道以“抓源促治、强基固本”行动为总抓手,体系化、精细化、长效化实施社会治理“源头促治”攻坚行动,全域提升社会矛盾纠纷预防化解法治化水平。到目前,已受理办结信访案件2171件,办结率100%,初次信访事项一次性化解率93%;成功调解矛盾纠纷192件,成功率94.44%;处置“110”联动警情2659起,办结率100%。

强化队伍建设 夯实治理基础



“赵某是我好友,我是相信他,才借钱出去的。没想到,这钱就还不回来了。”拱宸桥街道居民孙某对调解员说。几年前,孙某在赵某的牵线下,用赵某的房子作为担保,借给周某100万元人民币,约定年息1分、借期1年。这笔钱没有按约还上,自2021年开始,孙某多次催讨,周某仅还款40万元。赵某病故后,孙某更是日夜难安。日前,他向拱宸桥街道矛调中心求助。

接案后,街道矛调中心迅速核查相关情况。在做了大量前期工作后,调解员联系双方当事人前来调解,经过一天时间调解,促成双方自愿签署调解协议,约定日期分两次归还60万元。考虑到金额较大,调解员建议去法院进行司法确认,并积极协助双方于次日完成了手续。

这起案件的成功调解,是拱宸桥街道坚持和发展新时代“枫桥经验”、将矛盾纠纷化解在萌芽状态的一个缩影。一直以来,拱宸桥街道一手抓硬件建设、一手抓队伍建设,到目前,已建成了1个一站式街道级“矛调综合体”,8个社区矛调中心、共享法庭、“检察e站”和特色调解工作室等,还有42个微治理小区调处站、运河上街和D32街区综合调解室,并引入律师事务所和民非类调解组织等社会专业力量,实现调解服务站点全覆盖,形成“1+8+N”的矛盾调处网络,建成“5分钟矛调服务圈”,有效提升了群众满意度。

化解矛盾纠纷,人才是关键。拱宸桥街道通过政府购买服务等形式,积极吸纳辖区老党员、老专家、老教师等“五老”力量,配足专职调解员12名、兼职调解员80名;同时,吸收律师、法官、调解员、心理咨询师、社会工作者等部门行业骨干,建立调解咨询专家库。通过完善培训、奖励等机制,街道还培养和引进了一批金牌调解员,如“钱塘老娘舅”蒋致一、杭州市十佳调解员李娣、杭州市一级调解员沈磊等,组建了品牌调解室——“阿范工作室”,并充分发挥金牌调解员作用,定期对社区工作人员进行信访矛盾业务知识培训,传授调解技巧和经验,大力提升社区调解员的业务水平。

另外,拱宸桥街道依托“浙江省民呼我为统一平台”“浙江解纷码”等线上平台,提供在线咨询、评估、调解等功能,为群众提供多途径纠纷解决方式。

创新治理机制,精准处置纠纷

“放心,保证按时送到。”电动车骑到拱宸桥街道文澜社区大河宸章小区门口时,外卖小哥小王接到了买家的询问电话,立即自信地回复道。“以前要先找地方停车,再到门卫那里登记姓名、手机号什么的,很费时间。现在进小区方便多了,节省了很多时间。”小王说。

此前,该小区因“进门问题”导致不少外卖小哥的订单超时,外卖小哥和小区保安的争执频发,社区调解员经常上门调解,虽有效但不能治本。为从源头化解矛盾,文澜社区会同物业和业委会三方协商,推出以心暖“新”服务,共同制定《大河宸章外卖员公约》,简化外卖、快递员进门流程,又明确了相关管理制度。改进后,有效减少了外卖、快递员和物业之间的矛盾,维护了社区平安和谐。

随着新业态新就业群体数量不断扩大,相关矛盾纠纷随之而来。如何在物业规范管理和外卖、快递小哥



高效进出小区中间寻找平衡点,拱宸桥街道进行了积极有益的探索,建立起定期排查、上门走访、矛盾培训、一小区一预案、部门联动等机制,并在有条件的住宅小区设置爱心驿站,为外卖、快递小哥等提供饮用水、充电桩设备、医疗箱等温情服务。

同时,拱宸桥街道充分发挥政法(信访)联席会议机制作用,整合法院、公安、司法行政、劳动监察等各类调解资源,完善信访代办、部门联动、闭环流转处置和回访核实等工作机制,有效提升了矛盾纠纷的化解效率。

数字赋能治理,实现“标本兼治”

当下,各类社会力量越来越多地作为重要补充参与到政府主导的社会治理中,这正是“元治理”理念的精髓。在拱宸桥街道的实践中,“元治理”机制持续赋能,探索多元主体参与治理的新路径,共同促进社会和谐稳定。

拱宸桥街道的“邻里·元治理”系统平台,将“110”警情、“民呼我为”、家暴案件等全口径汇聚至“元治理”系统,构建“标本兼治”两大模型体系:“治标”模型关注面上问题的解决,街道搭建了包含组织架构、服务对象、物资保障、辖区事件4个子数据库的治理驾驶舱,通过人工智能深挖不同数据间的联系,生成一系列交叉分析报告,并辅以“数字锦囊”工具,为治理决策提供有效参考;“治本”模型着眼更深层次的难题,平台全量收集数据,并通过AI智能交叉分析出具分析报告,结合街道年度工作,确定了“匠心一件事”等22件居民关心的事件,现已逐个解决。

蚕花园社区是拱宸桥街道最早成立的社区之一,24年过去,社区面貌越来越陈旧,绿地率低、采光不足、车位紧张、活动场地欠缺,以及老龄人口占比日益升高,都让这个老旧小区的改造更新变得更为紧迫。



“邻里·元治理”系统平台及时收集到了居民的诉求,促成了今年3月底,在蚕花园永兴坊客堂间里召开“红茶议事会”,达成了“运河样本地·惬意新拱北”这一共同愿景。系统AI识别出来的20多位匹配度高、关注度强、有专业背景的“最适合”人选,也受邀前来议事,共同探讨老旧小区如何改造。

会前,“数字锦囊”案例提供建议,打开思路。会上,“AI助手”总结、提炼会议共识,提升会议效率。会后,议事结果被推送给相关的职能部门跟进实施,并通过公众号“拱宸有数”栏目可视化呈现,将“事后”知

情权和监督权交给居民,实现“全过程人民民主”。

据悉,此次改造还将重点提升蚕花港邻里综合体,嵌入式打造社区阳光食堂、大运河拱宸桥城市共生记忆馆、农贸市场、屋顶户外健身场地、社区卫生服务中心以及社会治理综合服务中心等,实现“15分钟公共服务圈”,推动公共服务“七优享”,建设新社区TOD生活中心,为“老居民”带来“新生活”。

在拱宸桥,一个个群众关切的问题,都得到了积极回应,越来越多的“民声”促进了“民生”,越来越多的“民意”变成了“满意”。