

杭州市拱墅区文晖街道： 昂首走在平安大道上



“骑士学院”

(上接1版)

来自浙江大学、中国美术学院、浙江省第七人民医院的教授专家等,为骑手站长“量身定制”了站点运营管理、职场生涯规划、心理健康调适、高效沟通技巧等课程。

“骑士学院”,这个名字带有二次元风格的培训基地是文晖街道为骑手打造的专属学习阵地。作为美团(杭州)所在地,文晖街道多年前就将如何支持和规范发展新就业形态纳入考虑范围。2021年7月,街道成立浙江省首个骑手流动党支部,31名党员骑手成为“骑士汇”队伍核心成员,通过“个人找组织”和“组织找组织”的形式,吸纳有意向的骑手,参与到紧急救助、反诈宣传、爱心服务、排查隐患等服务中。

成立全市第一个骑手党群服务中心、成立新就业形态联合工会、全域布点骑手暖心驿站……一系列关怀举措,让骑手体会到了实实在在的归属感。

为进一步做强“即时配送行业”党建工作,今年5月,全省首个“骑士学院”在文晖街道新和商务社区骑手暖心驿站成立,推出的首批12门课程既有《外卖送餐快速入门》等业务培训,也有《事关外卖 杭州专门立法》《电动车消防安全知识》等政策指导,并构建骑士学习之星积分考评制度,让“人人皆可成才、个个皆能出彩、行行皆有奔头”成为可能。截至目前,“骑士学院”已开课5次,覆盖骑手80余人次。

党旗不止飘扬在驿站上,还飘扬在文晖街道的小区楼幢中。

2009年,文晖街道组建了居委会、业委会、物业公司共同参与的“三方协调”机制,推动小区民生实事逐项落地,赋予小区治理“红色能量”,实现29个小区党组织全覆盖、“一小区一档案”全覆盖;2020年年初,文晖街道在全市率先吹响“一名党员一幢楼”集结号,将包楼党员纳入小区治理骨干力量,选优配强997名楼道责任党员,包干辖区345幢住宅楼宇,广泛参与基层事务。

今年,金都华庭小区就针对“高龄”电梯“闹情绪”且商品房电梯更新缺少规范性文件等难点,运用“三方协调”机制,明确了钱谁出、品牌如何定、监督小组怎么建等实施办法,在完成首批6部电梯整体更换的基础上,在小区全面铺开,为小区治理赋予“红色能量”。

党旗红,治理兴。文晖街道用“一根红线”统领全局,把党建优势转化为治理优势,通过党员带头示范引领,强调协商共治,实现党群凝起来、居民动起来、治理实起来,为居民编织了一张平安建设幸福网。

“和事佬”给予的获得感

说起平安文晖,“和事佬”是个绕不开的话题。

2008年2月,文晖街道打铁关社区出现了一支“和事佬”队伍。“我们是拆村建居的社区,多元化人群难免出现多元化矛盾。”发起人之一的斯利民回忆说,他们5个爱管“闲事”的邻家大伯就想发挥草根力量,帮着居民把问题厘清,把心事说开,大家的烦恼也就没有了。

人民群众永远是新时代“枫桥经验”的源头活水。很快,“和事佬”的星星之火开始燎原,第二年人数就增加到50多人,后来还成立了“和事佬”协会,街道各个社区都设了分会。服务内容从专注矛盾纠纷调解拓展到宣传法律法规,开展邻里之间互助、弱势群体相助、公共服务协助、法律事务援助、矫正人员帮助等方面。“队伍也越来越年轻化、知识化。”斯利民说,除了老党员、热心居民外,在职法律工作者、企业管理人员、市场商户等也纷纷参与进来,为社区治理贡献专业力量。

群策群力之下,“和事佬”工作法日渐成熟,“矛盾化解新三十六计”“矛调望、闻、问、切工作法”“协商议事‘3773’机制”……群众的智慧在基层治理细微处体现得淋漓尽致。

2016年,街道第一家“和茶馆”在打铁关社区成立,“和事佬”有了交流讨论的阵地。“矛盾化解是治已病,而议事协商则是治未病,‘和茶馆’就是要让大家煮茶论和。”让斯利民印象深刻的是,“和茶馆”论的第一件事是一老旧小区自行车棚改建问题,54户家庭代表在“和茶馆”里论了三四次,最终形成统一意见,众人皆大欢喜。

2023年,“和事佬”又将“和茶馆”搬到网上,开起了直播号,表演情景剧,介绍调解技巧,分享普法案例。

“双和”品牌加持下,居民的诸多“关键小事”得到了妥善解决。截至目前,90几名“和事佬”活跃在一线,参与培训和服务6000余人次;“和茶馆”共调解纠纷1020余起,纠纷量年均下降20%。

千头万绪的基层治理,既需要群众力量,也需要科技赋能。不久前,“文晖协商铃”微信小程序上线,协商事项申请人可通过一键求助+预约+咨询,同时作为文晖特色,“协商铃”内还专门增设了“小哥铃”板块,快递、外卖、闪送等新就业群体在工作中遇到困难,按“铃”就能就近得到帮助。

集民智、汇民力,文晖街道将多元共治的同心圆越画越大,也让群众在参与“有事好商量”的过程中,收获了满满的获得感。



“和事佬”直播调解案例

“防护网”拉满的安全感

平安,不仅是社会治安秩序的稳定,更是衣食住行等与群众切身利益息息相关的多领域、全方位的平安。着眼于“大平安”,文晖街道从群众身边的小事入手,在群众反映强烈的地方着力,让安全时时刻刻看得见。

“在地下车库抽上一口烟,就会被抓拍报警。”居民小潘这一习惯的改变,源于文晖街道试点打造的电动自行车综合治理新模式。

2023年,流水北苑被纳入“提升改造电动自行车智能充电点”民生实事项目小区之一。街道在原来老旧小区改造的基础上,对地下室进行智能化提升,新增视频监控22个、热成像摄像头4个、智能烟感28个,增配泡沫灭火装置2台、电磁式悬挂干粉灭火器52套,同时依托拱墅区智慧消防应急管理系统平台,和流水苑区域性微型消防救援站远程



智能车库

联动,实现智慧防患。截至目前,已完成平台预警处置40次。

让居民更为点赞的是新模式提供的电动自行车充电“价费分离”。电动自行车充电电价混乱是不少居民的烦心事。文晖街道联合拱墅区城运集团及供电部门,率先将电动自行车充电电费和服务费分离,电动自行车充满一次电的平均费用从原来1元以上降至0.7元左右。收费模式也由“先付后充”调整为“实充实付”。如今,漫步流水北苑,电动自行车有序停放,小区环境清爽,让人更加安心放心。

在持续掀起的反诈热潮中,文晖街道打出了特色“组合拳”。

2024年4月,街道首个无诈酒店开张迎客。入住时,提醒关注国家反诈中心政务号;大堂内,随处可见各类含有反诈内容的桌签、摆件、立牌、水杯;房间里,衣架、洗手间、桌面都贴有反诈提醒。“我们门店每月有2000余人的客流量,一年下来就会有上万人近距离接触到反诈知识。”该酒店负责人说。

5月,探索打造“无诈文晖”活动在农发·城市厨房举行,创建“无诈综合体”的倡议,得到了315名农都商户的响应。活动现场,成立3年多的“全时空反诈守护者”队伍从1.0升级成为2.0的“文晖反诈同盟”,凝聚更多力量守护居民“钱袋子”。

探索平安的脚步不停,文晖街道将“防护网”越拉越满。2023年年底,全区首个“暖阳”社区禁毒自测小屋在流水东苑小公园开张,24小时无人值守模式方便社区康复人员随时进行唾液、毛发检测,谈心谈话,心理咨询等,助力他们重拾信心;推进“六进”反邪教宣传,2023年组织各类反邪教宣传活动28场……迭出的举措,让居民深刻感受到安全就在身边。

时光流转20载,这些平安切片勾勒出一幅和谐文晖画卷。一路向前,大和平商圈蓄势待发,幸福文晖未来可期。

