

杭州市上城区:

以“一呼百应”激活基层治理

杭州政法融媒体中心 邓新圣 通讯员 郑文裕 陈齐

红墙青砖传承千年宋韵文化,高楼幕墙见证百业创新浪潮。

在历史与现代交相辉映的景象中,杭州市上城区既带来“历史可阅读、未来可触摸”的发展优势,也暗藏着城市治理的深层命题。

近年来,上城区坚持和发展新时代“枫桥经验”,以全域打造“最美红巷”为抓手,聚焦超大城市中心城区复杂的治理痛点,积极构建党政主导、公安主推、单位主体靠前的“一呼百应”社会共治体系,创新探索“单元自治+区域共治”“内部自传+协同公转”模式,充分激发辖区社会主体参与社会治理的积极性、有效性,形成身边的人自主快速处置发生在身边的事的良性共治氛围,推动形成基层治理现代化“上城模式”。

“一呼百应”筑牢医疗平安网

小营街道是上城区的核心区域,也是浙大一院、浙大二院两大省级三甲医院所在地。每日,超万次就诊人流在此汇聚,纠纷求助多、公共服务压力凸显等问题亟待破解。

去年8月,街道联合派出所、医院医务科、保卫科等多方力量,在浙江大学医学院附属第一医院南门附近的小巷子里,成立了一间医院特色解纷中心。当医院出现突发事件和警情时,可以依托可视化对讲机、“一键报警”装置等设施,通过公安、属地、医院三方“吹哨”模式,整合医院医务科、保卫科、派出所、街道等多方力量,推动矛盾纠纷从事后处置向事前干预转变。

前不久,浙大二院警务室通过监控视频巡查发现,患者郑某与医生吴某发生口角,产生肢体冲突。警务室通过“一呼百应”对讲机联动小营派出所、浙大二院安保力量同步开展处置。最终,在“老娘舅”的耐心调解下,郑某意识到自己的错误,双方达成一致调解意见。



浙大一院调解工作站

与此同时,街道特别邀请区巡特警大队教官开展“最小作战单元”协同处置培训,通过情景模拟、突击演练等方式,提升医院安保力量应急处突能力。数据显示,经专业培训后,安保人员现场处置效率提升60%,应急响应时间缩短至3分钟以内。



应急演练

“我们的目标是打造‘隐患即时清零’的安全防控体系。”小营街道党工委委员李艳鹏表示,通过“吹哨响应、双向响应、一呼百应”的三级响应机制,去年以来已成功化解医患纠纷41件,整改安全隐患36处,制止违法犯罪18起。

“一呼百应”联动商圈齐治理



四季青街道矛盾纠纷风险隐患清查行动

钱江新城商圈是杭州市行政中心、金融总部和商贸集聚地,这里出行便捷、业态多元,是“城市客厅”也是“国际封面”,但也存在“治理体量大、热点关注大、辐射效应大”和“总部企业多、潮汐人口多、重点部位多”的特征。

遇见问题怎么办,该找谁解决?针对复杂的治理场景,街道以综治中心为指挥枢纽,通过“一呼百应”社会共治指挥调度平台,贯通辖区135幢楼宇57个小区和9家超大型综合体的物业力量,集合95个社区网格和11个楼宇网格的楼道长、志愿者、爱心人士等群众力量,只要有事,大家都可以在“群”中呼叫,全民参与织密防控网。

去年9月,四季青街道万象城某金店店长发现顾客购买两根共70克金条欲邮寄,立即通过“一呼百应”社会共治指挥调度平台联动上城区反诈中心。公安接警后迅速上门核查,仅用40分钟即成功阻止一起黄金邮寄诈骗。

事件高效闭环的背后,是“CBD产业社区”的全链条治理创新。街道整合网格警务、综合执法、消防救援、矛盾调解等治理模块,在中央商务区建立“一支队伍管新城,三支楼宇应急消防抱团救助”的治理模式,通过空间物理整合、流程再造凝合、队伍交叉融合,实现“人在格中走、事在格中办”。

通过楼宇项目“一呼百应”联动机制,网格巡查员发现隐患,可通过智能终端发起“网格+执法”组团服务,市场监管、应急管理等部门实时响应,形成快速响应、精准处置的基层治理新格局。

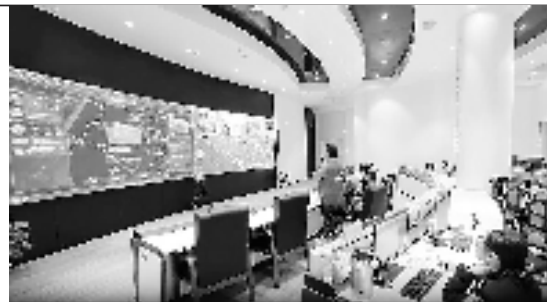
对于涉及复杂矛盾纠纷的事件,服务站设置“双轨分流”通道:一般性问题由网格调解小组即时化解,专业性纠纷则通过“青枫助力调解中心”与“四季花园”心理健康服务站联动处置。街道引入辖区律所、心理咨询机构组建专业调解团,去年以来,成功化解各类纠纷2151起,调解成功率达99%。

“一呼百应”绘就全域共治图

近日,上城区公安分局组织开展警情模拟演练,杭州某学校发生危害校园安全事件,此次演练采取“不打招呼、不做提示、完全保密”的方式进行。接到指令后,上城区立即启动“一呼百应”联动机制,指挥中心指派附近公安力量第一时间抵达现场,并指挥派出所、特警前往增援。从接警到完整警情处置,全程仅用时5分钟。

上城聚焦“谁来呼、怎么呼、又由谁来应”这个主题主线,探索打造“网格化管理一呼百应、精细化治理有呼必应、社会化治理全民响应”的基层共治格局,全面整合公安、城管、应急等多方视频监控、通信设备及物联感知设备3万余件,构建起一个集信息汇聚、智能分析、精准调度于一体的多元多级综合指挥体系,挖掘AI资源优势,丰富全区AI智能预警场景,实现预警信息准确率达到95%,事件闭环率达到98%。

在探索“一呼百应”社会共治体系的过程中,上



上城区综合信息指挥中心

城区也涌现了一批头特色、有亮点、有创新的举措。比如,采荷街道组建“中国服装第一街共治联盟”,由22家专业经营主体和街区管委会、派出所等单位联合开展日常巡逻,街区警情在辖区总警情中占比从35%下降至19%;湖滨街道整合商场、市场、文商旅等300余名共治力量,成立“商圈联盟”,做



“一呼百应”综合指挥平台

到“派出所呼叫,全联盟响应”。

2024年以来,上城区已整合辖区学校、银行、医院、商场市场、楼宇等9大类2878家单位1.7万名社会共治力量,分批纳入“一呼百应”共治队伍,先期处置警情15146起,化解矛盾纠纷4632起,发现隐患2798处,开展反诈宣防150332人次。